Municipalidad de
San Antonio Suchitepéquez

Guía de uso para ciudadanos

San Antonio Reporta

Aprende a ingresar al sistema, registrar reportes y dar seguimiento a tus solicitudes de forma sencilla

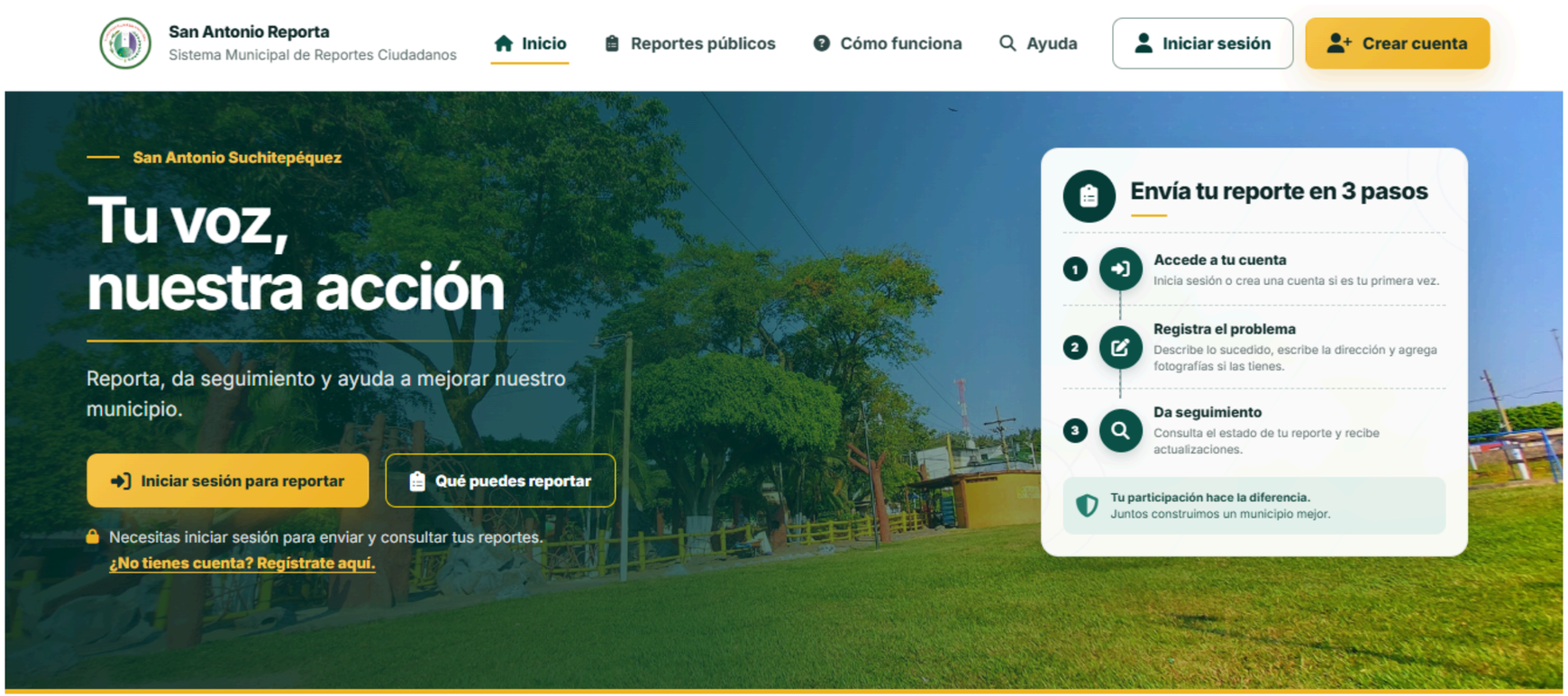




Inicio del sistema

La página de inicio es la primera pantalla que verás al entrar a San Antonio Reporta.
Desde aquí puedes conocer el sistema y encontrar las opciones principales para comenzar.

En esta pantalla podrás iniciar sesión si ya tienes cuenta, crear una cuenta si es tu primera vez, conocer cómo funciona el sistema y ver qué tipos de problemas puedes reportar.





Acceso sencillo
Puedes ingresar desde diferentes dispositivos según te resulte más cómodo.
Solo necesitas conexión a internet y un navegador web (como Google Chrome, Microsoft Edge, Safari, etc).

Crear cuenta

Completa tus datos en el formulario
de registro para crear tu cuenta ciudadana.

