

## **Sistema Único de Atención Ciudadana (SUA).**

**Autor:** Lic. Florencia D Arrigo (UTN), Coordinadora Equipo de Mejora Continua, Secretaría General, Municipalidad de Rosario.

**Coautora:** Jimena Parisi (estudiante UNR), integrante Equipo de Mejora Continua, Secretaría General, Municipalidad de Rosario.

### **1-Introducción**

#### **1.1. Síntesis o resumen del proyecto:**

La Municipalidad de Rosario ha gestado el proyecto de gobierno electrónico que se viene implementando desde el año 2006 y que tiene como objetivo fundamental mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos así como la promoción de su participación a través del uso eficaz de tecnologías de información y comunicación en la gestión pública.

Esta modalidad de gestión digital refleja las nuevas tendencias sobre "servicios al ciudadano".

En este marco se desarrolla el Sistema Único de Atención Ciudadana es un sistema informático que permite manejar integralmente el registro, la derivación, seguimiento y resolución de todas las solicitudes que los vecinos/os realicen a cualquier área municipal, entendiendo por solicitudes a los pedidos de reclamos, denuncias, consultas, emergencias. Para la correcta implementación se dispone de tecnología de georreferenciación que permite procesar las solicitudes de manera descentralizada (respondiendo a la nueva concepción de gobierno territorial), estadísticas precisas para los diferentes niveles de gestión municipal lo que permite tomar acciones focalizadas de acuerdo a los problemas de los vecinos. La elaboración de este proyecto se presentó como consecuencia de la necesidad de modificar las viejas formas estatales de la relación Estado-sociedad civil, incorporando el proceso de reforma o reingeniería de los procesos planteados no solo los "cómo", sino también "para quiénes" y "para qué".

#### **1.2. Caracterización del municipio en que tuvo lugar la experiencia:**

La ciudad de Rosario está ubicada en la zona sur de la provincia de Santa Fe, República Argentina. Es cabecera del Departamento homónimo y se sitúa a 300 kilómetros de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Tiene una superficie total de 178.69 km<sup>2</sup>, con una población estimada (Censo 2010) de 1.198.000 de habitantes. Constituye la ciudad cabecera de un conjunto de comunas y municipios que conforman el aglomerado Área Metropolitana del Gran Rosario, cuya población total oscila entre 1.300.000 y 1.400.000 habitantes, según el criterio que se tome para la delimitación del mismo.

- ▲ **Descentralización y Modernización Municipal:** La ciudad ha sido organizada en 6 distritos a través del Programa de Modernización y Descentralización Municipal creado a los fines de superar los innumerables problemas que ofrecía la modalidad centralizada para su administración, gestión y gobernabilidad. El proceso comenzó en el año 1995 y desde sus inicios, su objetivo fue generar un gobierno más eficaz, eficiente y cercano a los vecinos, promoviendo un desarrollo más armónico y democrático de la ciudad. Influyeron en la conformación de los distritos: el tamaño de la ciudad (extensión y número de habitantes), sus desigualdades socio-económicas y físicas, y la

existencia de una centralidad muy fuerte y desequilibrante. La idea fue respetar lo que ya existía y orientar el proceso a lograr un equilibrio territorial, superar las situaciones de depresión o deterioro y consolidar aquéllas que ya estuvieran consagradas.

Se planteó entonces un modelo de reforma “con la orientación al ciudadano”, lo que significó considerar como sus pilares:

- La descentralización de competencias y decisiones buscando flexibilizar la organización.
- La gestión participativa donde los ciudadanos no solo sean escuchados, sino que además puedan formar parte en las decisiones de la solución a sus propios problemas.
- La transparencia entendida como la capacidad de rendir cuentas, sobre la base de una información difundida democráticamente.
- La calidad en los servicios y procesos orientada a resolver mejor y de forma más ágil los problemas de la gente
- La capacitación de recursos humanos como factor movilizador, que apunte a mejorar las capacidades para llevar adelante una gestión estratégica.

La Municipalidad de Rosario tiene un Presupuesto Municipal de \$ 1.963.539.428 (Año 2011); y cuenta con una planta de 10.500 empleados.

▲ **Aspectos económicos:** Rosario es responsable del 50% del total del Producto Bruto provincial y del 5% del PBI a nivel nacional. Genera el 53% del empleo de la provincia y se encuentran radicadas en ella el 62% de los establecimientos industriales santafesinos. La principal industria es la alimenticia que representa el 21% de la actividad industrial y la industria metalmecánica representa el 18% de la actividad. Rosario es una de las regiones del país con mayor presencia de industrias de maquinaria agrícola (11% del total de las empresas de la provincia). Además, el 63% de las empresas de la zona son pequeñas y medianas.

Según datos INDEC (Encuesta Permanente de Hogares) en el primer trimestre 2011 hay una tasa de actividad del 45,8% en el Gran Rosario, una tasa de empleo de 42,4%, y una tasa de desocupación de 7,4%.

