



SISTEMA DE ATENCIÓN CIUDADANA MANUAL DE OPERADOR DE AREA

CONECTARSE AL SISTEMA DE ATENCION CIUDADANA

Ejecute su browser o navegador de internet e ingrese la siguiente dirección:

<http://muniweb3.santafeciudad.gov.ar/sac/>

INGRESO AL SISTEMA

Sistema de Atención al Ciudadano - Mozilla Firefox

Archivo Editar Ver Historial Marcadores Herramientas Ayuda

http://muniweb3.santafeciudad.gov.ar/sac/

(Sin título) Más visitados Comenzar a usar Firef... Últimas noticias cPanel@ 11 Galería de Web Slice Hotmail gratuito Sitios sugeridos

/manager Sistema de Atención al Ciudadano

SANTA FE CIUDAD Sistema de Atención Ciudadana

www.santafeciudad.gov.ar

Inicio

Ingrese su usuario y contraseña

Usuario:

Contraseña:

Ingresar

Sitio desarrollado por la Municipalidad de Rosario, Santa Fe, Argentina, 2005 Adaptado por la Municipalidad de Santa Fe 2009. - Todos los derechos reservados. Optimizado para visualizar en 800 x 600 píxeles. En algunas secciones son necesarios el plug-in Macromedia Flash Player 7 y el Acrobat Reader .

W3C HTML 4.01

Terminado

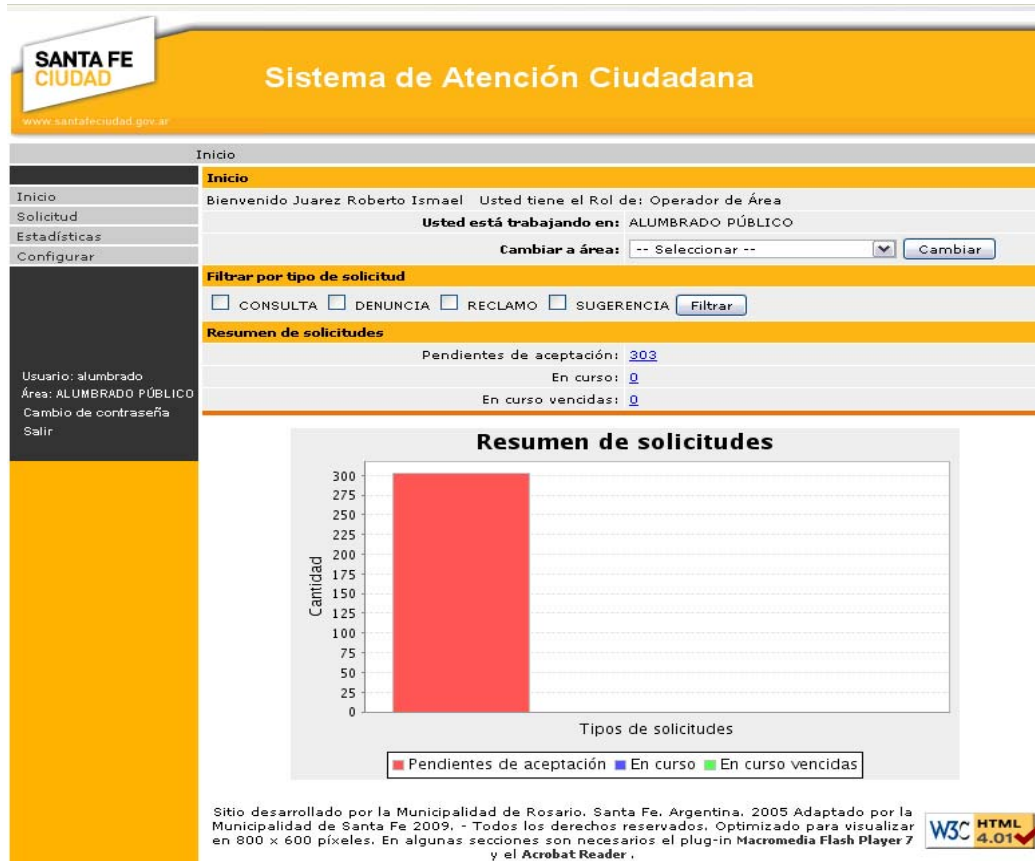
Inicio

Java ... Gmail... 2 Di... 2 M... Manu... Siste... root... 2 M...

