

MANUAL DE USO

Sistema para el ingreso de reclamos



El sistema es una herramienta destinada a centralizar la recepción, resolución y comunicación de los reclamos realizados por parte de los vecinos, utilizando cualquiera de los medios de comunicación dispuestos a tal fin, eficientizando la gestión de los mismos por parte del Municipio.

Estados del Reclamo:

Un reclamo puede encontrarse en alguno de los siguientes estados:

- **Iniciado:** Este estado se da a partir de que el operario ingresa el reclamo al sistema.

- **En curso:** El segundo de los estados se da cuando el operario deriva el reclamo al área correspondiente. Esto puede ser realizado en un momento posterior a que el reclamo ha sido cargado sin habersele dado un área de destino o al mismo momento de generarlo indicando el área a la cual se deriva.

- **Finalización:** Ocurre cuando el reclamo fue marcado como solucionado.

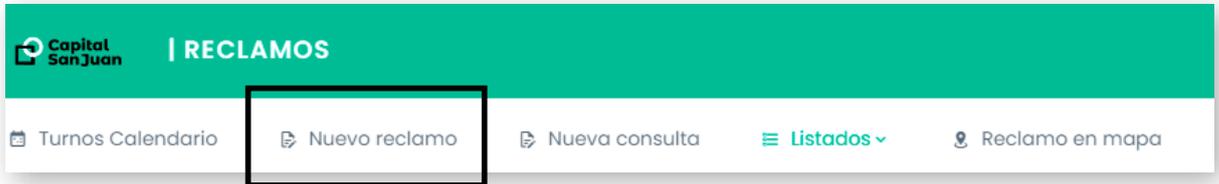
- **Comunicado:** Una vez que el reclamo ha sido finalizado, aparecerá la opción de “Comunicarse con el vecino” desde la cual se podrá hacerle y registrar un pequeño cuestionario de satisfacción que servirá para identificar oportunidades de mejoras, o llegado el caso, también el vecino podrá indicar que el reclamo no se encuentra resuelto, pudiendo reabrirse y volver a derivar el mismo.

Cabe aclarar que cualquier cambio de estado queda registrado en el sistema.

Estado del Reclamo ↑↓	EN CURSO	INICIADO	FINALIZADO
------------------------------------	----------	----------	------------

1- Carga de Reclamos:

Los reclamos deben ser cargados en el sistema con el mayor detalle posible, ya que de ello dependerá el buen abordaje, posibilitando una rápida y eficiente resolución.



Al momento de la carga en el sistema, se verá una serie de campos por completar agrupado por categorías:

- **Datos del Denunciante:** Nombre, Apellido, DNI, Teléfono, E-mail.

Esta imagen muestra el formulario web para agregar una nueva solicitud. El título es 'Agregar nueva solicitud'. Debajo, se encuentra la sección 'DATOS DEL DENUNCIANTE' con el subtítulo 'Para realizar la denuncia complete sus datos.' Hay un campo para 'Denunciante Anónimo' con un checkbox. A continuación, hay cuatro campos de texto: 'Nombre y Apellido' (con el placeholder 'Ingrese su nombre y apellido'), 'Teléfono' (con el placeholder 'Ingrese su número de teléfono'), 'DNI' (con el placeholder 'Ingrese su DNI') y 'E-Mail' (con el placeholder 'Ingrese su E-mail').

- **Datos del reclamo:** Fecha y hora (automático), Tipo de Prioridad (normal o urgente), Origen del reclamo (medio por el cual se recibió el reclamo), Tipo de reclamo, Contenido (Descripción), Dirección, Punto en mapa del reclamo (geolocalización), Imágenes adjuntas.

- **Datos de la derivación:** Oficina derivada, Observación de la derivación.

Los datos de la derivación son opcionales, pudiendo realizarse la misma en otro momento.

DATOS DE LA DENUNCIA

Para realizar la denuncia complete sus datos.

Fecha de reclamo
2020-12-18 20:03:35

Tipo de Prioridad
-- Seleccione --

Origen del Reclamo
-- Seleccione --

Tipo de reclamo
-- Seleccione --

Contenido de la solicitud
Redacción de reclamo

Adjuntar imagen
Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado

Dirección
Ingrese dirección de lugar

Sin Numeración

Numero
Ingrese numero

Orientación
-- Seleccione --

DATOS DE LA DERIVACION DE RECLAMO

Para realizar la denuncia complete sus datos.