▲ **Aspectos sociales:** En cuanto al nivel de ingreso y mercado laboral, datos del INDEC (Encuesta Permanente de Hogares) marcan un porcentaje de 7,5% de hogares pobres en Gran Rosario según línea de pobreza (segundo semestre 2010); y un 11,5% de personas pobres en Gran Rosario, según línea de pobreza.

▲ **Acceso a servicios públicos:** 100% de las manzanas tienen alumbrado público, 83% de la población cuenta con el servicio de electricidad, 75% con red cloacal, 78% con gas natural.

▲ **Respecto a la salud,** Rosario cuenta con un sistema de salud pública que consta de setenta y nueve centros de atención primaria, cinco hospitales provinciales y siete municipales, un Centro de Especialidades Médicas Ambulatorias, un Instituto de Lucha Antipoliomielítica y Rehabilitación del lisiado, un sistema Integrado de Emergencia Sanitaria y un Laboratorio de Especialidades Medicinales. La Municipalidad de Rosario destina el 25% de su presupuesto a la atención de la salud.

- ▲ **Con respecto a educación** existen 624 establecimientos educativos destinados a los niveles primarios y secundarios y funcionan 6 universidades, que tienen aproximadamente unos 77.400 alumnos en distintas disciplinas, en la ciudad.
- ▲ **Comunicaciones:** Infraestructura central de TICS (Tecnologías de Información y comunicaciones) en la Municipalidad de Rosario: 105 servidores en centro de cómputos del Palacio Municipal, 70 reparticiones conectadas a Internet por banda ancha, 3.200 puestos de trabajo en la red, 45 Km. de fibra óptica.

## **2. Situación –Problema u Oportunidad**

La elaboración de este proyecto se presentó como consecuencia de la necesidad de modificar las viejas formas estatales de la relación Estado-sociedad civil, incorporando el proceso de reforma o reingeniería de los procesos planteados no solo los “cómo”, sino también “para quienes” y “para qué”.

La creación de los 6 Centros Municipales de Distritos como iconos del proceso de descentralización como espacios comunitarios donde se desarrolla una multiplicidad de programas y actividades, tienen un área de servicios administrativos, que son las oficinas de Atención al Vecino/a creadas para superar la criticidad de la relación entre la Administración Pública y los ciudadanos. Uno de sus objetivos es responder a las consultas de los ciudadanos y administrar sus solicitudes.

Las solicitudes de los vecinos ingresados en la primera etapa de la descentralización eran gestionadas en un sistema de reclamos que se encontraba montado sobre Lotus Notes. Con el paso de los años se fue expandiendo el uso de esta herramienta, surgiendo nuevas necesidades. La tecnología utilizada hasta el momento condicionaba seriamente la inclusión de nuevos puestos de trabajo y la evolución del mismo, debido al alto costo de las licencias individuales por puesto y a la dificultad de distribuirlo e implementarlo en nuevos equipos. Es por ello que las áreas que debían resolver no contaban con el sistema, lo que provocaba una burocratización de los procesos, y no se tenía una buena coordinación entre las áreas operativas entre sí.

Esta situación llevó al municipio a replantearse la tecnología utilizada, y así reemplazarla por software libre.

De esta forma a partir del 2006 se implementa el Sistema Único de Atención Ciudadana siguiendo las políticas de software libre.

## **3. Solución**

El Sistema Único de Atención Ciudadana es un sistema informático que permite manejar integralmente el registro, la derivación, seguimiento y resolución de todas las solicitudes que los vecinos/os realicen a cualquier área municipal, entendiendo por solicitudes a los pedidos de reclamos, denuncias, consultas, emergencias.

### **3.1 El desarrollo de este sistema se puede dividir en 3 grandes etapas:**

#### **Etapa inicial (2005-2008)**

- ▲ Identificar la necesidad de reemplazar la tecnología que se usaba.
- ▲ Relevamiento exhaustivo de los requerimientos informáticos que sean compatibles con las nuevas tecnologías.

- ▲ Evaluación de las nuevas funcionalidades, análisis de las temáticas (tipos, subtipos) que respondan a las nuevas necesidades de los ciudadanos y que permita mejorar la calidad de los servicios en los Centros Municipales de Distrito.
- ▲ Desarrollo e implementación del SUA en las áreas que utilizaban la versión anterior del sistema.
- ▲ Incorporación de nuevas áreas (reingeniería de temáticas, capacitación de usuarios etc.)

**Etapa intermedia (años 2008 y 2010)**

- ▲ Fortalecimiento de la toma de reclamos.
- ▲ La atención a un público específico: desarrollo de funcionalidades de gestión y resolución de solicitudes para áreas operativas.
- ▲ Exhaustivo relevamiento para detectar nuevos tipos y subtipos de reclamos que ayuden a agilizar la resolución de los mismos.
- ▲ Se continúa con la incorporación de nuevas áreas, capacitación de usuarios.