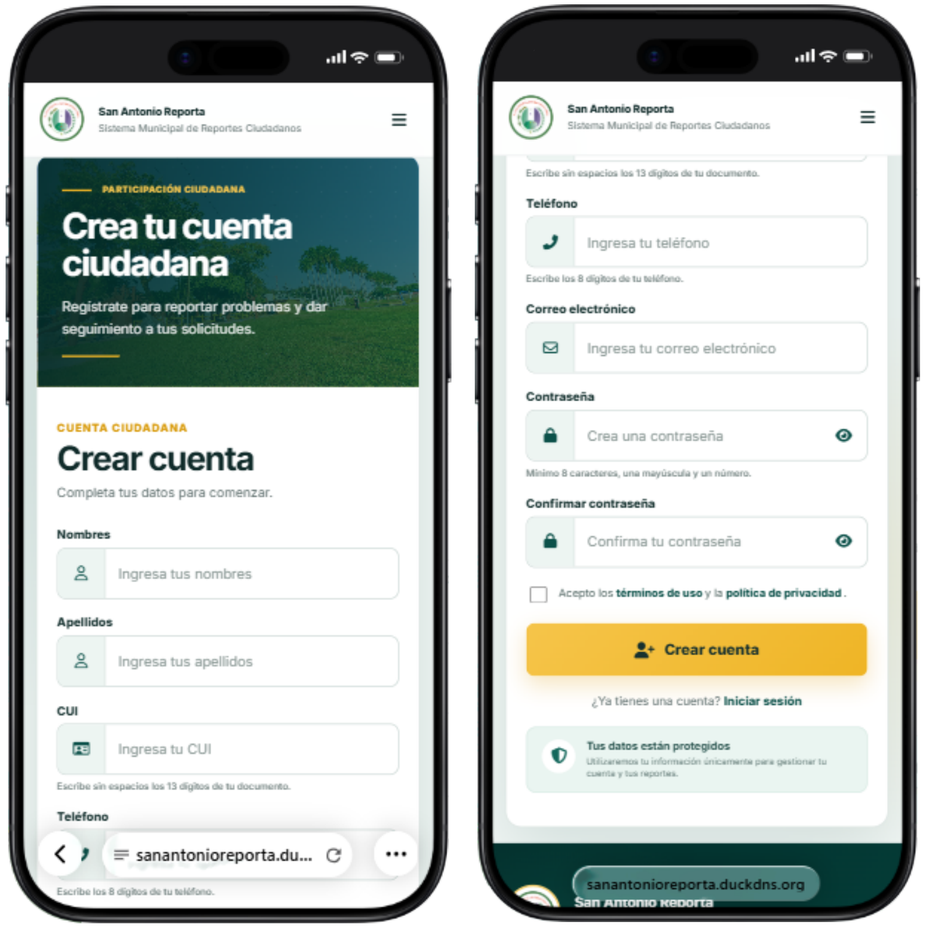
Para llegar a esta pantalla:
Desde la página principal selecciona **“¿No tienes cuenta? Regístrate aquí”** o abre el menú ☰ y elige **“Crear cuenta”.**

Completa el formulario
Ingresa tus nombres, apellidos, CUI, teléfono y correo electrónico.

Crea una contraseña
Escribe una contraseña segura y confírmala.

Acepta los términos
Marca la casilla para aceptar los términos de uso y la política de privacidad.

Envía el registro
Presiona el botón “Crear cuenta” para finalizar.



Verifica tu correo electrónico
Después de crear tu cuenta, recibirás un código de verificación en el correo que registraste. Ingresa ese código para activar tu cuenta y poder iniciar sesión.

Importante
Revisa también la carpeta de correo no deseado o spam en caso de que no veas el mensaje.

Verificación del correo

Después de crear tu cuenta, revisa el correo electrónico que registraste. Allí recibirás un código de verificación para activar tu cuenta.

Para llegar a esta pantalla:
Después de completar el registro, el sistema te pedirá revisar tu correo. Ingresa el código recibido y luego confirma la verificación.

Paso 1

Ingresar el código

1. Escribe el código de 6 números enviado a tu correo.
2. Presiona **“Verificar correo”.**
3. Si no recibes el mensaje, espera unos segundos y revisa Spam o Promociones.





Paso 2

Confirmación de la cuenta

1. Cuando el correo esté verificado, verás el mensaje de cuenta activada.
2. Selecciona **“Ir a iniciar sesión”** para continuar.

Con tu correo verificado, tu cuenta quedará activa y ya podrás iniciar sesión en el sistema.

Inicio de sesión

Para llegar a esta pantalla:
desde la página principal selecciona **“iniciar sesión para reportar”** o abre el menú ☰ y elige **“Iniciar sesión”.**

1 **Correo electrónico o CUI**
Ingresa tu correo electrónico o tu CUI de 13 dígitos.

2 **Contraseña**
Escribe la contraseña de tu cuenta.

3 **Iniciar sesión**
Presiona el botón para acceder al sistema.