Oficina derivada
-- Seleccione --

Observaciones
Ingrese la observación del reclamo reiterado

MAPA DEL RECLAMO

Ubicación de la denuncia realizada.

ENVIAR SOLICITUD

Para realizar la denuncia complete sus datos.

Cancelar ▶ Enviar

2 - Derivación

Como se describió anteriormente, al iniciar un reclamo la derivación es opcional. Es decir que puede realizar esta acción en el momento de cargar el reclamo o hacerlo después, con el botón de “PASE”.

El segundo caso lo hará alguna oficina de derivación. En el reclamo deberá presionar el botón “OPCIONES”, luego “VER RECLAMO” y por último hacer click en “PASE”. Se abrirá una pantalla donde podrá indicar la oficina a la que se deriva y la observación del pase. Hecho esto, el estado del reclamo cambiará automáticamente de “Iniciado” a “En Curso”.

Nº Reclamo: 3156

31 Enviar a WhatsApp

DATOS DEL DENUNCIANTE
Datos registrados del denunciante.

Nombre y Apellido	D.N.I	Telefono / Celular	E-mail
Denunciante Anónimo			

Pase
Finalizar

¹Derivación es un proceso en donde varía el rumbo del reclamo.

²Reclamo es una manifestación sobre cierta disconformidad sobre algún servicio.

3 - Finalización

El área encargada de solucionar el reclamo deberá darle la respectiva finalización en el sistema. Esto es muy importante. Si no se hiciera este cierre, las áreas encargadas de volver a contactar al vecino para dar respuesta a su pedido no podrán comunicarse. Además, se verán afectadas las estadísticas de tiempo de resolución del equipo.

N° Reclamo: 3058

Enviar WhatsApp

DATOS DEL DENUNCIANTE
Datos registrados del denunciante

Poste Finalizar

Nombre y Apellido	D.N.I	Telefono / Celular	E-mail
Denunciante Anonimo			

4 - Comunicación

Para lograr más eficacia en el servicio, una vez solucionado el reclamo, el sistema cuenta con la opción de comunicarse a través de un llamado telefónico con el vecino, para constatar que el reclamo haya sido solucionado, y determinar cuán satisfecho está en base a lo realizado por el personal municipal.

3104	Denunciante Anonimo	15/12/2020	Emergencia	Despeje de Luminarios	Pineda e/ Arenales y Valdivia	1167	Sur	Comunicado	Opciones +
3103	Denunciante Anonimo	15/12/2020	Basura Jardin	Retiro de ramas	Las Flores y O. Oll	1772	Norte	Comunicado	Editar Eliminar Ver reclamo

DATOS DEL DENUNCIANTE
Datos registrados del denunciante

Comunicación de Reclamo Reapertura de Reclamo

Nombre y Apellido	D.N.I	Telefono / Celular	E-mail
Denunciante Anonimo			

Comunicación de Reclamo

Comunicado Exitoso
 Comunicado No Resulto

Observaciones
Ingresar la observación

Cancelar Agregar

5 - Reapertura

En el caso que se verifique que un reclamo no fue finalizado, se brinda la opción de **reabrir el reclamo**, para luego poder derivarlo al área correspondiente, con el fin de darle una pronta resolución. Una vez que se realizó una reapertura, el estado del reclamo cambia a estado en curso nuevamente, dejando constancia de su reapertura en el historial de movimientos.



6 - Vista de Detalle

Ésta vista, está destinada para que el operador pueda visualizar todos los detalles del reclamo previamente cargado, y los permisos y/o accesos del mismo. Además de los permisos habilitados descritos anteriormente, cuenta con la posibilidad de enviar el reclamo de dos formas:

- Una es a través de la opción de Link, en donde se copiará automáticamente el link del reclamo para su posterior envío,
- la otra opción es enviar el reclamo a través de un mensaje de WhatsApp, el mismo se verá reflejado en dos links: uno de ellos al abrirlo lo redireccionará a la vista detallada del reclamo (Vista de resolución), desde donde se podrá dar curso o cierre; y el otro link lo redireccionará directamente a la ubicación geográfica donde se encuentra el reclamo.