**Etapa actual (año 2010-2012)**

- ▲ Apropiación del sistema en todas las áreas municipales incorporando en algunos casos o alentando a aumentar el uso en áreas que ya lo utilizan
- ▲ Detección de nuevos requerimientos, destacando la nueva carga ágil de solicitudes, integración de visualización de mapas, ingreso de intervenciones, nueva configuración de áreas, asignación de recursos.
- ▲ Se consolida la utilización de los informes del sistema para la toma de decisiones
- ▲ Integración con otras herramientas que se utilizan en el ámbito municipal, tal como los Sistemas de Información Geográfica (SIG).
- ▲ Desarrollo de una consulta Web desde la página institucional donde el ciudadano puede consultar el seguimiento de las solicitudes/reclamos. Creando una sección específica en el sitio que integra el registro y seguimiento de reclamos e información de los servicios públicos.

**3.2. Objetivos del sistema:**

- Mejorar la gestión integral del reclamo/solicitud agilizando su carga, derivándolo al distrito/área que corresponda mediante la utilización de tecnología de georreferenciación, y una clara tipificación de los reclamos para agilizar su resolución.
- Contar con estadísticas precisas para los distintos niveles de la gestión municipal que permitan tomar acciones focalizadas a los problemas de los vecinos.
- Integrar actores externos que tienen concesionado ciertos servicios
- Pasar a una tecnología libre y en Web que permitirá habilitar todos los puestos que requiera el municipio, sin costo de licencias y con la posibilidad de sumar actores externos (como concesionarios de servicios) para que interactúen con el mismo.

- Brindar la ciudadanía un mecanismo ágil para plantear sus solicitudes a la administración municipal, y obtener información sobre la gestión de las mismas.

### 3.3. Características

- ▲ **Derivación automática:** utilizando herramientas de georreferenciación cada solicitud que se ingresa es registrada junto con su ubicación georreferenciada permitiendo determinar únicamente y derivar al que área resuelve esa solicitud. Este mecanismo es sumamente útil especialmente en la derivación de reclamos/solicitudes que se resuelven en forma descentralizada.
- ▲ **Detección de solicitudes similares:** dado que en la actualidad la Municipalidad cuenta con muchas bocas para la atención de reclamos, un objetivo del sistema es minimizar la duplicidad de solicitudes por un mismo tema. Para ello se ha implementado un sistema de detección de solicitudes similares, cada vez que se ingresa una solicitud de un subtipo en una ubicación, el sistema busca que no se hayan ingresado previamente solicitudes dentro de un radio preestablecido en metros y en caso de encontrar las despliega. Así, no es necesario ingresar una dirección exacta para poder determinar si ya existe esa solicitud.
- ▲ **Múltiples solicitantes y reiteraciones individuales:** una solicitud puede tener múltiples solicitantes que pueden agregarse en momentos diferentes. El sistema permite también el registro individual de las reiteraciones que se realicen.
- ▲ **Fichas guía:** debido al alto conocimiento que se requiere para la toma de solicitudes de múltiples áreas y que anteriormente la transferencia de los temas que debían tenerse en cuenta al momento de registrar solicitudes de cada subtipo se realizaba informalmente, se incluyó la posibilidad de que cada área operativa le agregue TIPS que estarán disponibles al momento del registro de la solicitud, así el operador podrá conocer las excepciones, los datos que no debe omitir de preguntar.
- ▲ **Registro por pasos:** debido al alto nivel de configuración que permite el sistema para cada subtipo, el sistema permite cargar con mayor o menor nivel de datos las solicitudes según dicha configuración. Al momento del registro el sistema irá solicitando en pantallas sucesivas, a modo de pasos, los datos necesarios para el correcto registro de la solicitud. En cada pantalla se irán solicitando datos mínimos y muchos de ellos estarán sugeridos por los valores por defecto que tenga asociado el subtipo. Así, solicitudes de alta prioridad podrán ser registradas en un mínimo de tiempo y pasos, con interacción mínima del operador.
- ▲ **Búsqueda optimizada de direcciones:** en SUA el operador escribe completa o parcialmente el nombre de la calle y el sistema busca y despliega todas las que cumplan con las condiciones ingresada, inclusive realiza las búsquedas por el nombre anterior de la calle.
- ▲ **Resoluciones Parciales:** en el caso de que una solicitud para quedar resuelta completamente necesite ser atendida por varias reparticiones en serie, el sistema permite esta actividad a través de la carga de resoluciones parciales que permiten derivar a la siguiente área.