Si deseas mantener tu sesión iniciada, marca **“Recordarme”.**

Si olvidaste tu contraseña, selecciona **“¿Olvidaste tu contraseña?”.**

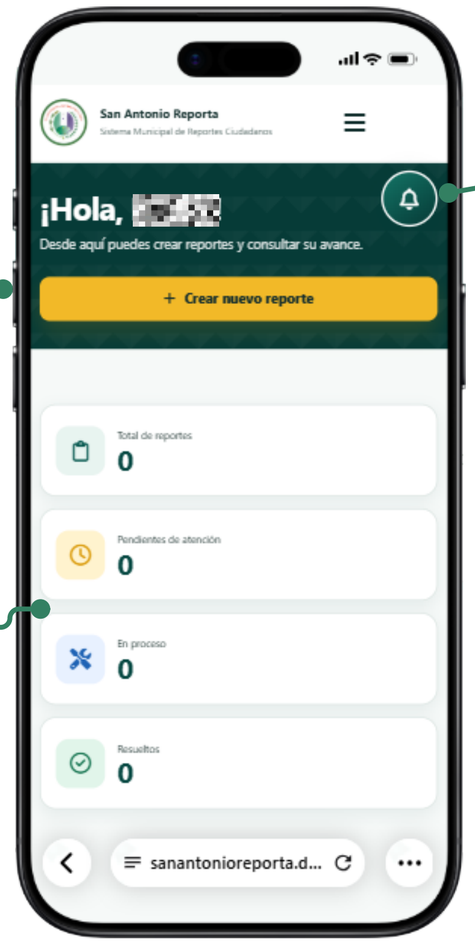
Si aún no tienes cuenta, selecciona **“Crear cuenta”.**

Panel ciudadano

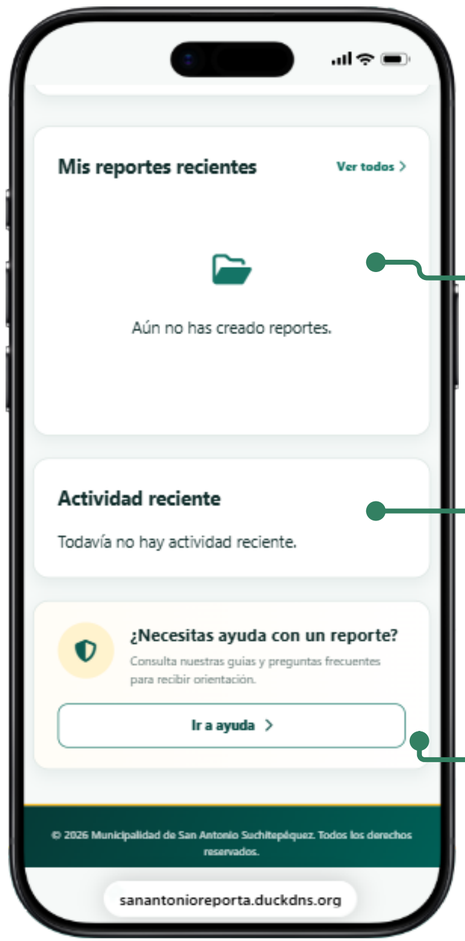
Al llegar a esta pantalla puedes crear un nuevo reporte, revisar tus reportes recientes, ver tu actividad y consultar notificaciones.

1 **Crear nuevo reporte**
Permite registrar un problema.

2 **Resumen de reportes**
Muestra el estado general de tus solicitudes.



3 **Notificaciones**
Avisa novedades importantes



4 **Mis reportes recientes**
Permite revisar los reportes creados.

5 **Actividad reciente**
Muestra movimientos recientes en tu cuenta.

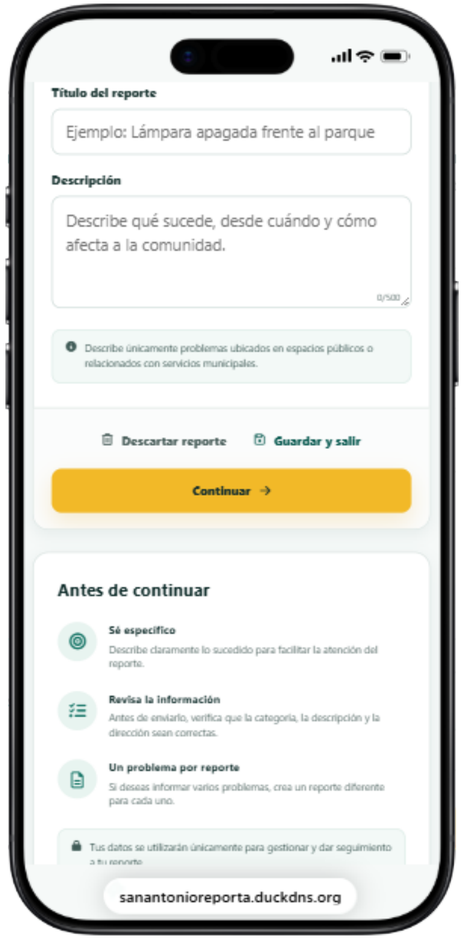
6 **Ayuda**
Brinda orientación para resolver tus dudas.

Crear un reporte

Completa la información solicitada para registrar un problema en el municipio.

Para llegar a esta pantalla:
Desde tu panel selecciona **“Crear nuevo reporte”** o abre el menú ☰ y elige **“Nuevo reporte”.**





Primero elige la categoría del problema y completa los datos principales del reporte.

Importante
Proporciona una descripción clara y una dirección precisa para que tu reporte pueda ser atendido correctamente.

