Informes y Estadísticas de Reportes Ciudadanos

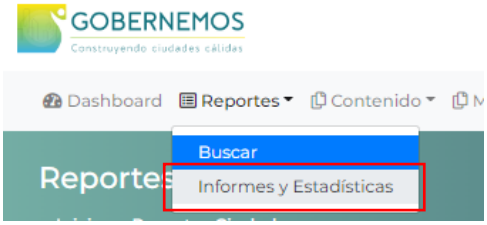
Rol de la Municipalidad: Administrador Entidad – Director de Departamento de reportes - Funcionario Reportes - Director de Departamento Trámites- Funcionario Trámites.

Introducción

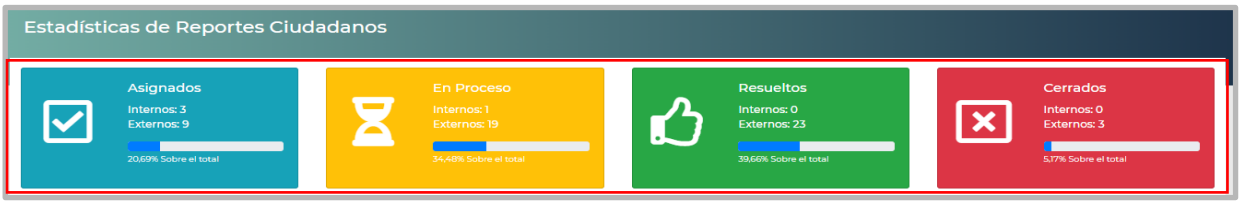
El objetivo de este manual, es explicar las estadísticas e informes globales de todos los reportes en el sistema.

Procedimiento – Informes y estadísticas

Si deseamos generar o analizar los informes estadísticos de la gestión realizada a los reportes ciudadanos, una vez ingresado al sistema, se da clic al módulo de **Reportes** y se selecciona la opción **Informes y estadísticas:**



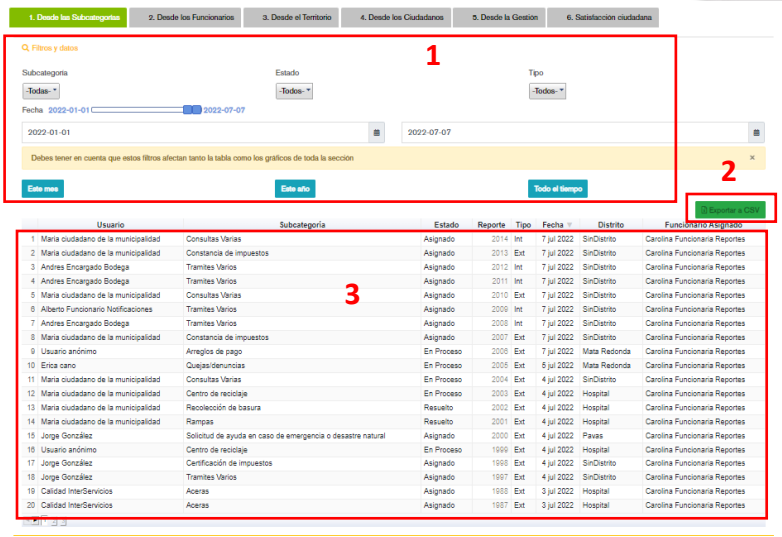
En la parte superior se visualiza las estadísticas de los reportes por cada uno de los estados del sistema, por la cantidad de solicitudes que hay en cada estado (Tanto internas como externos)



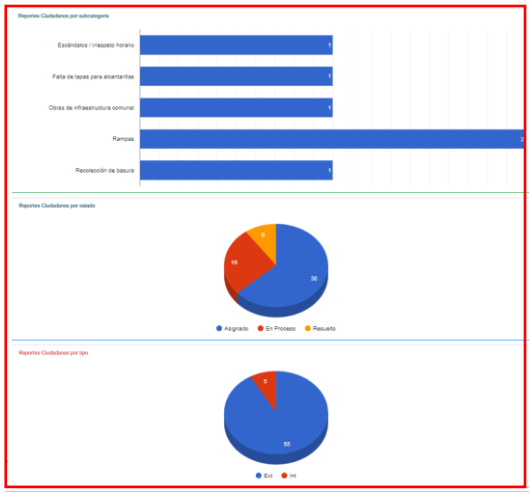
El sistema permite ingresar a cada tap y ver cada uno de los informes y estadísticas

- **Desde las Subcategorías**

Permite ver los registros y gráficas de la cantidad de reportes ciudadanos gestionados por la Municipalidad.



