



app ciudadana



Centro de
Transformación
Digital



Secretaría de
**Planeamiento,
Modernización y RRHH**



**Municipalidad
de Córdoba**

¿Qué es el Proyecto App Ciudadana?

El proyecto “App Ciudadana” tiene por objetivo coordinar y organizar los procesos internos de las áreas operativas de la Municipalidad de Córdoba para darle respuesta a las diferentes situaciones problemáticas que requieren de la atención del municipio.

En el sistema se registran tanto los requerimientos originados por vecinos de la ciudad, como así también todas las tareas, trabajos y actividades realizados por las diferentes áreas municipales en el marco de sus funciones operativas.

El registro del incidente



¿Quién?

Identidad Digital - Datos del vecino

- Los usuarios de la App Ciudadana validan su identidad a través de CIDI. Todo requerimiento tiene carácter de Declaración Jurada.

Municipalidad de Córdoba

Ingresa tus datos de **CIUDADANO DIGITAL**

23-36283931-9

.....

Para ingresar deberás tener una cuenta de [Ciudadano Digital](#)

Entrar

No tengo cuenta de CIDI

[POLÍTICAS DE PRIVACIDAD](#)

Hola Kevin! **KM**

Este es tu portal de requerimientos

Mi Requerimiento

Presiona el botón para iniciar tu primer requerimiento

Iniciar requerimiento

El registro del incidente










¿Qué?

- **Motivo:** Los incidentes se clasifican en una categoría (alumbrado) y una subcategorías más específicas (lámpara apagada). Te ayudamos con preguntas concretas.

← Nuevo requerimiento

Elegí el motivo de tu requerimiento

 Alumbrado público	 Bacheo
 Cloacas	 Plazas y espacios verdes
 Predio baldío o edificado	 Semáforos
	

← Nuevo requerimiento

Elegí el motivo de tu requerimiento

 Problema con luminaria Incluye foco apagado, prendido 24hs, titilando o inconvenientes con el brazo del alumbrado público. No implica la colocación de nuevas luminarias.
 Problema con poste o columna metálica Incluye postes o columnas caídas o con riesgo de caída, columnas electrificadas o tapas abiertas. No implica la colocación de nuevos postes o columnas.
 Edificio público sin luminaria Implica reparar las luminarias existentes, no la instalación de nuevas luminarias o columnas.
 Nueva luminaria Incluye la colocación de nuevas columnas/luminarias.

← Nuevo requerimiento

Sector apagado

Se entiende por sector apagado cuando existen tres o más luminarias apagadas consecutivas

¿Este es su caso?

SI	NO
----	----

El registro del incidente



¿Qué?

- **Fotografía:** permite identificar y priorizar el requerimiento. Es fundamental seguir las indicaciones para agilizar la gestión.
- **Comentarios y observaciones** para complementar y detallar el requerimiento

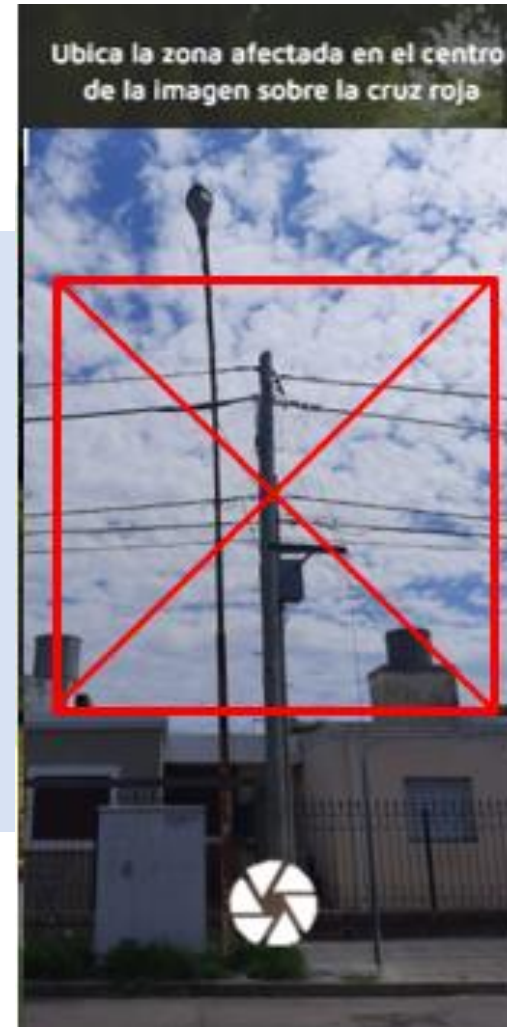
Fotos de requerimiento

La foto debe cumplir con:

- 1 Incluir columna entera y luminaria. Las fotos deben ser nítidas y permitir apreciar el tipo de aparato (de descarga y LED).
- 2 De día o atardecer, a contraluz sin reflejo.
- 3 Deben ser de frente (no de costado).