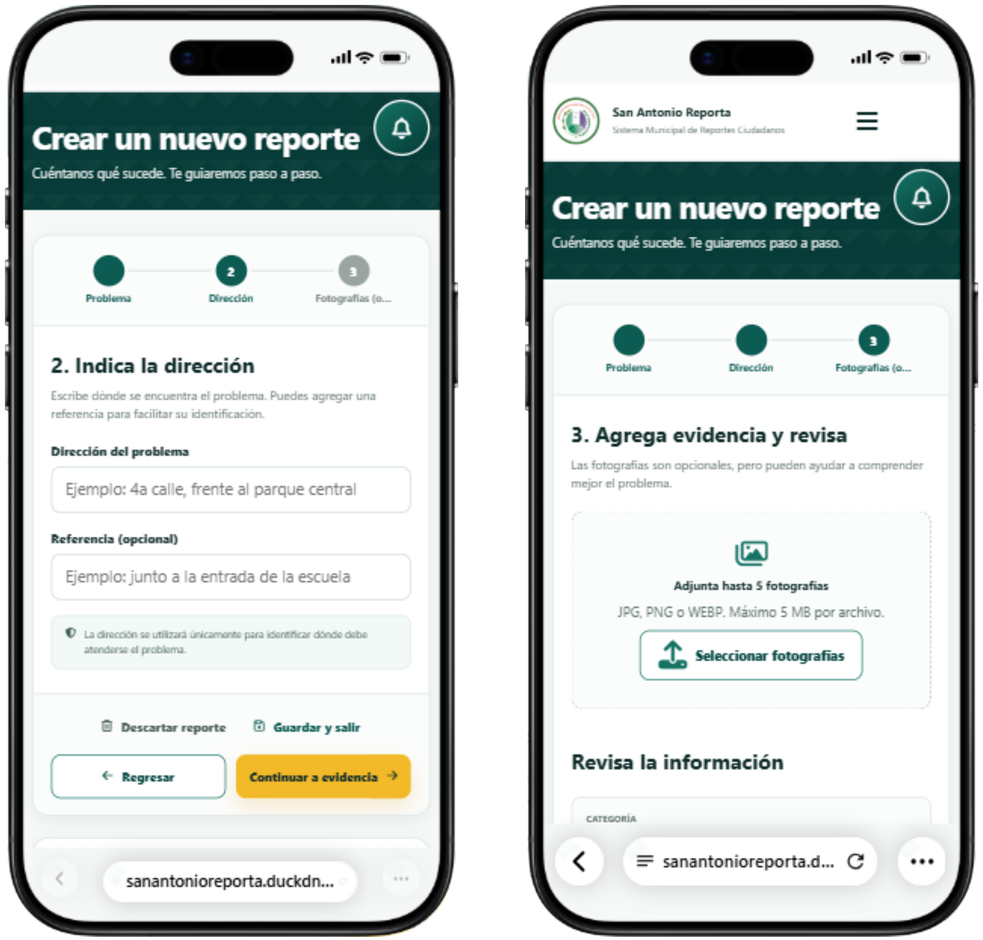
1. **Selecciona una categoría.**
2. **Escribe el título y la descripción del problema.**
3. **Presiona “Continuar” para seguir al siguiente paso.**

Crear un reporte

Continúa con la dirección del problema y agrega evidencia si lo deseas.

Sigue los pasos del formulario hasta completar tu reporte.

Ingresa la dirección del problema y luego agrega fotografías si cuentas con ellas.



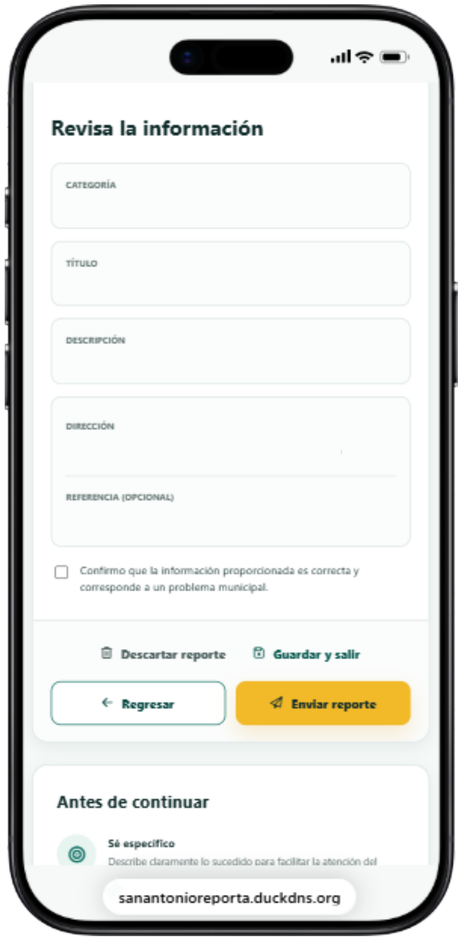
1. **Escribe la dirección del problema.**
2. **Puedes agregar una referencia para ubicarlo mejor.**
3. **Adjunta fotografías.**

Crear un reporte

Antes de enviarlo, revisa la información y confirma que todo esté correcto.

En este último paso podrás revisar tus datos y enviar el reporte.

Verifica la categoría, el título, la descripción y la dirección antes de enviar tu reporte.