- ▲ **Avisos automáticos de resolución al ciudadano:** el sistema permite en el caso que el solicitante informe una dirección de correo electrónico generar un correo electrónico de aviso cuando su solicitud sea informada como resuelta.
- ▲ **Información permanente del estado del sistema para la repartición:** cada vez que un usuario ingrese al sistema obtendrá un resumen del estado del área a la que pertenece con respecto al sistema y las solicitudes que se han registrado. En la primer pantalla el operador podrá conocer gráfica y numéricamente la situación de las solicitudes que hayan sido derivadas y aún no aceptadas, las que se hayan registrado y se encuentren pendientes de derivación, las aceptadas que aún no hayan sido resueltas, y las que según el tiempo informado al momento de recibirlas se haya cumplido dicho plazo.
- ▲ **Informes y estadísticas:** durante el proceso de análisis se relevó una lista de informes que se realizaban en forma manual. Los mismos se han creado pensando en que serán consultados desde distintos niveles. Se agregó la posibilidad de generar estadísticas para Toda la ciudad o para los distritos, y en rangos temporales.
- ▲ **Tipo y subtipo:** el sistema permite gestionar diferentes tipos de solicitudes (RECLAMO, CONSULTA, DENUNCIA, CONTACTO WEB, SUCESO, EMERGENCIA, etc.) agilizando los procedimientos administrativos de cada uno. Además el sistema permite definir subtipos de solicitudes permitiendo clasificar los diferentes servicios que se prestan.
- ▲ **Datos de personas centralizados:** el sistema utiliza las bases de datos de personas de la Municipalidad, por lo que al momento del registro de una solicitud, es altamente probable que la persona ya exista en las mismas, por lo cual se agiliza la carga, permitiendo además la identificación correcta del vecino.
- ▲ **Integración con el mapa de Rosario a través de la visualización en SUA:** toda solicitud que puede georreferenciarse se visualizará en el mapa de Rosario. Opciones habilitadas en el Registro de solicitudes, en Buscar solicitudes (permite visualizar una o más solicitudes seleccionadas por algún criterio), Recibir solicitudes y Resolver solicitudes.
- ▲ **Exportación de datos para integrar con la herramienta gvSig:** seleccionando un conjunto de solicitudes y presionando el botón “Exportar” el mismo genera un archivo en formato DBF con los datos de las solicitudes seleccionadas. Este archivo de salida, puede ser utilizado como datos de entrada para la herramienta gvSig, herramienta complementaria que permite utilizar los datos gráficamente sobre un mapa de la ciudad.
- ▲ **Convivencia con sistemas locales:** debido a la particularidad de los servicios de las áreas, las mismas han desarrollado sistemas propios que facilitan la gestión de sus trabajos. SUA ha implementado una opción de exportación de solicitudes e importación de estados que facilita la comunicación con los sistemas mencionados.
- ▲ **Adjuntar documentos:** Permitir adjuntar imágenes/documentos a los reclamos/solicitudes. Este servicio será de gran utilidad a las áreas que resuelven los reclamos y que intenten reemplazar los documentos papel por documentos digitales que sirven de soporte para la resolución de reclamos y solicitudes. Un archivo podrá ser

adjuntado en el momento del registro de la solicitud o posterior a esa actividad, y solo podrá ser realizado por usuarios del área en la que se encuentre la solicitud. Los archivos adjuntos podrán ser visualizados por todos los usuarios del sistema.

Ejemplo:



- ▲ **Agregar datos complementarios:** característica que consiste en la posibilidad de agregar datos complementarios a los reclamos/solicitudes. La posibilidad de cargar estos datos adicionales estará disponible en 2 momentos distintos, el primero al finalizar la registración de una solicitud y la otra en el Ver solicitud. Los formularios que contienen los datos complementarios se definen a nivel de subtipos. Estos datos son definidos por las áreas operativas que resuelven las solicitudes.
- ▲ **Ingreso de intervenciones:** en la funcionalidad gestionar solicitud los usuarios pueden ingresar diferentes intervenciones que detallen aquellas tareas realizadas que tienden a la resolución de su solicitud, ejemplos de las mismas son Intervención inspeccionado, dictaminado, citación, etc.
- ▲ **Ingreso de asignaciones:** el sistema permite asociar a una solicitud a un equipo de trabajo sea individual o grupal, imprimir la planilla y mapa, ejemplos de asignaciones son: Inspector Pérez Juan, Agente 2012-GUM, Cuadrilla de Espacios Verdes.
- ▲ **Carga ágil:** existe la opción de ingreso de solicitudes de forma ágil contando con todas las características de la solicitud en una sola pantalla, esta función se incorporó para las áreas que ingresar gran cantidad de solicitudes y era necesario optimizar el ingreso a menos de 5 min., ejemplos de estas áreas son aquellas que asisten accidentes en la vía pública.

#### 3.4. Proceso de la gestión de solicitudes:



▲

- **Recepción y derivación de solicitudes**

Toda solicitud realizada sobre los servicios municipales será procesada inicialmente, es decir al momento de ser recepcionada por primera vez, y será clasificado según las temáticas existentes, a saber: higiene urbana de la ciudad, limpieza, barrido recolección, arbolado, mantenimiento urbano, tributos, etc.

De esta categorización se le asignará un número único de identificación, una prioridad de resolución de acuerdo a la gravedad que a criterio del vecino/a tenga el problema, se registrarán los datos del vecino/a y se solicitará la ubicación del reclamo, la cual se georreferenciará en el plano de la ciudad de Rosario.

