



OFICIO CIRCULAR N° 2.895 / 11.419

MAT.: Comunicación próximo lanzamiento nuevo Sistema de Ticket de Atención Informática para Agentes de Aduana.

Valparaíso, 14 de Abril de 2026.

DE: SUBDIRECTOR DE INFORMATICA

A: ANAGENA

**Estimadas y estimados Agentes de Aduana:**

Junto con saludarles cordialmente, se informa que la Subdirección de Informática del Servicio Nacional de Aduanas, a través de su Mesa de Ayuda, implementará próximamente un **Sistema de Tickets de Atención**, orientado a la gestión de consultas y requerimientos vinculados a los sistemas informáticos de la Institución, dirigidos a los Agentes de Aduana.

La referida iniciativa tiene por finalidad **reforzar la calidad, oportunidad y trazabilidad de la atención**, mediante la habilitación de un canal formal, único y estructurado para el ingreso y tratamiento de los requerimientos, permitiendo además el seguimiento permanente del estado de cada solicitud presentada por los usuarios.

**Entre los principales beneficios asociados a la implementación de este nuevo sistema, cabe destacar los siguientes:**

- Registro claro y ordenado de las solicitudes ingresadas.
- Seguimiento en línea del estado de atención de cada requerimiento.
- Optimización de los tiempos de respuesta por parte de la Mesa de Ayuda.
- Mayor transparencia en los procesos de atención.
- Disponibilidad permanente del historial de solicitudes efectuadas por el usuario.

El acceso al sistema de ticket se encontrará disponible a través del sitio web institucional del Servicio Nacional de Aduanas, [www.aduana.cl](http://www.aduana.cl), desde donde podrá accederse al **Portal de Atención** correspondiente, mediante la utilización de la clave que será informada oportunamente. El ingreso y registro de las solicitudes ha sido diseñado para su uso de manera clara, ordenada e intuitiva.

Esta medida se enmarca en el compromiso institucional del Servicio Nacional de Aduanas con la modernización de sus servicios, la mejora continua de los procesos internos y el fortalecimiento de la calidad de atención otorgada a sus usuarios. En tal sentido, se les invita cordialmente a **adoptar y utilizar** este sistema como canal oficial para la formulación de consultas informáticas, contribuyendo con ello a una gestión más eficiente y ordenada de dichos requerimientos.

Cabe señalar que, oportunamente, se comunicarán mayores antecedentes relativos a la puesta en marcha del sistema, así como la entrega de material de apoyo destinado a facilitar su adecuado y correcto uso.

Sin otro particular, y esperando contar con su valiosa colaboración, se despide atentamente,



Marcelo Reyes Stevens  
Subdirector de Informática  
Servicio Nacional de Aduanas