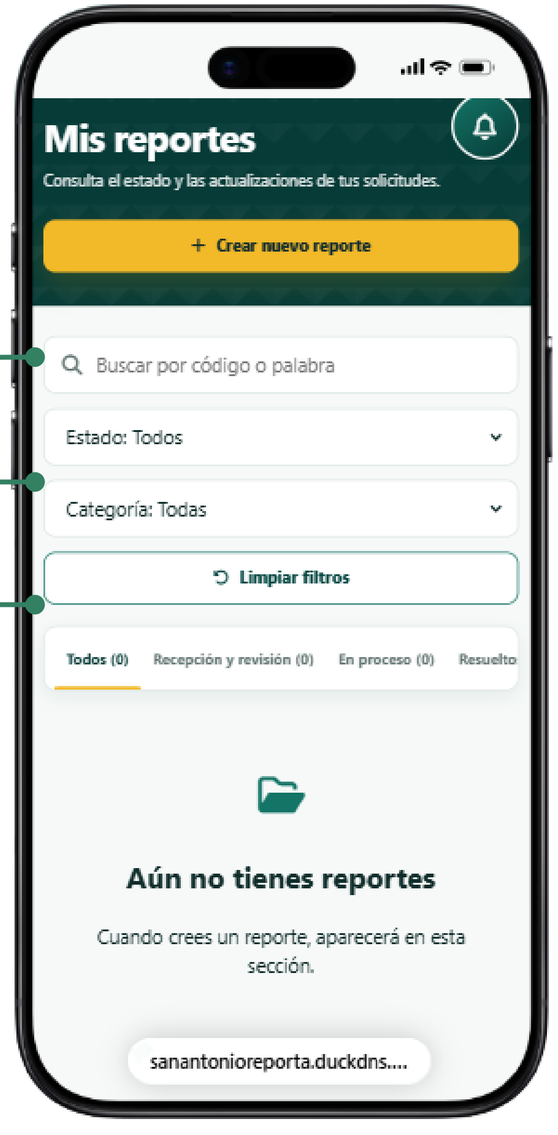
¡Listo!
Una vez enviado, tu reporte quedará registrado y podrás dar seguimiento desde la sección **“Mis reportes”.**

1. **Revisa la información ingresada.**
2. **Marca la casilla de confirmación.**
3. **Presiona “Enviar reporte” para finalizar.**

Mis reportes

En esta sección podrás consultar los reportes que has registrado, revisar su estado y abrir el detalle de cada uno.

Para llegar a esta pantalla:
Abre el menú ☰ y selecciona **“Mis reportes”.**



1

Buscar reporte

Escribe su código o una palabra para encontrarlo más rápido.

2

Filtrar

Puedes filtrar por estado y por categoría.

3

Limpiar filtros

Usa esta opción para volver a ver todos los reportes.

Lista de reportes

Cuando ya tengas reportes registrados, aparecerán en esta sección.

Ver detalle

Selecciona un reporte para abrir su información completa y su seguimiento.

Sin reportes

Si todavía no has creado ninguno, verás un mensaje como el que aparece en la captura.

Ver detalle del reporte

En esta sección puedes revisar la información del reporte, consultar su estado y ver el seguimiento que ha tenido.

Para llegar a esta pantalla:
Abre el menú ☰ selecciona **“Mis reportes”** y selecciona **“Ver detalle”** en el reporte que deseas consultar.

1 Información general

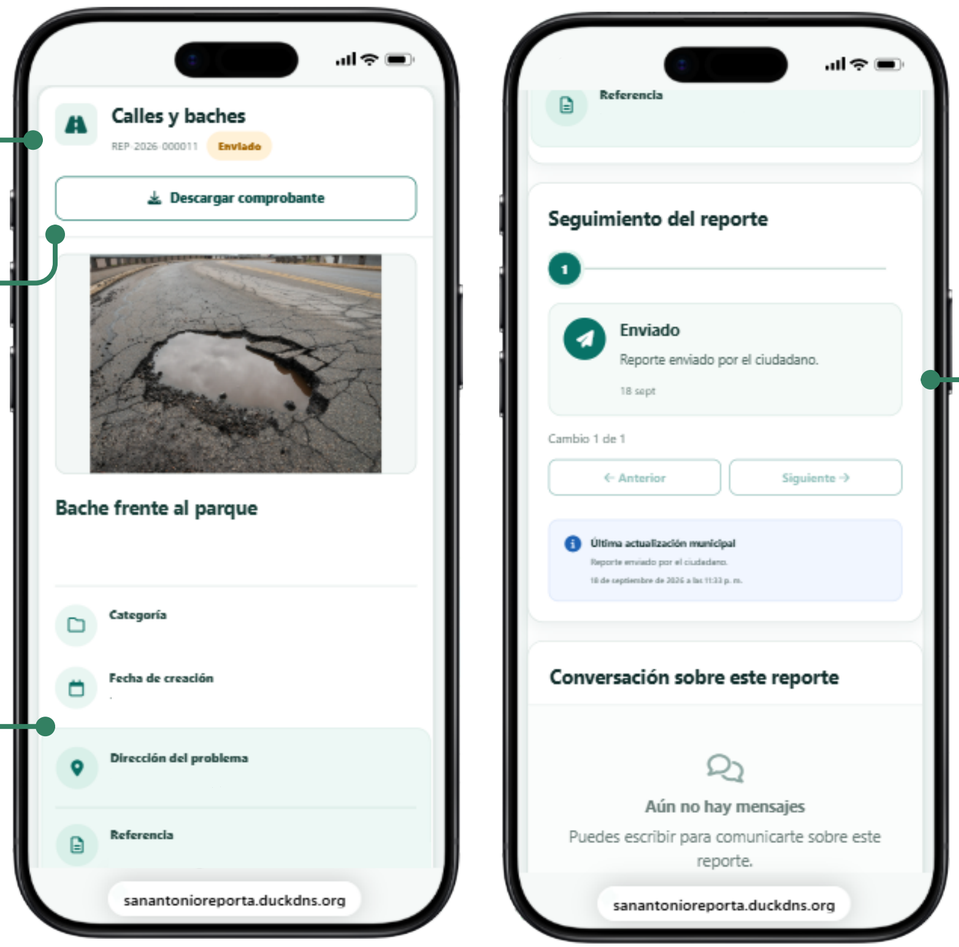
Categoría, código y estado del reporte.