11:19

Para ingresar al sistema debe escribir su nombre de usuario y contraseña.
Para entrar en el sistema presione el botón Ingresar.

PANTALLA PRINCIPAL:



SANTA FE CIUDAD
www.santafeciudad.gov.ar

Sistema de Atención Ciudadana

Inicio

Inicio
Bienvenido Juárez Roberto Ismael. Usted tiene el Rol de: Operador de Área

Usted está trabajando en: ALUMBRADO PÚBLICO

Cambiar a área: -- Seleccionar --

Filtrar por tipo de solicitud

CONSULTA DENUNCIA RECLAMO SUGERENCIA

Resumen de solicitudes

Pendientes de aceptación:	303
En curso:	0
En curso vencidas:	0

Resumen de solicitudes

Cantidad

Tipos de solicitudes

- Pendientes de aceptación
- En curso
- En curso vencidas

Sitio desarrollado por la Municipalidad de Rosario, Santa Fe, Argentina, 2005 Adaptado por la Municipalidad de Santa Fe 2009. - Todos los derechos reservados. Optimizado para visualizar en 800 x 600 píxeles. En algunas secciones son necesarios el plug-in Macromedia Flash Player 7 y el Acrobat Reader.

WSC HTML 4.01

Inicio: Muestra el Nombre de usuario y el rol, en este caso siempre va a ser Operador de Área, el Área donde se encuentra trabajando y la opción de Cambiar a Área, en el caso de que se reciban solicitudes de mas de un Área.

Filtrar por tipo de Solicitud:

Permite mostrar solo el/los tipo/s de solicitud chequeadas; permite elegir indistintamente los tipos:

- Consulta
- Denuncia
- Reclamo
- Sugerencia

Una vez seleccionado/s se van a mostrar solo el gráfico del/los tipo/s correspondientes.

Botones

Filtrar: Realiza el filtrado por tipo de solicitud de mostrando en el gráfico solo el/los tipo/s de solicitud chequeadas.



SISTEMA DE ATENCIÓN CIUDADANA MANUAL DE OPERADOR DE AREA

Resumen de Solicitudes en números

Pendientes de aceptación: Corresponden a las solicitudes que están pendientes, es decir, que no fueron aún recibidas o rechazadas desde el Menú: Solicitud -> Recibir Solicitud.

En curso: Corresponden a las solicitudes que fueron recibidas, es decir se les puso una fecha estimada de resolución desde el Menú: Solicitud-> Recibir Solicitud.

En curso vencidas: Corresponden a las solicitudes que fueron recibidas y cuya fecha estimada de solicitud es anterior a la fecha actual, es decir se les puso una fecha estimada de resolución desde el Menú: Solicitud-> Recibir Solicitud y no se cumplió con la estimación, igualmente este tipo de solicitudes se pueden Resolver.

Resumen de Solicitudes Gráfico:

Muestra un gráfico estadístico con las solicitudes pendientes de aceptación en color rojo, en curso en color azul y en curso vencidas en color verde.

BÚSQUEDA DE SOLICITUDES:



Sistema de Atención al Ciudadano - Mozilla Firefox

http://muniweb3.santafeciudad.gov.ar/sac/solicitud/busqueda.do?accion=ir&nivel=nivel3

SANTA FE CIUDAD
Sistema de Atención Ciudadana

Solicitud > Buscar

Búsqueda de solicitudes

Inicio
Solicitud
Registrar solicitud
Buscar solicitud
Recibir solicitud
Resolver
Estadísticas
Configurar

Usuario: alumbrado
Área: ALUMBRADO PÚBLICO
Cambio de contraseña
Salir

Número: Año:

Fecha desde: Fecha hasta: Prioridad: -- Seleccione --

Originadas en ALUMBRADO PÚBLICO

Estado: -- Seleccione -- Estado detallado: -- Seleccione --

Área destino: -- Seleccionar --

Tipo: -- Todos -- Subtipo: -- Seleccionar --

Tipo y Nro. Doc. Apellido Nombre

Calle: Nro: Letra: Bis: Distrito: -- Todos --

Origen: -- Seleccione -- Vecinal: -- Seleccionar --

Buscar Limpiar

Sitio desarrollado por la Municipalidad de Rosario, Santa Fe, Argentina. 2005 Adaptado por la Municipalidad de Santa Fe 2009. - Todos los derechos reservados. Optimizado para visualizar en 800 x 600 píxeles. En algunas secciones son necesarios el plug-in Macromedia Flash Player 7 y el Acrobat Reader.