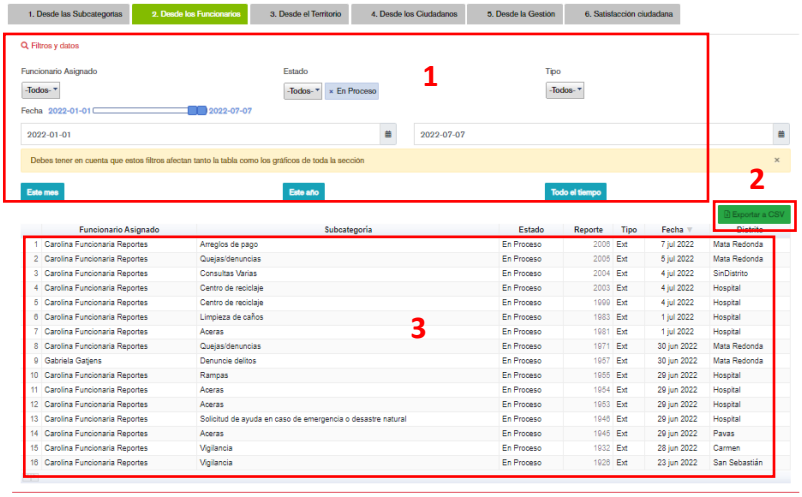
1. **Filtros y datos:** Permite realizar un filtro por subcategoría, estado, tipo, fecha, etc, para ver los reportes de la Municipalidad
2. **Exportar:** Permite exportar a Excel los registros de los reportes por las subcategorías
3. **Tabla de registros:** Permite ver la información de los reportes por nombre de usuario que reporta, subcategoría, estado, número de reporte, tipo (int o ext),etc.



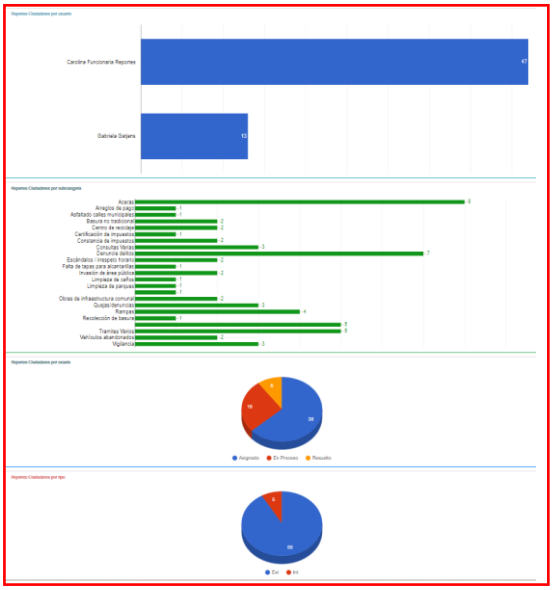
4. **Gráficas**
   - **Reportes Ciudadanos por subcategorías:** Permite ver todas las subcategorías con la cantidad de reportes
   - **Reportes Ciudadanos por estado:** Permite ver la cantidad de reportes en cada uno de los estados
   - **Reporte ciudadano por tipo:** Permite ver la cantidad de reportes tipo interno o externo

- **Desde los funcionarios**

Permite ver los registros y gráficas de la cantidad de reportes ciudadanos gestionados por los funcionarios de la Municipalidad