2 Comprobante

Puedes descargar el comprobante del reporte.

3 Datos del problema

Aquí verás los datos que registraste en tu reporte.



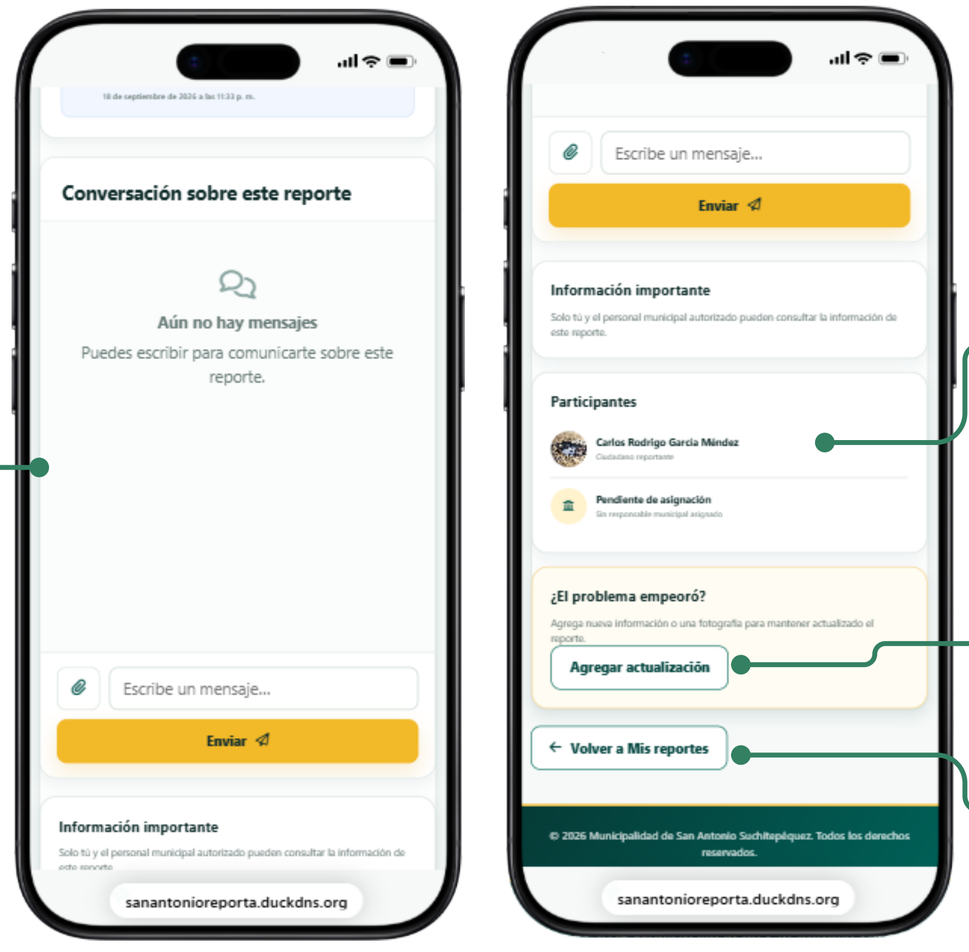
4 Seguimiento

Aquí puedes ver el avance y los cambios de estado.

Ver detalle del reporte

En esta parte puedes comunicarte sobre tu reporte, revisar quién participa y agregar nueva información si el problema cambió.

Para llegar a esta pantalla:
Abre el menú ☰ selecciona **“Mis reportes”** y selecciona **“Ver detalle”** en el reporte que deseas consultar.



1 **Conversación**

Aquí puedes escribir mensajes relacionados con el reporte.

2 **Participantes**

Puedes ver tu nombre y la persona asignada para atender tu reporte.

3 **Actualizar información**

Si el problema empeora o hay cambios, puedes agregar una actualización.

4 **Volver**

Usa el botón “Volver a Mis reportes” para regresar al listado.