Luego el sistema enviará de forma automática al área competente para que gestione la solicitud.

El área competente deberá recepcionar el reclamo, poner una fecha de intervención programada, asignarle un equipo de trabajo, ingresar intervenciones y resolver total o parcialmente la solicitud, con la opción de re derivarla a otra área para que continuara con las tareas necesarias hasta finalizar con el pedido.

**Lugares de ingreso de solicitudes:**

Una solicitud puede realizarse a través de diferentes medios:

**Formulario de reclamos on-line [www.rosario.gov.ar](http://www.rosario.gov.ar)**

Por teléfono o personalmente en las Oficinas de Atención al Vecino/a de cada Centro Municipal de Distrito:CMD Centro "Antonio Berni", CMD Norte "Villa Hortensia", CMD Noroeste "Olga y Leticia Cossettini", CMD Oeste "Felipe Moré", CMD Sudoeste "Emilia Bertolé", CMD Sur "Rosa Ziperovich".

**Líneas gratuitas:** 0800 444 3265 (para temas exclusivos de Higiene Urbana), 0800 444 0909 - Guardia Urbana Municipal

- **Mejora Continua del sistema**

La Municipalidad de Rosario a principios de 1999 constituye el Equipo de Mejora Continua, integrado por personal de la Secretaría General y los propios Centros Municipales de Distrito.

Una de los objetivos de este equipo es la gestión del proceso de reclamos de la Municipalidad de rosario. Desde el Equipo de Mejora Continua sistemáticamente se controla la calidad del servicio existente y se consideran las posibles modificaciones o la incorporación de un nuevo servicio.

En términos de evaluación de necesidad y satisfacción, cliente – calidad, el equipo acompaña el proceso testeando la percepción de la comunidad y el cliente interno. La consulta permanente a la comunidad permite rectificar y rediseñar los procesos administrativos.

Periódicamente se evalúa el funcionamiento de las áreas involucradas, se planifican acciones inmediatas asignando recursos necesarios para llevarlos a cabo y se informa el estado de los proyectos en curso.

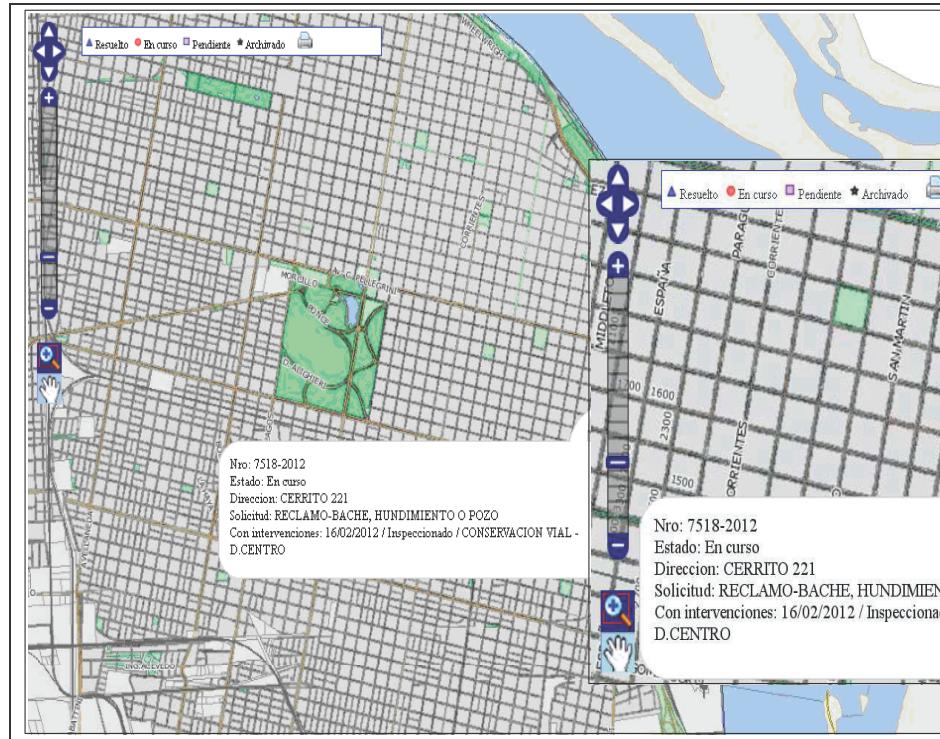
Los objetivos del equipo para gestionar el sistema de atención de los reclamos son:

- Consolidar y mejorar el funcionamiento administrativo y de servicio al vecino en las áreas que atienden reclamos.