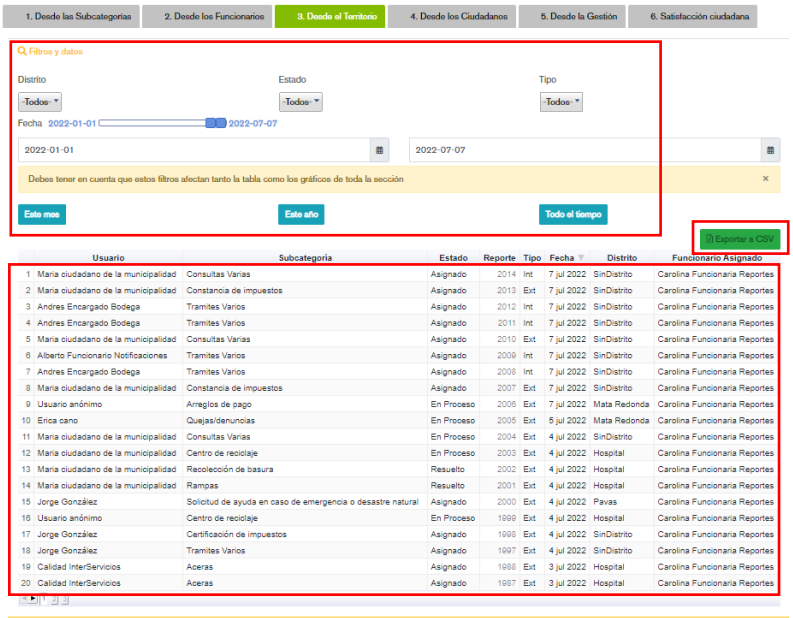
1. **Filtros y datos:** Permite realizar un filtro por funcionario asignado al reporte, estado, tipo, fecha, etc, para ver los reportes de la Municipalidad
2. **Exportar:** Permite exportar a Excel los registros de los reportes por funcionarios
3. **Tabla de registros:** Permite ver la información de los reportes por funcionario asignado al reporte, subcategoría, estado, número de reporte, tipo (int o ext),etc.



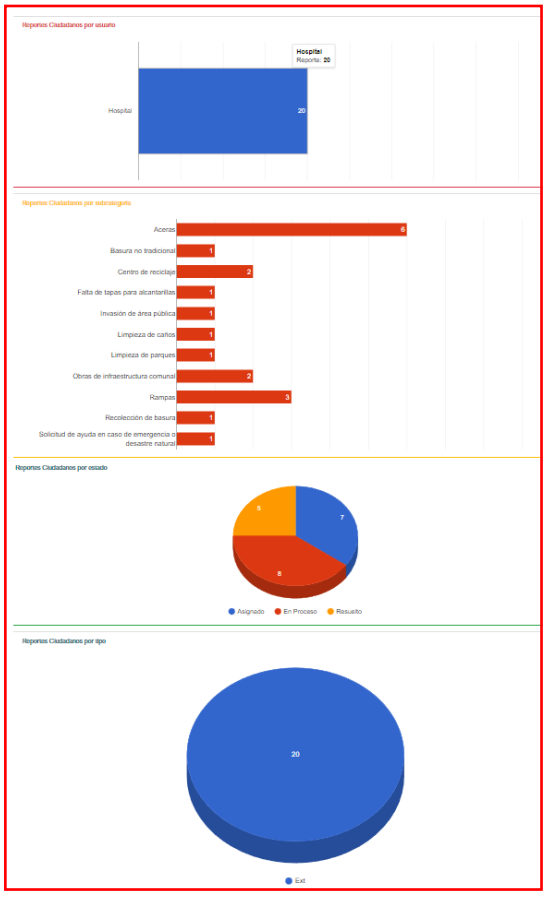
4. **Gráficas**
    - **Reportes Ciudadanos por usuarios:** Permite ver todos los funcionarios con la cantidad de reportes asignados
    - **Reportes Ciudadanos por subcategoría:** Permite ver todas las subcategorías con la cantidad de reportes
    - **Reportes Ciudadanos por estado:** Permite ver la cantidad de reportes en cada uno de los estados
    - **Reporte ciudadano por tipo:** Permite ver la cantidad de reportes tipo interno o externo

- **Desde el Territorio (Distrito)**

Permite ver los registros y gráficas de la cantidad de reportes ciudadanos reportados desde los distritos de la Municipalidad



1. **Filtros y datos:** Permite realizar un filtro por distrito del reporte, estado, tipo, fecha, etc, para ver los reportes de la Municipalidad
2. **Exportar:** Permite exportar a Excel los registros de los reportes por distrito
3. **Tabla de registros:** Permite ver la información de los reportes por distrito, subcategoría, estado, número de reporte, tipo (int o ext),etc.