The image shows a table with two rows of claim data. The first row has ID 3104, Denunciante Anonimo, date 15/12/2020, Emergencia, Despeje de Luminarias, location Pineda e/ Arenales y Valdivia, number 1167, and direction Sur. The second row has ID 3103, Denunciante Anonimo, date 15/12/2020, Basura Jardín, Retiro de ramos, location Las Flores y O. Oll, number 1772, and direction Norte. On the right side of the table, there is a column for actions. The first row has a green 'Finalizado' button. The second row has a blue 'Iniciado' button. To the right of the 'Iniciado' button is a dropdown menu labeled 'Opciones' with three items: 'Editar', 'Eliminar', and 'Ver reclamo'. This menu is circled with a black circle.

ID	Denunciante	Fecha	Categoría	Detalle	Ubicación	Número	Dirección	Estado	Acciones
3104	Denunciante Anonimo	15/12/2020	Emergencia	Despeje de Luminarias	Pineda e/ Arenales y Valdivia	1167	Sur	Finalizado	Opciones
3103	Denunciante Anonimo	15/12/2020	Basura Jardín	Retiro de ramos	Las Flores y O. Oll	1772	Norte	Iniciado	Opciones

Nº Reclamo: **9628** [link](#) [Enviar whatsapp](#)

DATOS DEL DENUNCIANTE
 Datos registrados del denunciante. [Pase](#) [Finalizar](#)

Nombre y Apellido	D.N.I	Telefono / Celular	E-mail
Denunciante Anonimo			

DATOS DEL RECLAMO
 Estado del reclamo. Imagen adjunta del reclamo: [Visualizar archivo](#)

Fecha	Calle	Numero	Orientacion	Solicitud	Coordenadas	Origen	Prioridad	Estado
16/12/2020 - 09:47:26	libertada	234	Sur	retiroe la basura de mi casa	-31.534306581062975 , -68.52534198813375	Telefónico->	Normal	En Curso

DATOS DE RECLAMOS REITERADOS
 Historial de reclamos.

Ingresar reiteración

Fecha y Hora	Observacion
16/12/2020 - 09:52:43	se quakjaskdjaskda

DATOS DE LOS MOVIMIENTOS DEL RECLAMO
 Historial de movimientos

Fecha y Hora del Movimiento	Tipo de Movimiento	Area	Observaciones	Operador
16/12/2020 - 09:51:38	Inicio		Inicio	Usuario Prueba
16/12/2020 - 09:51:38	Pase	Dirección de Ambiente y Servicio	hace dos semanas que no sacan la basura	Usuario Prueba
16/12/2020 - 09:54:55	Finalizado		sacamos todo	Usuario Prueba

7 - Reclamo Reiterado

La vista de detalle cuenta también con un botón llamado “ingresar reiteración”, que le permite al operador agregar una reiteración de pedido realizada por el denunciante en caso de que el reclamo no se haya resuelto.

Agregar a Reclamo Reiterado

Fecha de consulta:
 2020-12-16 13:13:39

Observaciones

Cerrar
Agregar

8- Consultas

La funcionalidad de la opción de “Nueva consulta”, está adaptada a la posibilidad de cargar las consultas que realizan los vecinos, pueden ser recibidas vía telefónica, presencial, o a través de las redes sociales. Una nueva consulta debe ser cargada con el contenido de la consulta y la respuesta que se brindó de la misma.



Esta imagen muestra el formulario "DATOS DE LA CONSULTA". El título es "Registro de consulta". El formulario contiene los siguientes campos:

- Fecha de la consulta:** Un campo de texto con el valor "2020-10-18 2:12:24".
- Contenido de la Consulta:** Un campo de texto con el placeholder "Detalles de la consulta".
- Respuesta de la Consulta:** Un campo de texto con el placeholder "Detalles de la respuesta".

En la esquina inferior derecha del formulario, hay un botón verde que dice "Guardar consulta".



Esta imagen muestra una tabla con el título "Lista de consultas". Encabezado: "TABLAS DE REGISTRO" y "Lista de consultas".

Mostrar 10 registros. Buscar:

Nº Consulta	Contenido de la Consulta	Respuesta	Fecha y Hora de Consulta
4904	Sra llama para que le pasen con Habilitacion de Comercio.	Se transfere la llamada.	24/09/2020 - 00:00:00
4903	Llaman del EPRE necesitan comunicarse con Intendencia.	Se transfere la llamada.	24/09/2020 - 00:00:00
4902	Sr pide que le pasen con Administracion.	Se le comunica con la oficina.	24/09/2020 - 00:00:00