



Gestión de Reportes Ciudadanos

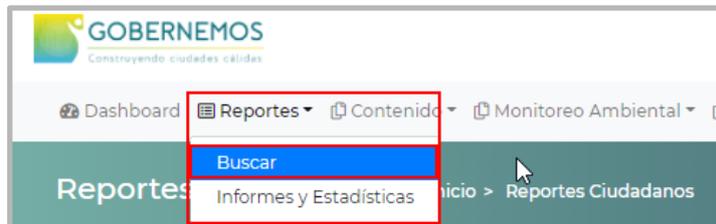
Rol de la Municipalidad: Administrador Entidad – Funcionario de Reportes – Director Departamento de Reportes – Funcionario Plataforma de Servicios

Introducción

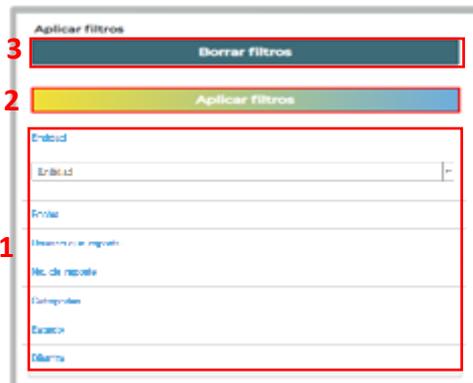
El objetivo de este manual, es explicar el proceso de gestión de los reportes ciudadanos

Procedimiento - Gestión de reportes:

Una vez hemos ingresado a la plataforma, vamos al módulo de **reportes** y seleccionamos **buscar**:



Al ingresar el sistema permite realizar:

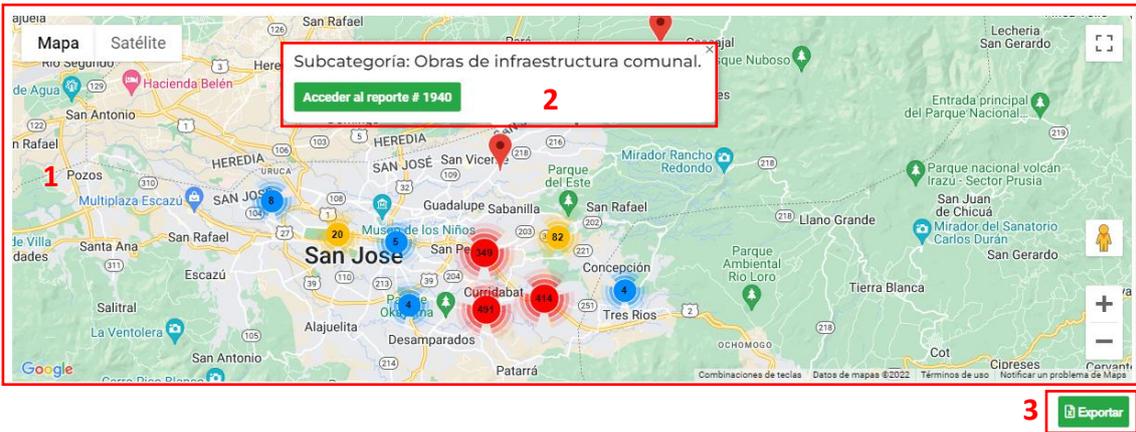


1. Permite realizar un filtro de los reportes que estén en el sistema, donde podremos filtrar por fecha, hasta el distrito en que se realizó, entre muchas otras opciones
2. En caso de que queramos ver todos los reportes sin filtrarlos, podemos hacer clic en **Aplicar filtro** para ver todos los registros de la Municipalidad
3. Para borrar los filtros realizados, se debe dar clic en el botón **Borrar filtros**





Al realizar un filtro el sistema permite habilitar un mapa con el Marker de ubicación y la tabla registros con los reportes ciudadanos de la Municipalidad.



1. El sistema permite ver en el mapa un marker con la ubicación de cada reporte ciudadano
2. El sistema permite al dar clic en el marker, ver la Subcategoría del reporte y un botón llamado **Acceder al reporte #--**, para ingresar directamente al reporte
3. El sistema permite Exportar a un archivo de Excel todos los registros de los reportes

Mostrando 1-20 de 1.443 elementos.