Agregar una actualización

Si el problema cambió o deseas añadir nueva evidencia, puedes registrar una actualización desde el detalle del reporte.

Para llegar a esta pantalla:
Abre el menú ☰ selecciona **“Mis reportes”** y selecciona **“Ver detalle”** en el reporte que deseas consultar.



1 Describe el cambio

Escribe qué ocurrió o qué información deseas agregar.

2 Fotografía opcional

Puedes adjuntar una imagen como evidencia.

3 Guardar actualización

Presiona el botón para enviar la información.

Mensajes

En esta sección puedes revisar las conversaciones relacionadas con tus reportes y comunicarte con el personal municipal.

Para llegar a esta pantalla:
Abre el menú ☰ selecciona **“Mensajes”.**

1 Buscar conversación

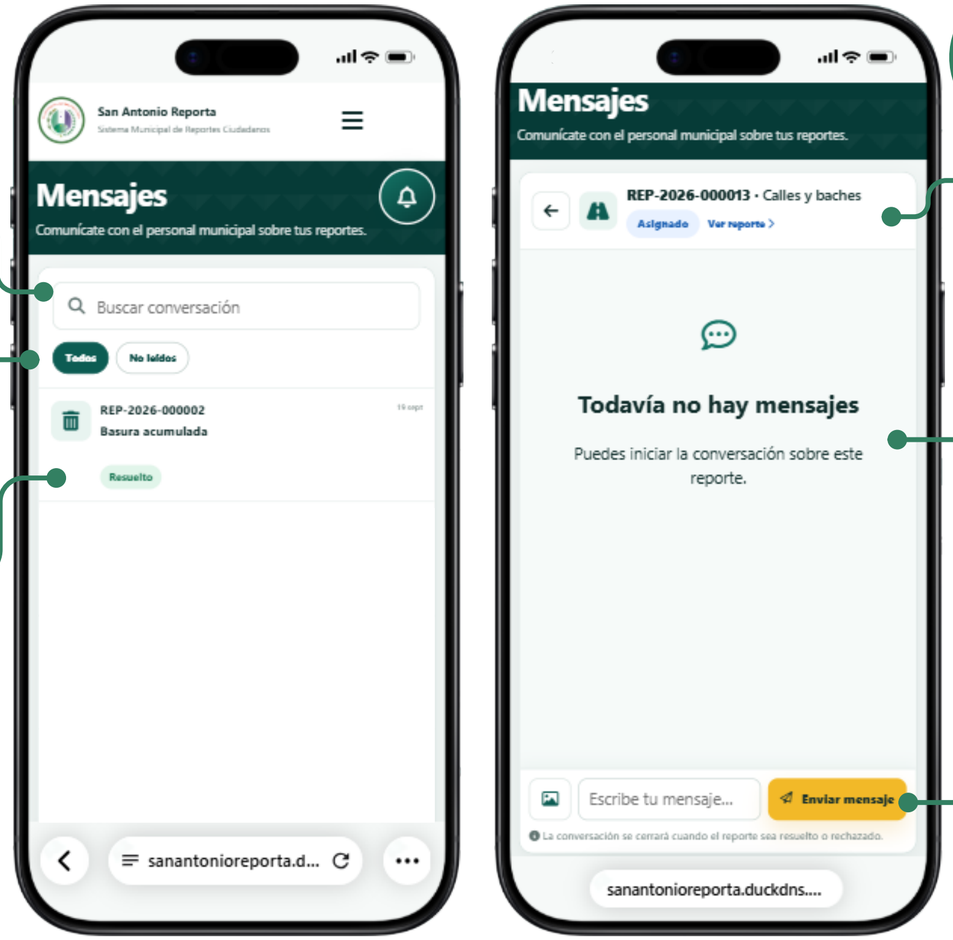
Escribe una palabra o código para localizar un reporte.

2 Filtrar mensajes

Puedes ver todos o solo los no leídos.

3 Abrir conversación

Selecciona tu reporte para ver el chat.



4 Ver información del reporte

En la parte superior se muestra el código y el acceso para ver el reporte.

5 Enviar mensaje

Escribe tu mensaje y presiona el botón para enviarlo.

6 Seguimiento de la conversación

Aquí verás los mensajes intercambiados con el personal municipal.

Esta sección muestra el mismo chat que aparece en el detalle del reporte, pero aquí puedes entrar desde el menú principal.