- Estandarizar acciones y procedimientos en las áreas operativas que solucionan reclamos.
- Formalizar una única relación con las áreas centrales.
- Cuantificar la mejora obtenida, evaluando sistemáticamente los resultados

**Caso de uso. Solicitud SUA sobre la temática de bache, hundimiento o pozo.**

**Figura 1**



**figura 2**

**figura 3**

**figura 4**

**Sistema Único de Atención**

**Datos solicitud**

Número: 7518/2012 Reiteraciones: 0 [detalle](#) Estado: Derivado  
Fecha/Hora: 17/02/2012 08:44 Prioridad: MEDIA

Tipo: RECLAMO Subtipo: BACHE, HUNDIMIENTO O POZO Área origen: CONSERVACION VIAL - D.CENTRO

Ubicación: CERRITO 221 Distrito: CENTRO Vecinal: 73 de Mayo

Descripción: Hundimiento en centro de calzada aparentemente de empresa de servicio. Aun no es grave pero a pocos metros de ese hundimiento hay intervenciones de ASSA anteriores.

**Límites**

Apellido y nombres: MESTRE HUGO DNI: 16777985 Domicilio: L. LAFLOR 9213 O: 09 Res. Ident.: MR N Fecha/Hora: 17/02/2012 08:46 Reit. Avis. [Reagendar](#)  
Total reiteraciones: 0

**Observaciones**

Observación: Usuario Fecha/Hora

**Datos complementarios**

RELEVAMIENTO Estado: Relevantado  
Latitud(mts): 1.0 Ancho: 1.0  
Tipo de pavimento: Definitivo-Afalto

EJECUCION  
Obra: Expediente: Fecha inicio: Fecha fin: Superficie total: Longitud(cordón): Gravedad: Media

**Documentos**

[Cerrito221.jpg](#)

**Asignaciones**

Fecha Equipo Observaciones Usuario Fecha/Hora

**Intervenciones**

Fecha	Tipo	Descripción	Área	Usuario	Fecha/Hora
16/02/2012	Inspección	Hundimiento en centro de calzada aparentemente de empresa de servicio. Aun no es grave pero a pocos metros de ese hundimiento hay intervenciones de ASSA anteriores. Para la Apertura de la Vía Pública para su control.	CONSERVACION VIAL - D.CENTRO	hmestre0	08:52

**Derivaciones**

Área destino	Fecha/Hora	Estado	Fecha recep.	Fecha interv. progr.	Fecha resol.	Motivo
CONSERVACION VIAL - D.CENTRO	17/02/2012 08:46	Resuelto parcialmente	17/02/2012 08:51	29/02/2012 00:00		
APERTURA DE LA VIA PUBLICA	17/02/2012 08:53	Recibido	17/02/2012 09:08	19/03/2012		

**Historia**

Operación	Estado	Fecha/Hora	Usuario
Derivar	Derivado	17/02/2012 08:46	hmestre0
Re derivar	Derivado	17/02/2012 08:53	hmestre0

Incluir datos complementarios

Desarrollado con software libre por la Municipalidad de Rosario | Buenos Aires 711 | Rosario | Santa Fe | Argentina | 2006 - 2012 [Términos y condiciones](#) | Algunas secciones requieren [Reproductor Flash](#) - [Lector de archivos PDF](#)

**Figura 5**

Figuras 1 y 2: visualización de la solicitud en el mapa de Rosario, utilizando herramientas de georreferenciación.

Figura 3: visualización de la solicitud desde el sistema

Figura 4: visualización desde el Portal de solicitudes por parte de los vecinos donde visualizan la gestión de sus solicitudes.

Figura 5: impresión de la solicitud.

**3.5 Financiamiento**

Este sistema fue desarrollado integralmente por la Municipalidad de Rosario, con tecnologías modernas y libres, los recursos provienen de fuentes propias del Municipio, asignando en sus presupuestos anuales, los montos estimados de ejecución para cada período.

El proyecto de software libre ha permitido reducir considerablemente los costos en desarrollo de nuevos trámites y servicios, facilitando la expansión de los servicios, sin tantos condicionamientos provenientes del costo de licencias de uso.

#### **4. Innovación**

El sistema SUA fue un desarrollo inédito en la Municipalidad de Rosario, porque:

Fue desarrollado siguiendo las políticas de software libre.

Cuenta con tecnología Web, es replicable en cualquier PC que cuente con la intranet municipal, sin necesidad de licencias.

Georreferencia las solicitudes en el mapa de Rosario, permitiendo tomar decisiones focalizadas en diferentes zonas y optimizar los recursos de las áreas.

La derivación automática de las solicitudes al área operativa que tiene que resolver permite acortar los plazos de ejecución.

La información que cuenta la solicitud, desde relevamientos, fotos, archivos, permiten que todas las áreas visualicen las tareas realizadas por otras dependencias municipales, fomentando las políticas de transparencia en la gestión pública.

Desde la visión del vecino la innovación es poder contar con información clave de la solicitud que realizo, tener el estado de la misma, plazos de ejecución, situación que era imposible pensar con la gestión de un expediente administrativo.