 Cámara  Galería



Nuevo requerimiento

 **Lampara apagada**

Dirección

Boulevard San Juan 148

Fotos



Comentarios

La luz no funciona hace más de dos semanas...

Enviar

El registro del incidente

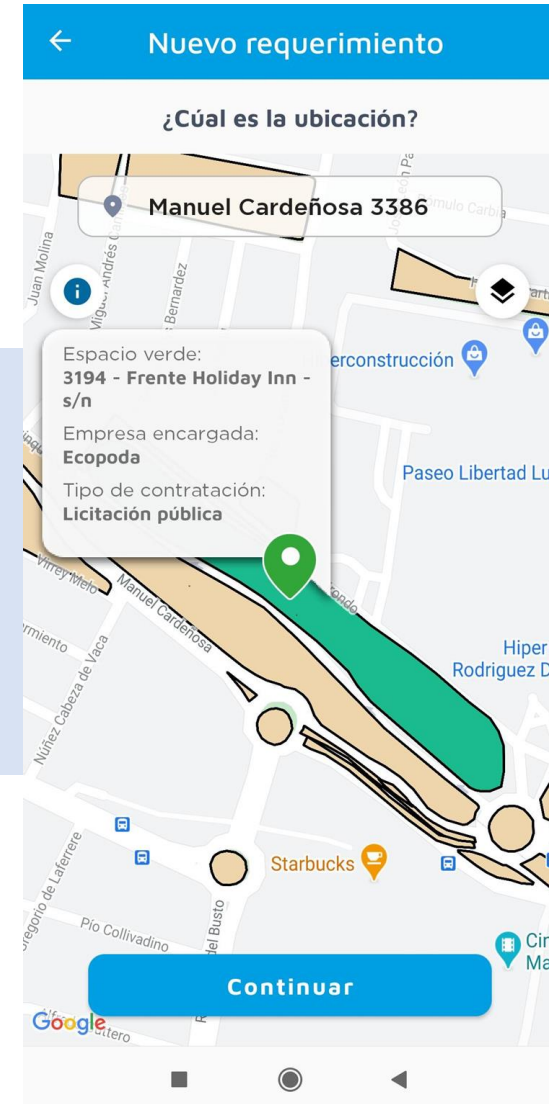
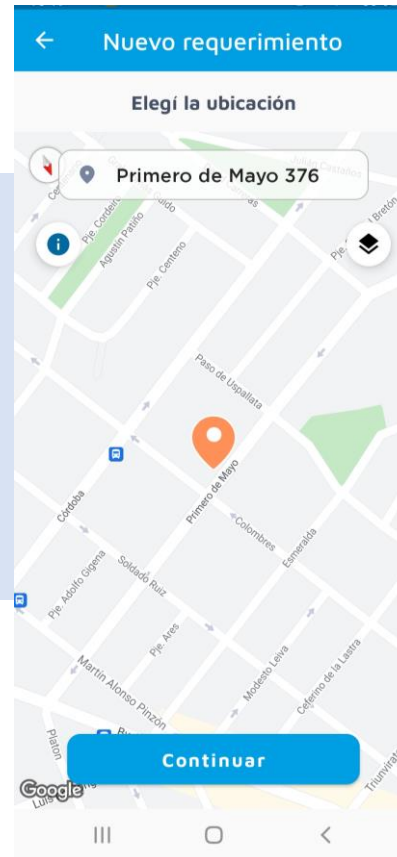


¿Dónde?



¿Cuándo?

- **Ubicación:** Se utiliza Google Maps para obtener las coordenadas exactas y la dirección. También te indicamos si debes seleccionar un objeto en particular.
- **Fecha y hora del registro:** Ingresa al municipio al finalizar la carga.




La gestión del incidente



Nos comunicamos con vos Nos importa tu opinión

- **Info en la App:** te presentamos información relevante de los motivos que te interesan.
- **Notificaciones:** te avisamos los avances en la gestión de tu requerimiento.
- **Calificación:** ¿Resolvimos el problema? ¿Estás conforme con la solución? Queremos conocer tu opinión.

← Nuevo requerimiento

 **Problema con ramas en altura**
Ramas que superan 2.5m sobre la vereda o 3.5m sobre la calle.

La poda en altura está prohibida sin la autorización previa de la Dirección de Espacios Verdes (Ordenanza N° 12.472).

Las podas se autorizan si el árbol está en mal estado o representa un riesgo para los vecinos, pero no por cuestiones ornamentales o despejes de cableado.