Mi perfil

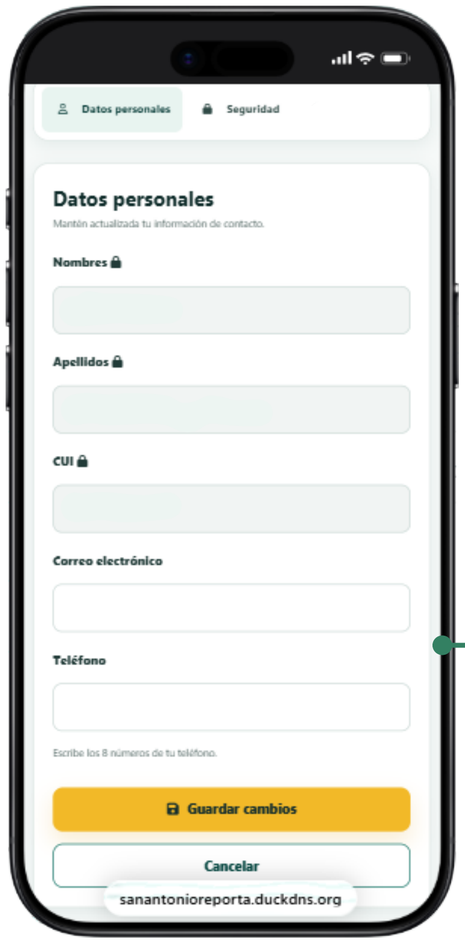
Desde esta sección puedes ver tu información, actualizar algunos datos de contacto, cambiar la contraseña y revisar tus sesiones activas.

Para llegar a esta pantalla:
Abre el menú ☰ selecciona **“Mi perfil”.**



Foto de perfil

Aquí puedes agregar o cambiar tu fotografía.



Datos personales

Puedes actualizar tu correo electrónico y número de teléfono.



Seguridad

Aquí puedes cambiar tu contraseña.

Sesiones activas

Puedes ver en qué dispositivos tienes la sesión abierta y cerrar otras sesiones si lo necesitas.

Ayuda

Desde esta sección puedes consultar preguntas frecuentes, para resolver dudas sobre el uso del sistema.

Para llegar a esta pantalla:
Abre el menú ☰ selecciona **“Ayuda”.**

Preguntas frecuentes

Aquí encontrarás dudas comunes sobre reportes, mensajes y seguimiento

Consulta la información

Lee la respuesta y revisa otras preguntas si lo necesitas.



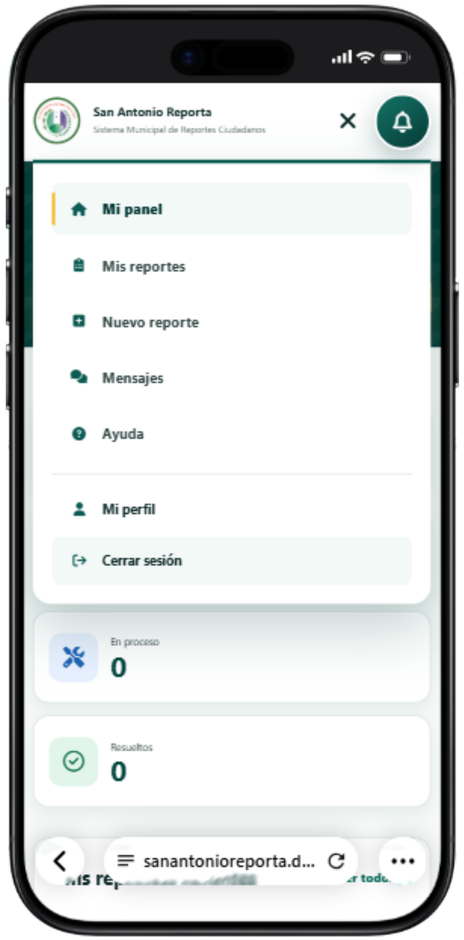
Selecciona una pregunta

Toca una pregunta para mostrar su respuesta.

Cerrar sesión

Cuando termines de utilizar San Antonio Reporta, puedes cerrar tu sesión desde el menú principal. Esto ayuda a proteger tu cuenta.

Para llegar a esta pantalla:
Abre el menú ☰ selecciona **“Cerrar sesión”.**



1 Selecciona “Cerrar sesión”

En el menú, presiona la opción **“Cerrar sesión”.**



2 Confirma la acción

Se mostrará un mensaje de confirmación. Presiona “Si, cerrar sesión”.



3 Sesión cerrada

Tu cuenta se cerrará y regresarás a la página de inicio.

Recomendaciones

Sigue estas recomendaciones para realizar tus reportes correctamente y tener una mejor experiencia en San Antonio Reporta.

Con información clara y completa, ayudas a que tu reporte sea identificado y atendido de la mejor manera.

1 Describe claramente el problema

Explica qué sucede, cómo afecta el lugar y cualquier detalle que pueda ser útil. Entre más información brindes, más fácil será comprender la situación.

2 Indica correctamente la ubicación

Escribe la dirección exacta y si es posible una referencia.

3 Adjunta fotografías claras cuando las tengas

Las fotografías ayudan al personal municipal a ver el problema y evaluar la situación. Procura que sean claras y del lugar donde ocurre el problema.

4 Evita crear varios reportes del mismo problema

Si ya enviaste un reporte sobre un problema, puedes dar seguimiento al reporte existente y agregar una actualización en lugar de crear uno nuevo. Esto evita duplicidad y facilita la atención.

5 Revisa tus notificaciones y mantén actualizados tus datos de contacto

Revisa la campana de notificación para conocer los avances de tus reportes. Además, mantén actualizados tu correo electrónico y número de teléfono en tu perfil, para que podamos comunicarnos contigo si es necesario.

Tu participación hace la diferencia

Juntos por un mejor San Antonio