#### **5. Beneficiarios**

##### **Cliente interno**

Como clientes internos podemos nombrar:

- El ejecutivo municipal: Intendencia Municipal, Secretaría General, Secretaría de Gobierno, Secretaría de Servicios Públicos y Medio Ambiente, Secretaría de Hacienda, Secretaría de Promoción Social, Secretaría de Obras Públicas, Secretaría de Salud.
- Las áreas que dependen de estas secretarías que en la actualidad utilizan SUA, son 90: las áreas de resolución de solicitudes y las áreas administrativas donde se realiza la registración de las solicitudes. El compromiso de éstas es imprescindible, ya que es de vital importancia contar con estados, derivaciones e intervenciones de las solicitudes actualizados y que exista comunicación fluida entre las mismas, en cualquier instancia de la resolución, minimizando los tiempos de respuesta y brindando un servicio óptimo al vecino, el más importante de los involucrados.
- Los usuarios del sistema que trabajan en las diferentes áreas son 420.

##### **Cliente externo**

Los ciudadanos que esperan la resolución e información de sus solicitudes.

#### **6. Relevancia para el sector Público**

Como proceso de gestión de solicitudes fue implementado como un proceso de innovación y de apoyo a la gestión administrativa, fortaleciendo la calidad de atención al ciudadano.

Fortalece el acceso a la información de la ciudadanía y la transparencia en la gestión pública.

Permite disminuir los plazos de ejecución de las solicitudes de los vecinos.

Garantiza la “despapelización de solicitudes” y reduce los costos en relación a infraestructura, equipamiento, recursos materiales, técnicos y de personal del estado municipal.

El Sistema Único de Atención Ciudadana se adecua mayoritariamente a las directrices para la gestión de reclamaciones de la NORMA ISO 1002:2004.

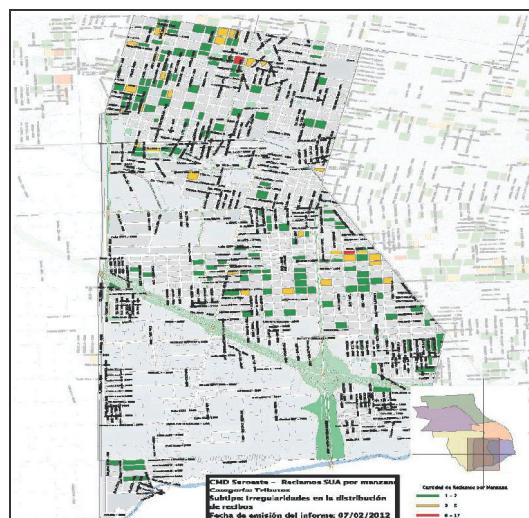
## 7. Efectividad

Los resultados alcanzados desde la implementación del sistema a la fecha son:

- A nivel de la Organización el sistema permitió optimizar los recursos de las áreas operativas, asignando los recursos y visualizando el estado de situación a nivel macro y micro.

En el febrero del 2012 se analizaron solicitudes derivadas al área de Tributos, sobre la problemática de Irregularidad de distribución de recibos de la Tasa General de Inmuebles, cuyo reparto esta a cargo de personal municipal.

Se observó que en algunas zonas era mas frecuente la irregularidad y que existían mayor cantidad de reclamos (se pintaron en el mapa las manzanas en diferentes colores según tuviera de 1 a 17 reclamos). Este análisis sirvió para notificar a los repartidores que tenían a cargo esas organizaciones territoriales y solucionar la irregularidad en un 50%.



- El mapa de solicitudes permite saber el aquí y ahora de la situación de cualquier organización territorial, llámese vecinal, distritos, partidos, barrios; permite saber que problemática es la mas frecuente y de esta forma articular con las áreas las diferentes acciones en el territorio.
- La información suministrada por el sistema permite realizar un análisis estratégico de las principales problemáticas identificadas por los vecinos y las vecinas.
- El uso masivo de la herramienta en la Organización permite redefinir entre todas las áreas las políticas orientadas al ciudadano.

- En el año 2010 se creó la consulta web de solicitudes en la página institucional para que los vecinos puedan conocer el estado de sus reclamos, se registraron **16010 consultas en el periodo de 06/2010 a 06/2012**
- Cantidad de solicitudes que se gestionaron por el sistema desde el año 2006 a la actualidad: **217,948.**
- Total de vecinos que realizaron por lo menos una solicitud: **81609.**
- Hoy existen en la Municipalidad de Rosario más de 90 áreas que cuentan con el sistema y casi 420 usuarios que fueron capacitados a lo largo de estos años de implementación, en un promedio de 240 hs de capacitación realizada con recursos propios.
- Experiencias innovadoras de análisis de información de SUA aplicada a acciones concreta de gobierno:
- Hoy existen en la Municipalidad de Rosario más de 90 áreas que cuentan con el sistema y casi 420 usuarios que fueron capacitados a lo largo de estos años de implementación, en un promedio de 240 hs de capacitación realizada con recursos propios.