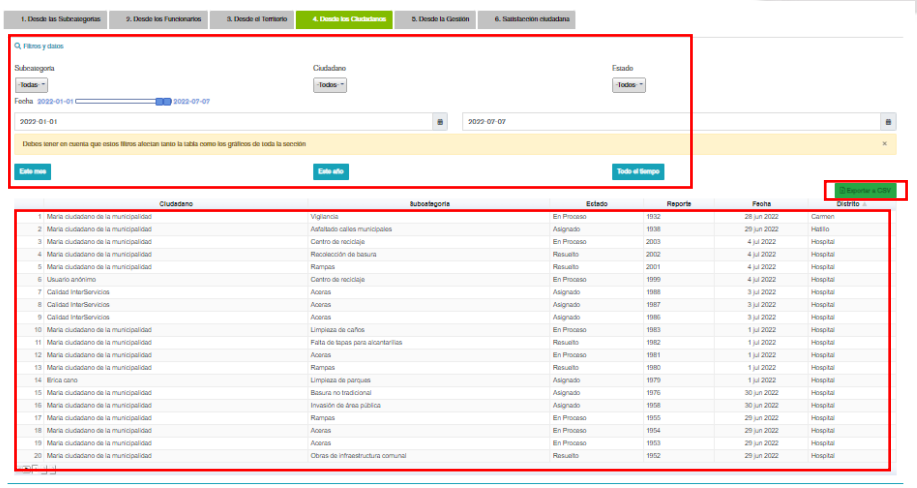


5. Gráficas

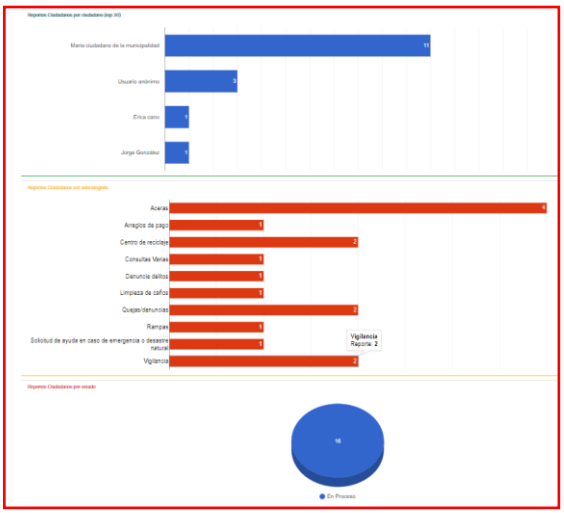
- **Reportes Ciudadanos por usuario:** Permite ver todos los distritos de la municipalidad con la cantidad de reportes
- **Reportes Ciudadanos por subcategoría:** Permite ver todas las subcategorías con la cantidad de reportes
- **Reportes Ciudadanos por estado:** Permite ver la cantidad de reportes en cada uno de los estados
- **Reporte ciudadano por tipo:** Permite ver la cantidad de reportes tipo interno o externo

- **Desde los ciudadanos**

Permite ver los registros y gráficas de la cantidad de reportes realizados por los ciudadanos de la Municipalidad



4. **Filtros y datos:** Permite realizar un filtro por subcategoría del reporte, ciudadano, estado, fecha, etc, para ver los reportes de la Municipalidad
5. **Exportar:** Permite exportar a Excel los registros de los reportes.
6. **Tabla de registros:** Permite ver la información de los reportes por ciudadano, subcategoría, estado, número de reporte, tipo (int o ext),etc.



6. **Gráficas**
   - **Reportes Ciudadanos por ciudadano TOP20:** Permite ver los ciudadanos de la municipalidad con la cantidad de reportes **realizados**

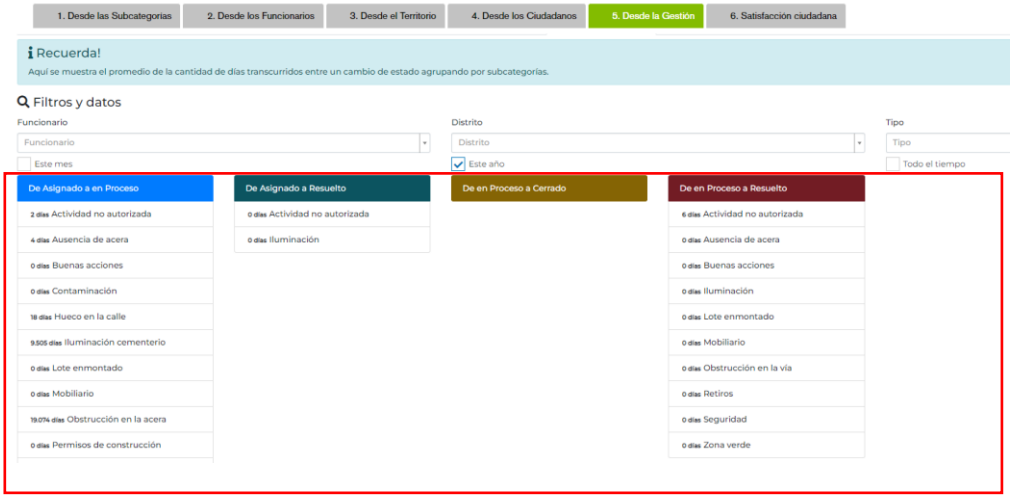
   NOTA: Esta gráfica permite ver el ciudadano TOP20 con más reportes gestionados, el ciudadano con más incidencia y comprometido Municipalidad.

