

Control y mejoras en el sistema de reclamos 147

Tareas realizadas en junio 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.

Cronograma de tareas por semana

Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
Visita área comercio	Visita área Tránsito	Trabajo conjunto con Tránsito	Visita Infraestructura
Visita Desarrollo Social	Visita Bromatología	Visita Defensa Civil	Visita Electrotecnia
Trabajo en conjunto con Des. Social	Trabajo en conjunto con Comercio	Seguimiento de todas las áreas visitadas	Visita Medioambiente
Elaboración de informe mayo 2021	2da Visita Bromatología		Trabajo con Infraestructura

Visita área de comercio

Se visitó la oficina en donde se procesan los pedidos de comercio, analizando los inconvenientes más frecuentes del área con el sistema de reclamos. El área de comercio recibe una de las mayores cantidades de reclamos en la ciudad, la mayoría por ruidos molestos e incumplimiento de las normas en los comercios.

El tiempo requerido para cargar los reclamos atendidos desde esta área al sistema del 147 es superior al de otras áreas debido a la gran cantidad de reclamos y los detalles particulares de cada caso. El personal de comercio pasa la mayor parte del tiempo de trabajo recorriendo la ciudad para poder controlar el cumplimiento de las normativas en los locales, y poco tiempo en la oficina con acceso a una computadora.

Por lo mencionado anteriormente, se acordó que, para poder procesar todos los reclamos ya cumplidos durante 2021 que no fueron cargados al sistema se trabajará en conjunto con ordenamiento urbano hasta poder regularizar la situación.

Visita Desarrollo Social

El área de desarrollo social reorganizó a los responsables de diferentes tareas debido a la situación pandémica, que exigió al máximo el apoyo de las asistencias a los sectores más vulnerables de la sociedad.

Es por esto que fue necesario dejar preparado un acceso fácil y rápido al sistema 147 en las computadoras de la oficina de desarrollo social. También se instruyó a las responsables sobre cómo utilizar todas las herramientas del sistema para que las nuevas encargadas puedan trabajar cómodamente.

Visita área Tránsito

El área de tránsito también tuvo un relevo en la tarea de carga de reclamos al sistema, por lo que hubo que visitar al personal para instruirlos acerca del sistema y cubrir los casos resueltos y en proceso que no habían sido cargados al sistema durante la brecha de tiempo que hubo entre un responsable y otro.

Visita a Bromatología

Se visitó al área de bromatología para poder instruirlos acerca del uso del sistema. Debido a que trabajan con un sistema de burbuja se requirieron dos visitas para poder capacitar a las dos responsables que operan en los distintos días.

Visita a Defensa Civil

El área de defensa civil tenía problemas a la hora de consultar sobre una categoría específica dentro del sistema. Es por eso que se realizó una visita solucionando el conflicto y todas las dudas del personal con respecto al sistema.

Informe mayo 2021

Durante el mes de junio se fue llevando un trabajo en conjunto con las distintas áreas para regularizar la situación del sistema de reclamos con respecto a los casos no cargados. Este trabajo pudo verse reflejado en el informe que se desarrolló sobre el mes de mayo, en el que puede verse una mejora en las estadísticas de las áreas visitadas.

Seguimiento de todas las áreas

Con el objetivo de controlar la continuidad de la metodología de trabajo acordada con cada área visitada se realizó un control semana a semana de los reclamos cargados al sistema. Los resultados muestran que todas las áreas están logrando regularizar su situación, y que están atendiendo de manera más eficiente los nuevos reclamos que llegan.