**Temáticas mas reclamadas:** Higiene urbana de la ciudad 48%, arbolado 14%, mantenimiento urbano 11%, tributos 10%.

**Origen de las solicitudes que ingresan al sistema:** teléfono 70%, personalmente 25%, vía Web 5%.

#### 7.1.Uso del sistema. Cuadro de estado actual de solicitudes Año 2011 (desde el 01/01/2011 al 01/01/2012).

Estado total de solicitudes Año 2011		Estado detallado de solicitudes *					
Solicitudes pendientes	2859	Estado de solicitudes según el tipo	Pendientes	En curso	Resueltas	Archivadas	Total
Solicitudes pendientes	2859	Emergencia	146	1503	10293	0	11942
Solicitudes en curso	7879	Sucesos	22	4	1649	0	1675
Solicitudes archivadas	4	Reclamos	2071	5990	19412	3	27476
Solicitudes resueltas	36625	Consultas	2	2	4162	3	4166
<b>Totales</b>	<b>47367</b>	Denuncias	<b>621</b>	<b>377</b>	<b>1109</b>	<b>1</b>	<b>2108</b>

\* Estado en curso: solicitudes que han sido recibidas y aceptadas por el área y se le fue designada una fecha tentativa de resolución.

Estado pendientes: solicitudes que ya fueron cargadas y enviadas a las áreas correspondientes para resueltas, pero que todavía no han sido recibidas y aceptadas por las mismas. Estado resueltas: son aquellas solicitudes que ya han sido resueltas

### **7.2. Mecanismos de seguimiento y evaluación implementados:**

El seguimiento y evaluación se realiza internamente mediante reuniones entre los diferentes equipos involucrados en estos procesos:

- Equipo de Mejora Continua
- Equipos técnicos de cada una de las Secretarías del ejecutivo municipal.
- Reuniones de la Subsecretaría General con las 6 Coordinaciones Administrativas de CMD y los equipos técnicos.
- Referentes de secretarías.
- Usuarios de áreas.

### **Informes estadísticos de SUA:**

#### **SUA facilita informes estadísticos en 3 niveles:**

**Global:** resumen de información sumarizado para toda la organización

**Por Secretaría:** resumen de información sumarizado para cada una de las Secretarías de la Municipalidad e Rosario, en este resumen se suman todas las áreas de una secretaría y se muestran subtotales por área.

**Por Área:** resumen de información sumarizado para cada área municipal que tiene asignado en SUA la responsabilidad de resolver alguna temática de reclamos. Estos informes, son acompañados por un análisis estadístico y de evolución mensual elaborados manualmente con datos extraídos de SUA. Esta estadística se envía por correo electrónico a los Secretario y Subsecretarios de las Secretarías que utilizan SUA en alguna de sus áreas.

Con la información ya descripta en este documento sobre el procedimiento actual, puede deducirse que estos informes estadísticos muestran parcialmente el estado de la gestión de reclamos de la organización.

La evaluación por parte de los ciudadanos se realiza mediante los siguientes mecanismos:

- Se realizan encuestas de opinión, a cargo del Área de Investigación de la Opinión Pública, de la Dir. Gral. De Comunicación Social. Tanto en hogares como en los Centros Municipales de Distrito.
- **Consulta de solicitudes on line:** aproximadamente 870 consultas ingresan por mes a esta aplicación donde los ciudadanos a través de la pagina institucional <http://www.rosario.gov.ar/reclamossua>, pueden consultar el estado de sus reclamos.
- E-Mail de contacto directo de los vecinos [sua@rosario.gov.ar](mailto:sua@rosario.gov.ar), desde este mail SUA envía en el momento del ingreso de la solicitud un e-Mail con los datos y numero único, y cuando la solicitud cambia de estado se le envía un e-mail con la resolución.

### **8. Facilidad de Reproducción**

Partiendo de que SUA es un modelo único de atención de reclamos, informes, denuncias y emergencias, implementado con un fuerte componente tecnológico; desarrollado en java cumpliendo con las premisas de software libre, podemos decir que el caso puede ser replicado en variados contextos, sin muchas restricciones.

El sistema cuenta con una parametrización de temáticas que aborda (arbolado, higiene urbana, etc.) y tiene la suficiente flexibilidad para adaptarse a cualquier organización administrativa incluyendo nivel provincial y nacional.

El SUA está preparado para atender las demandas crecientes del gobierno electrónico: seguridad, accesibilidad, interoperabilidad, calidad de servicio.

#### **9. Ambiente de Hardware y Software.**

Respecto a la Plataforma TICS:

SUA se puede ejecutar con cualquier navegador de Internet

Sistema Operativo para los servidores de aplicaciones y datos: DebianGNU/ Linux Sarge

- Compilador: Java JDK

- Script: Javascript acorde a lo que soportan las aplicaciones de navegación

- HTTP: HTML y CSS2 (compatibilidad total con el Standard W3C).

- Servidor de Aplicaciones: Tomcat

- Herramienta de versionado de código: Source Control (Repositorio): CVS, herramienta de documentación: plantillas estándares y Enterprise Architect

(Compatibles con XMI).Tecnologías: JSP, XML

Servidor Web: Apache