Si solicitás una inspección, debes **detallar claramente el problema observado**. Las observaciones y las fotos del problema son **fundamentales** para definir si se realizará la inspección.

[Finalizar](#)

[Solicitar inspección](#)

← Requerimiento #1724295

 **Lámpara apagada**
27 de abril 770



19/10/21 20:03 **Finalizado**
La incidencia #1724295 fue finalizada. Tu participación es fundamental para mejorar la ciudad.

18/10/21 08:21 **Planificado**
¡Ya falta poco! Una cuadrilla resolverá la incidencia entre los días 18/10/2021 y 20/10/2021.

16/10/21 18:56 **Enviado**
El requerimiento #1724295 se reportó correctamente.

← Calificación

 **Lámpara apagada**
27 de abril 770



¿Cuál es el nivel de satisfacción con el resultado obtenido?

★ ★ ★ ★ ★

Nada satisfactorio Muy satisfactorio

[Continuar](#)

[Calificar luego](#)

Veamos un poco más en detalle...

¿Cómo es el proceso de gestión?

Multiplataforma

El proyecto está conformado por un *sistema de plataformas* **interoperables** que juntas permiten la **gestión integral** de los requerimientos de los vecinos.



APP CIUDADANA

La utiliza el vecino para registro de requerimientos



GESTIÓN INTERNA WEB

Lo utilizan las áreas operativas para analizar los requerimientos del vecino y planificar el trabajo a las cuadrillas.



APP GESTIÓN INTERNA

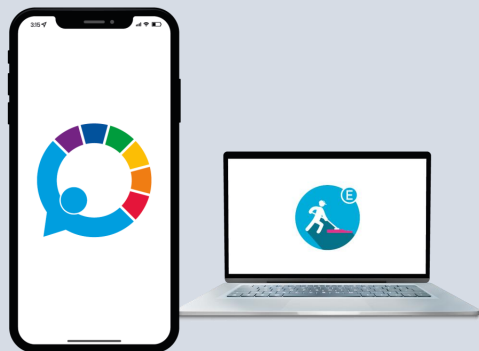
La utilizan las cuadrillas para cumplir requerimientos con fotografía



APP INSPECCIONES

La utilizan los inspectores y promotores de convivencia para labrar actas en caso de infracciones de los propios vecinos

Registro



Se registrarán requerimientos en la **App Ciudadana**, por **Call Center** o **Atención presencial**.

Diferentes canales convergen a un **único sistema**.

Generación de Orden de Trabajo



El **área municipal responsable** analiza los requerimientos y generará una **orden de trabajo** seleccionando el equipo operativo responsable de darle cumplimiento al incidente.

Asignar Personal



El **coordinador** de ese equipo recibirá la orden de trabajo y la **asignará personal** responsable de cumplir el requerimiento.

Cierre del incidente



La **cuadrilla** **solucionará el inconveniente**, **cargará la foto** que muestre el trabajo realizado y registrará los materiales utilizados.

Comunicación y calificación



En la App **se informa al vecino el avance** de su requerimiento. Cuando está solucionado, se le envía la **foto tomada por la cuadrilla**, y permite **calificar la solución recibida**.

Beneficios



Nativa

Fue desarrollada por cordobeses para cordobeses



Eficiente

Presentar un requerimiento a través de la app es más rápido que ir físicamente al palacio o a un CPC. Ahorra tiempo al vecino



De gestión

Permite tomar decisiones basadas en datos, por lo tanto, los recursos municipales son asignados eficientemente



Digital

Desde el registro hasta la solución del requerimiento.
Todas las instancias se realizan y comunican a través de esta App.



Segura

Preserva la identidad de los usuarios. Se protegen los datos personales de los vecinos



Cómoda

La posibilidad de reportar requerimientos siempre está al alcance de la mano y requiere menos de un minuto.



Evolutiva

Se trabaja con las diferentes áreas para incorporar sus requerimientos a la App.



Fácil e innovadora

Es intuitiva, accesible y sencilla. Se trabaja para mejorar la experiencia de usuario para que sea cada vez más amigable con el vecino



Participativa

El vecino conoce mejor que nadie la situación en su barrio y participan de forma proactiva en la construcción de una mejor ciudad. La información es bidireccional entre los vecinos y el municipio.



De soporte

Es una herramienta de cooperación y coordinación para las áreas operativas de la Municipalidad

¡Juntos tenemos futuro!

¡MUCHAS GRACIAS!



@moderniza.municba



@modernizaCBA



Centro de
Transformación
Digital



Secretaría de
**Planeamiento,
Modernización y RRH**



Municipalidad
de Córdoba