

Control y mejoras en el sistema de reclamos 147

Tareas realizadas en julio 2021

Objetivos

- Establecer metodologías eficientes que se adapten a las necesidades de cada área y permitan agilizar la carga de los reclamos resueltos.
- Capacitar a todo el personal encargado de trabajar con el sistema en cada una de las áreas.
- Identificar y resolver los cuellos de botella que no permiten mantener las estadísticas actualizadas.
- Lograr que los datos del 147 sean representativos de las mejoras que se vienen realizando en la ciudad.
- Corroborar con llamados a los vecinos el nivel de eficiencia del 147.

Cronograma de tareas por semana

Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
Elaboración de informe mes de junio	Actualización de reclamos en Medio Ambiente y Guardaparques	Visita al área del Ente Vial	Diseño de base de datos GIS para control con mapas de calor
Designación de un responsable para llamado a vecinos	Visita y asistencia al área de Obras Públicas	Seguimiento de las áreas de Comercio y Tránsito	
Investigación reclamos en electrotecnia	Elaboración del listado para reclamos a la Usina	Diseño de sitio web para informes 147	Carga de excels con reclamos de los vecinos para poder llamar
Reunión con Medio Ambiente y director de Servicios Públicos	Visita de control al área de Servicios Públicos (corralón)		

Elaboración de informe del mes de junio

Todos los meses se realiza un informe detallado de la cantidad de reclamos ingresados a cada área, los resueltos y los pendientes. Estos informes muestran indicadores que permiten medir el progreso en cuanto al trabajo realizado en las distintas áreas.

Se puede apreciar como las áreas en las que se están realizando visitas de control, asistencia y seguimiento, vienen mejorando su desempeño en la atención y carga de reclamos.

Designación de un responsable para llamado a vecinos

Encargado de verificar que los reclamos resueltos dejaron conforme al vecino.

Investigación reclamos en electrotecnia

Se visitó el área de electrotecnia para establecer cuales de los reclamos deben ser derivados directamente a la usina.

Reunión con Medio Ambiente y director de Servicios Públicos

En el encuentro se definió la forma en la que se van a trabajar los reclamos de todas las áreas a cargo de la dirección de servicios públicos.

Actualización de reclamos de Medio Ambiente y Guardaparques

Se controlaron y cargaron los reclamos correspondientes al mes de junio que estaban atrasados en estas dos áreas.

Visita y asistencia al área de obras públicas

Se visitó al personal de obras públicas para controlar si llevan bien el proceso de carga de reclamos y se les enseñó a usar la herramienta de mapa del sistema para poder atender las consultas en base a la dirección del reclamo. Se realizaron dos visitas distintas para cubrir los distintos turnos de trabajo.

Visita de control al área de servicios públicos (Corralón Municipal)

Las dos personas que manejan el sistema ya estaban capacitadas de visitas anteriores. Los reclamos que figuran pendientes todavía no han sido resueltos.

Visita al área del Ente Vial

Se visitó el área de Ente Vial, se están procesando los reclamos con normalidad. Se debe tener en cuenta que la tasa de reclamos recibidos (principalmente por reparación de calles) es mucho más alta que la capacidad de trabajo disponible.

Seguimiento de las áreas de Comercio y Tránsito

Se continúa trabajando para ayudar al área de comercio a cargar reclamos solucionados en meses anteriores. El área de tránsito continúa cargando los reclamos sin dificultades.

Diseño de Sitio Web para organizar los informes del 147

Se está trabajando en un sitio web donde podrán encontrarse los informes detallados del desempeño de todas las áreas para cada mes. Además estarán disponibles los informes con las tareas realizadas en cada mes para mejorar el funcionamiento del sistema de reclamos.

Diseño de base de datos GIS para control con mapas de calor

Se elaboró una base de datos geográfica para que todas las secretarías puedan acceder a la visualización de los mapas de calor, que indican la cantidad y tipo de reclamos recibidos en cada una de las zonas de la ciudad.

Carga de excels con reclamos de los vecinos para comunicación con vecinos

Dentro del mismo sistema web se realizó un top de las áreas con mayor cantidad de reclamos y archivos de hoja de cálculo con toda la información necesaria para poder contactar al vecino y preguntar acerca de su conformidad.