#	Consecutivo	Fecha de Creación	Subcategoría	Distrito	Estado Actual	Asignado A	Usuario que Reporta	Tipo	Tipo Trámite	Estado ESRI	Acciones
6	1971	30/06/2022 11:03:50	Quejas/denuncias	Mata Redonda	En Proceso	Carolina Funcionaria Reportes	Maria ciudadano de la municipalidad [maria.acevedo@interservicios.com]	Externo	No	No Sincronizado	
7	1970	30/06/2022 10:31:18	Escándalos / irrespeto horario	Mata Redonda	Resuelto	Gabriela Gatjens	Maria ciudadano de la municipalidad [maria.acevedo@interservicios.com]	Externo	No	Sincronizado	
8	1969	30/06/2022 09:45:17	Aceras	Mata Redonda	Asignado	Carolina Funcionaria Reportes	Usuario anónimo	Externo	No	No Sincronizado	

1. **Consecutivo:** El sistema permite ver el consecutivo con el que quedo registrado el reporte ciudadano
2. **Fecha de creación:** El sistema permite ver la fecha de creación del reporte ciudadano
3. **Subcategoría:** El sistema permite ver la Subcategoría en la que se creó el reporte ciudadano
4. **Distrito:** El sistema permite ver el Distrito de ubicación del reporte ciudadano en la Municipalidad
5. **Estado Actual:** El sistema permite ver el Estado actual del reporte ciudadano
6. **Asignado A:** El sistema permite ver el Nombre del funcionario que esta asignado el reporte ciudadano
7. **Usuario que reporta:** El sistema permite ver el nombre del usuario que realiza el reporte



 San Pedro de Montes de Oca,
25 Norte de la Escuela del Barrio Pinto

 +506 4000 21 85



NOTA: Cuando un reporte ciudadano es anónimo, el sistema no permite ver información del ciudadano que realiza el reporte

8. **Tipo:** El sistema permite ver el tipo del reporte ciudadano Externo o Interno
 - **Externo:** Un reporte es externo cuando es realizado por un ciudadano
 - **Interno:** Un reporte es interno cuando es realizado por un funcionario de la Municipalidad
9. **Tipo Trámite:** El sistema permite ver si el reporte es tipo trámite **SI - NO**
10. **Estado ESRI:** El sistema permite ver si el reporte ciudadano esta **Sincronizado** o **No Sincronizado** en el Portal ESRI
11. **Acciones:** El sistema permite realizar la acción de Ver reporte detalladamente

Para ingresar al reporte ciudadano, el sistema permite dar clic en el **código** en la columna **consecutivo**, o el icono de la columna **acciones**.

Mostrando 1-20 de 55 elementos.

#	Consecutivo	Fecha de Creación	Subcategoría	Distrito	Estado Actual	Asignado A	Usuario que Reporta	Acciones
1	135	24/11/2021 09:45:44	Mobiliario	(no definido)	Resuelto	Camilita Funcionaria Reportes	Jorgito Ciudadano [revision@gobernemos.co]	

Al ingresar al reporte ciudadano, permite realizar:

El sistema permite ver un menú de **Acciones**, el cual permite realizar toda la gestión del reporte:

Acciones

Asignar Reporte a:

Seleccionar funcionario 1

Ya apoyas este reporte 2

Cambiar estado 3

Cerrar reporte 4

Cambiar subcategoría 5

Dividir reporte 6

1. **Asignar Reporte a:** El sistema permite asignar el reporte a otro funcionario para gestionar
2. **Apoyar reporte:** El sistema permite apoyar el reporte, con el fin de recibir notificaciones del seguimiento del reporte

Apoyar reporte

 San Pedro de Montes de Oca,
25 Norte de la Escuela del Barrio Pinto

 +506 4000 21 85





NOTA: Se debe tener en cuenta que un reporte anónimo no permite apoyar un reporte

- Cambiar Estado:** El sistema permite cambiar el estado del reporte una vez el funcionario inicie con el seguimiento al reporte

Cambiar Estado x

Estado

Estado

Razón del cambio

Razón del cambio

¿Está seguro(a)?

- Cerrar reporte:** El sistema permite cerrar un reporte inmediatamente, cuando el reporte realizado no corresponde a la Municipalidad

Cerrar Reporte x

Razón del cierre

Razón del cierre

¿Está seguro(a)?

- Cambiar subcategoría:** El sistema permite cambiar la subcategoría del reporte, cuando un reporte no corresponde a una subcategoría

Cambiar Subcategoría x

Subcategoría

Subcategoría

Razón del cambio de subcategoría

Razón del cambio de subcategoría

¿Está seguro(a)?