   - **Reportes Ciudadanos por subcategoría:** Permite ver todas las subcategorías con la cantidad de reportes

- **Reportes Ciudadanos por estado:** Permite ver la cantidad de reportes en cada uno de los estados

- **Desde la Gestión**

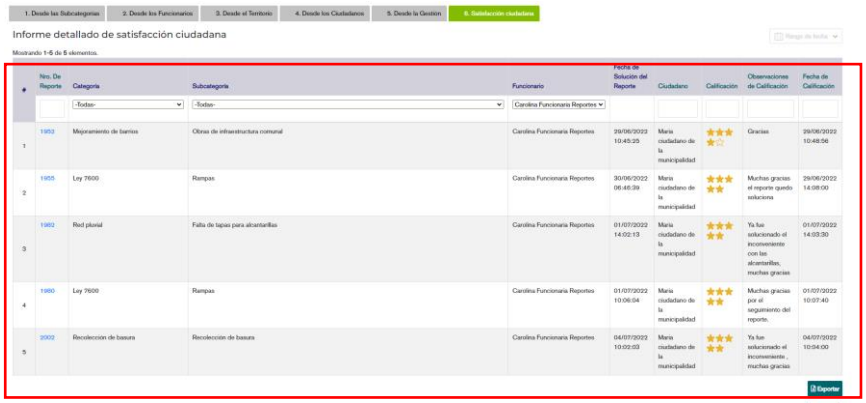
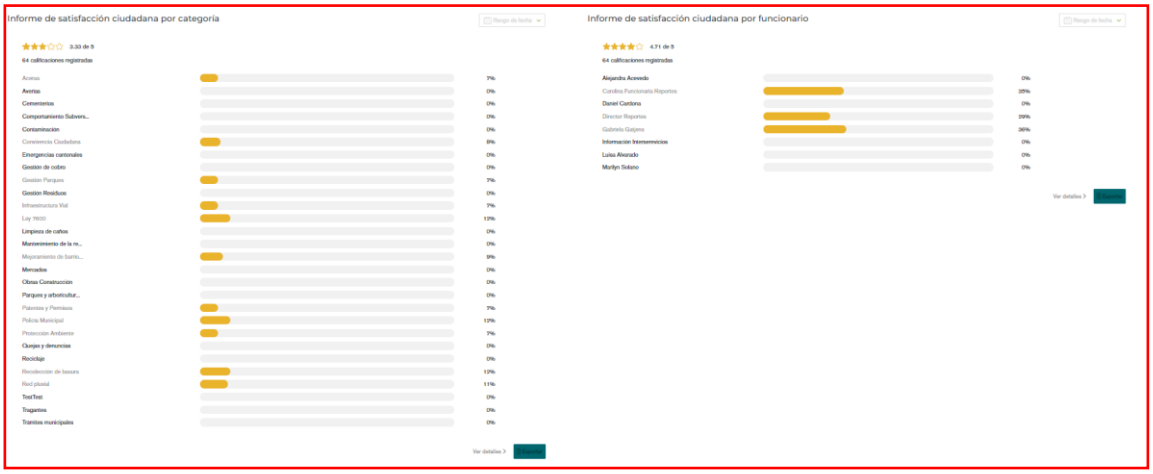
Permite realizar filtros y ver un listado de reportes por estado y el tiempo que tarda este reporte en cambiar de un estado a otro.



- **Satisfacción Ciudadana**

Permite ver a detalle y filtrar todas las calificaciones de satisfacción de los ciudadanos de la Municipalidad, al realizar la gestión del reporte.

- **Informe detallado de satisfacción ciudadana:** Permite ver un informe detallado de la satisfacción ciudadana, con la gestión de los reportes y permite exportar a un archivo de Excel la información



- **Informe de satisfacción ciudadana por categoría:** Permite ver un informe detallado de la satisfacción ciudadana con estadísticas por categorías o funcionarios de la Municipalidad, y permite exportar a un archivo de Excel la información