

## Control y mejoras en el sistema de reclamos 147

### Tareas realizadas en septiembre 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

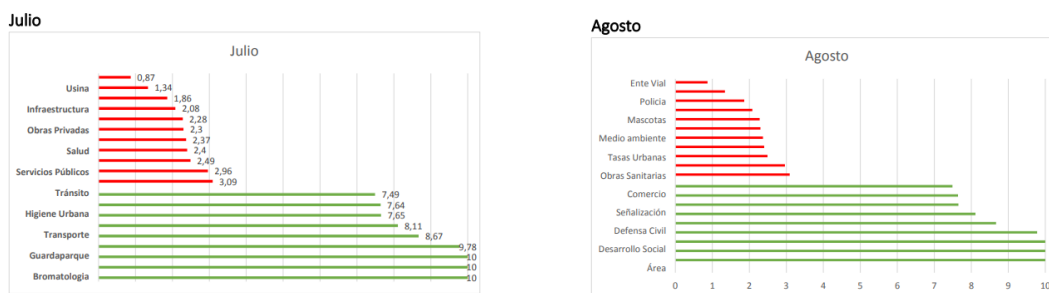
Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
Elaboración de estadísticas e informe mes de agosto	Infografía con los reclamos resueltos desde agosto 2020 hasta agosto 2021	Limpieza y carga de los excels con reclamos de cada área en agosto	Cargar de nuevos mapas de Calor al sistema
Informe con gráficos de desempeño de todas las áreas en los últimos meses	Actualización de las estadísticas en el sistema web	Impresión de un resumen informativo de todo lo trabajado en el año	Actualización de la página a la versión 2.0

#### Elaboración de informe del mes de agosto

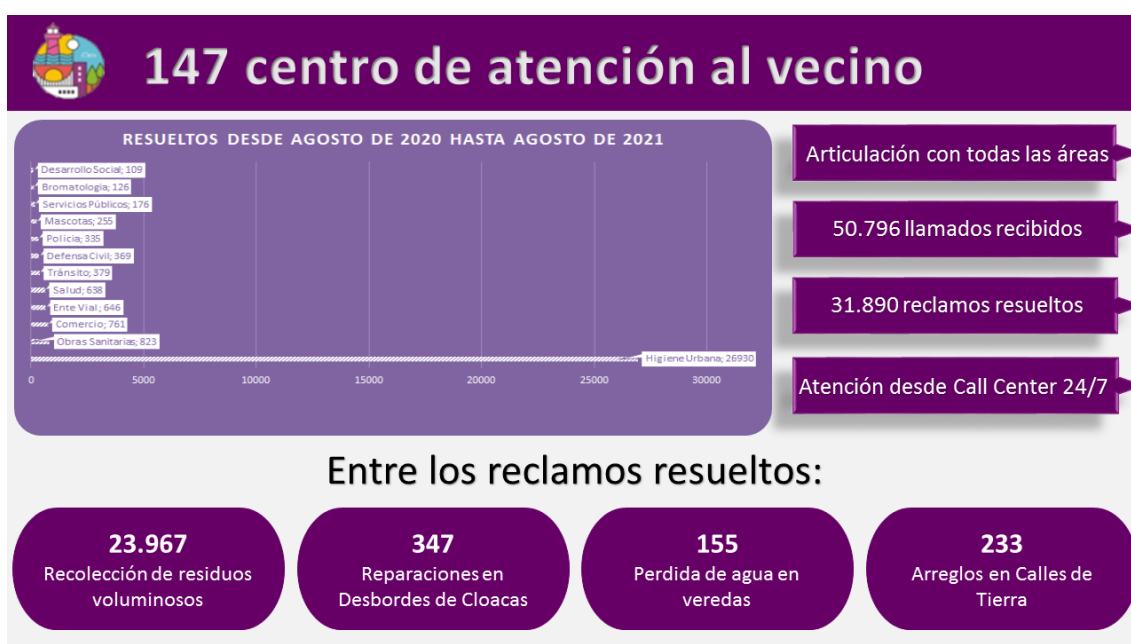
Todos los meses se realiza un informe detallado de la cantidad de reclamos ingresados a cada área, los resueltos y los pendientes. Estos informes muestran indicadores que permiten medir el progreso en cuanto al trabajo realizado en las distintas áreas.

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.

## Informe con gráficos de desempeño de todas las áreas en los últimos meses



## Infografía con los reclamos resueltos desde agosto 2020 hasta agosto 2021



## Actualización de las estadísticas en el sistema web

Se actualizaron todos los gráficos tops, indicadores de desempeño y estadísticas en el sistema <https://ordenamientourbano.github.io/>

## Limpieza y carga de los excels con reclamos de cada área en agosto

Los excels extraídos de los sistemas Qgis y VosConVoz contienen datos que no son útiles para ser interpretados a simple vista, como por ejemplo coordenadas geospaciales o códigos internos de la base de datos. Los mismos fueron removidos y se emprolijó la estructura de los excels para una mejor lectura.

Todos los excels procesados fueron cargados al sistema web para poder descargar los reclamos de cualquier mes y cualquier área, permitiendo visualizarlos de una manera clara y cómoda.

### **Impresión de un resumen informativo de todo lo trabajado en el año**

Se imprimió y entregó un resumen general de todo lo trabajado en el año que incluye informes con gráficos, informes generales de todos los meses, mapas de calor, desempeño de las áreas en cada mes. Estadísticas históricas del último año, entre otras cosas.

### **Cargar de nuevos mapas de Calor al sistema**

Se elaboraron mapas de calor con los reclamos no resueltos de Desbordes de Cloacas, Falta de Agua, y Perdida de Agua en Veredas.

### **Actualización de la página a la versión 2.0**

Se reorganizó el contenido del sistema web para control de reclamos, incorporando nuevos gráficos dinámicos que permiten ver de forma rápida el desempeño por secretaría.