- Dividir reporte:** El sistema permite dividir un reporte, cuando el reporte realizado se debe gestionar con diferentes subcategorías

Dividir reporte x

Nota Importante!

Arrastre desde el panel izquierdo hacia el derecho las subcategorías en las cuales desea dividir el reporte. Recuerde que la subcategoría que quede de primera será a la que quede vinculada el reporte original

<p>Subcategorías disponibles</p> <div style="border: 1px solid gray; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">Emergencias cantonales - Solicitud de ayuda en caso de emergencia o desastre natural</div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">Gestión de cobro - Arreglos de pago</div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">Gestión de cobro - Estado de cuenta</div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 2px;">Gestión de cobro - Pagos en línea</div>	<p>Subcategorías a dividir</p> <div style="border: 1px solid gray; padding: 2px; margin-bottom: 5px; background-color: #fff9c4;">Limpieza de caños - Basura no tradicional</div> <p style="text-align: center; margin-top: 10px;"><input type="button" value="Dividir ✓"/></p>
---	--





- Por ejemplo, si hay un problema que pertenece a dos subcategorías o más, podremos crear diferentes reportes que se desprendan del principal para tratar el problema desde diferentes subcategorías:

El sistema permite ver la Información detallada del reporte ciudadano creado:

	<p>Visualizando Reporte Nro: 135</p> <p>Subcategoría: Mobiliario</p> <p>Fecha: 2021-11-24</p> <p>Estado: Resuelto</p> <p>Usuario que Reporta: Jorgito Ciudadano</p> <p>Fuente: App Móvil</p> <p>Asignado a: Camilita Funcionaria Reportes</p>	 <p>Distrito: Sin Distrito</p> <p>Latitud: 6.23539198728562</p> <p>Longitud: -75.5478030049443</p> <p>Dirección: 100 metros este de la Iglesia</p>
---	---	--

Descripción
El parque está en muy mal estado, el mobiliario y los juegos





El sistema permite al dar clic sobre el nombre del usuario que reporta, abrir una ventana con la información del usuario:

Información del usuario x

Nombre de Usuario:	Jorgito Ciudadano
Email:	revision@gobernemos.co
Teléfono:	22220000
Cedula o Pasaporte:	

Cerrar

NOTA: Se debe tener en cuenta que un reporte anónimo, no permite ver información del ciudadano

Información del usuario x

Usuario anónimo

Cerrar

El sistema permite realizar otras acciones de seguimiento del reporte ciudadano, donde podremos consultar desde los cambios de estado hasta calificaciones entre otras cosas:

Estados
Notas Publicas
Notas Privadas
Usuarios
Calificaciones



 San Pedro de Montes de Oca,
25 Norte de la Escuela del Barrio Pinto

 +506 4000 21 85



1. **Estados:** El sistema permite ver el historial de cambio de los estados realizados en el reporte

Estados	Notas Públicas	Notas Privadas	Usuarios	Calificaciones
	Usuario: Jorge Iván González Londoño Fecha: 30/06/2022 11:08:59 Estado: Resuelto Se gestiono correctamente el reporte			
	Usuario: Jorge Iván González Londoño Fecha: 30/06/2022 10:59:12 Estado: En Proceso Se inicia seguimiento			
	Usuario: Maria ciudadano de la municipalidad Fecha: 30/06/2022 10:31:18 Estado: Asignado			

2. **Notas Públicas:** El sistema permite Agregar nota pública como seguimiento al reporte y ver el historial de los comentarios que han realizado tanto funcionarios como ciudadanos implicados en este reporte.

Estados **Notas Públicas** Notas Privadas Usuarios Calificaciones

Agregar nota +

	Usuario: Jorge Iván González Londoño Fecha: 30/06/2022 11:05:16 Se realizo una visita al sector 
	Usuario: Maria ciudadano de la municipalidad Fecha: 30/06/2022 11:01:16 Muchas gracias, estoy atenta al seguimiento

3. **Notas privadas:** El sistema permite Agregar notas privadas como seguimiento al reporte que solo serán visibles entre funcionarios y administradores.

Estados Notas Públicas **Notas Privadas** Usuarios Calificaciones

Agregar nota +

	Usuario: Jorge Iván González Londoño Fecha: 30/06/2022 11:07:22 Recomendación
---	---

NOTA: Al agregar una nota publica o privada al reporte, el sistema permite diligenciar un comentario y adjuntar archivos como img, pdf, Word, Excel...

