

Control y mejoras en el sistema de reclamos 147

Tareas realizadas en agosto 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 julio	Depuración de los excels de reclamos resueltos de todas las áreas para los meses abril, mayo, junio, y julio	Diseño e implementación de interfaz para autenticación con usuario y contraseña	Actualización de reclamos del área de tránsito
Carga de mapas de calor de Defensa Civil	Carga de los excels al sistema Web	Elaboración de un indicador de desempeño	Diseño de nueva sección para controlar el desempeño según indicador para todas las áreas

Elaboración de informe del mes de julio

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.

Carga de mapas de calor de Defensa Civil

Elaboración y carga de los mapas de calor de: Cables rotos, Emanación de gas, Peligro en estructuras, Peligro de incendio, y otros reclamos de defensa civil.

Depuración de los excels de reclamos

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 geoespaciales o códigos internos de la base de datos. Los mismos fueron removidos y se emprolijó la estructura de los excels para una mejor lectura.

Carga de los excels al sistema Web

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.

Diseño e implementación de interfaz para autenticación con usuario y contraseña

Para asegurar la confidencialidad de los datos se creó un sistema de autenticación con usuarios y contraseñas. Se designaron usuarios a todos los secretarios y personal involucrado al sistema de reclamos 147.

Elaboración de un indicador de desempeño

Se elaboró un indicador de desempeño que permite puntuar el desempeño mensual de cada una de las áreas. La idea del indicador es que si dos áreas tienen el mismo porcentaje de reclamos sin resolver, pero en una el número de reclamos es más alto que en la otra, pueda penalizar al área con mayor número de reclamos sin resolver.

El indicador combinar dos variables Porcentaje de reclamos resueltos y Cantidad de reclamos sin resolver. Califica principalmente en base al porcentaje de reclamos resueltos, luego aplica una penalización mayor en los casos en donde el número de reclamos sin resolver es muy alto.

Actualización de reclamos del área de tránsito

Se brindó ayuda al área de tránsito con los reclamos que ya fueron resueltos y no estaban cargados en el sistema.

Diseño de nueva sección para controlar el desempeño según indicador para todas las áreas

Se diseñó una sección en la que se puede observar el resultado con respecto al desempeño de cada área para cada mes: [147 Control \(ordenamientourbano.github.io\)](https://ordenamientourbano.github.io)