Agregar nota privada

Nota privada

Nota privada

Archivos Agregar

Archivo	Acciones
Select file ...	Buscar X

Agregar Cerrar





4. **Usuarios:** El sistema permite ver los usuarios que han apoyado el reporte ciudadano

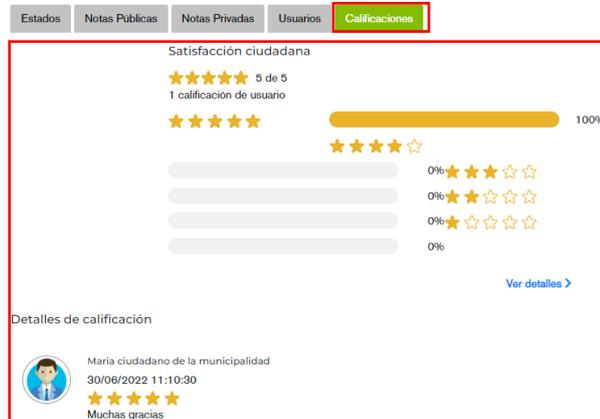


Estados Notas Públicas Notas Privadas **Usuarios** Calificaciones

Reporte inicial:  Maria ciudadano de la municipalidad

Apoyan: 1 usuarios  Jorge Iván González Londoño

5. **Calificaciones:** El sistema permite ver la calificación realizada por el ciudadano, una vez el reporte se encuentre en estado Resuelto



Estados Notas Públicas Notas Privadas Usuarios **Calificaciones**

Satisfacción ciudadana

★★★★★ 5 de 5
1 calificación de usuario

★★★★★ 100%

★★★★☆ 0%
★★★☆☆ 0%
★★☆☆☆ 0%
★☆☆☆☆ 0%

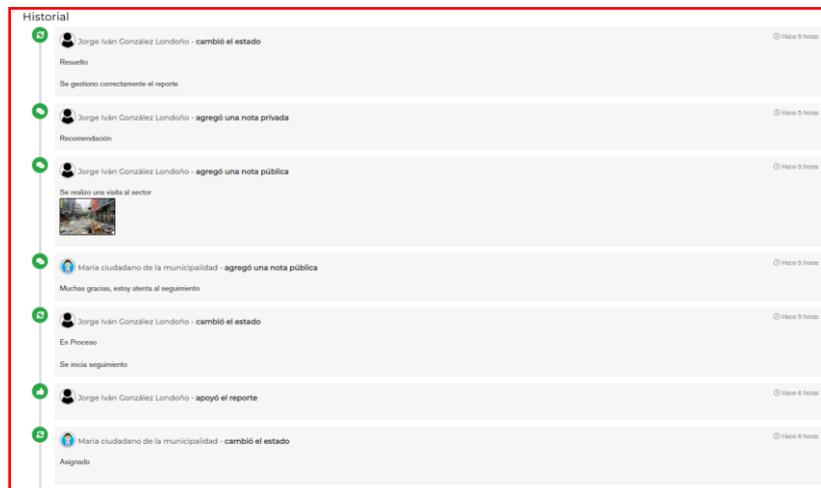
[Ver detalles >](#)

Detalles de calificación

 Maria ciudadano de la municipalidad
30/06/2022 11:10:30
★★★★★
Muchas gracias

NOTA: Se debe tener en cuenta que esta calificación de satisfacción ciudadana la pueden realizar todos los usuarios involucrados en el reporte ciudadano, al apoyar el reporte

Por último, el sistema permite ver el **Historial** del reporte, el cual permite ver toda la gestión realizada en el reporte como cambios de estado, notas publicas y privadas con archivos adjuntos de los usuarios implicados en el reporte.



Historial

-  Jorge Iván González Londoño - cambió el estado Hace 0 horas
Resuelto
Se gestiono correctamente el reporte
-  Jorge Iván González Londoño - agregó una nota privada Hace 0 horas
Recomendación
-  Jorge Iván González Londoño - agregó una nota pública Hace 0 horas
Se realizó una visita al sector

-  Maria ciudadano de la municipalidad - agregó una nota pública Hace 0 horas
Muchas gracias, estoy atenta al seguimiento
-  Jorge Iván González Londoño - cambió el estado Hace 0 horas
En Proceso
Se inicia seguimiento
-  Jorge Iván González Londoño - apoyó el reporte Hace 0 horas
-  Maria ciudadano de la municipalidad - cambió el estado Hace 0 horas
Asignado



 San Pedro de Montes de Oca,
25 Norte de la Escuela del Barrio Pinto

 +506 4000 21 85