W3C HTML 4.01



Ingreso: Menú -> Solicitud -> Buscar Solicitud

Componentes de la Pantalla:

Tipo: Se debe ingresar primero obligatoriamente, los tipos son:

- Consulta
- Denuncia
- Reclamo
- Sugerencia

Número y Año: Son Opcionales, representan el numero y año de la solicitud, si se ingresa uno, debe ingresarse el otro, con esto se devuelve una sola solicitud.

Fecha Desde y Fecha hasta: Son Opcionales, si se ingresan va a listar las solicitudes en el rango de fechas seleccionado.



SISTEMA DE ATENCIÓN CIUDADANA MANUAL DE OPERADOR DE AREA

Estado: Es Opcional, Representa el estado global de la solicitud:

- Pendiente
- En Curso
- Pendiente

Estado detallado: Es Opcional, representa el estado detallado de la solicitud y sus derivaciones

- Pendiente
- Derivado
- Resuelto
- Resuelto con aviso
- Resuelto sin aviso
- Rechazado

Área destino: Es Opcional, si se selecciona, va a listar las solicitudes que se encuentren en estén en este momento en el área seleccionada.

Subtipo: Es opcional, si se selecciona, ingresando antes alguna palabra que pueda identificar al subtipo para que se filtre, y sino directamente, va a listar las solicitudes de los subtipos seleccionados.

Tipo y Nro de Documento: Son opcionales, si se ingresan, va a listar las solicitudes cuyo solicitante coincida con el tipo y nro de documento seleccionado

Apellido y Nombre: Son opcionales, si se ingresan, va a listar las solicitudes cuyo solicitante coincida con el nombre y apellido ingresados

Calle: Es opcional, representa el nombre de la calle donde se produjo la solicitud, si se ingresa un nombre incompleto, aparecerán las solicitudes que coincidan con parte del nombre.

Nro: Es opcional, representa el nombre de la calle donde se produjo la solicitud, si se ingresa un nombre incompleto, aparecerán las solicitudes que coincidan con parte del nombre.

Origen: Es Opcional y Representa la forma en que la solicitud fue recibida puede ser:

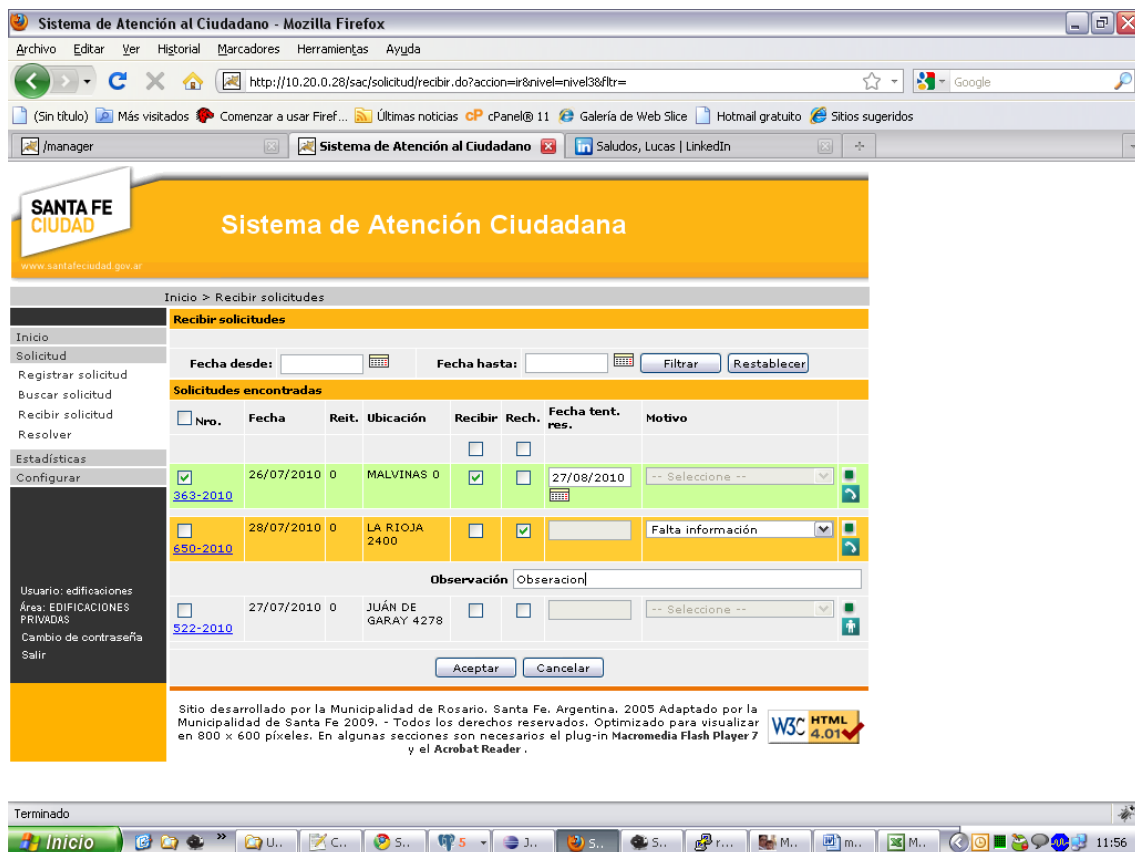
- Telefónico
- Presencial
- E-Mail

Botones

Buscar: Realiza la búsqueda de solicitudes, que coincidan con los filtros ingresados, si hay coincidencias lista las solicitudes correspondientes, en caso contrario, se muestra que no se han encontrado resultados.

Limpiar: Limpia todos los datos y selecciones ingresadas como así también los listados que se hayan realizado anteriormente

RECIBIR SOLICITUD:



Sistema de Atención al Ciudadano - Mozilla Firefox

Inicio > Recibir solicitudes

Recibir solicitudes

Fecha desde: [] Fecha hasta: [] Filtar Restablecer

Solicitudes encontradas

Nro.	Fecha	Reit.	Ubicación	Recibir	Rech.	Fecha tent. res.	Motivo
<input checked="" type="checkbox"/> 363-2010	26/07/2010	0	MALVINAS 0	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	27/08/2010	-- Seleccione --
<input type="checkbox"/> 650-2010	28/07/2010	0	LA RIOJA 2400	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		Falta información
<input type="checkbox"/> 522-2010	27/07/2010	0	JUÁN DE GARAY 4278	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		-- Seleccione --

Observación: Observacion

Aceptar Cancelar

Sitio desarrollado por la Municipalidad de Rosario, Santa Fe, Argentina, 2005 Adaptado por la Municipalidad de Santa Fe 2009. - Todos los derechos reservados. Optimizado para visualizar en 800 x 600 pixeles. En algunas secciones son necesarios el plug-in Macromedia Flash Player 7 y el Acrobat Reader.

W3C HTML 4.01

Ingreso: Menú: Solicitud -> Recibir Solicitud

Ó Menú: Inicio en la sección de Resumen de Solicitudes en **Pendientes de aceptación** hacer clic en el número.

Recibir Solicitud

Fecha Desde y Fecha hasta: Son Opcionales, si se ingresan va a listar las solicitudes pendientes para recibir, en el rango de fechas seleccionado.

Solicitudes encontradas: Si no se ingresa un rango de fechas va a aparecer un listado con todas las solicitudes que hay pendientes, con las opciones de Recibir o Rechazar la/s solicitud/es en el caso detallado en la pantalla como vemos, se recibe la primera solicitud (en verde) chequeando arriba del numero de solicitud (si se chequea donde dice Nro. Se seleccionarán todas las solicitudes) y abajo en la



SISTEMA DE ATENCIÓN CIUDADANA MANUAL DE OPERADOR DE AREA

columna Recibir (Si se chequea arriba, se seleccionarán todas las solicitudes para recibir)

En este caso se debe ingresar una fecha tentativa de resolución de la solicitud, para luego una vez resuelta la solicitud en el área, poder ponerlo como resuelto en el sistema, cosa que veremos más adelante.

Se puede también al igual que recibir, rechazar solicitudes ya sea porque no corresponden al área o por falta de información etc.

La segunda solicitud en la pantalla se rechaza (en amarillo), chequeando arriba del número de solicitud (si se chequea donde dice Nro. Se seleccionarán todas las solicitudes) y abajo en la columna Rech. (Si se chequea arriba, se seleccionarán todas las solicitudes para rechazar).

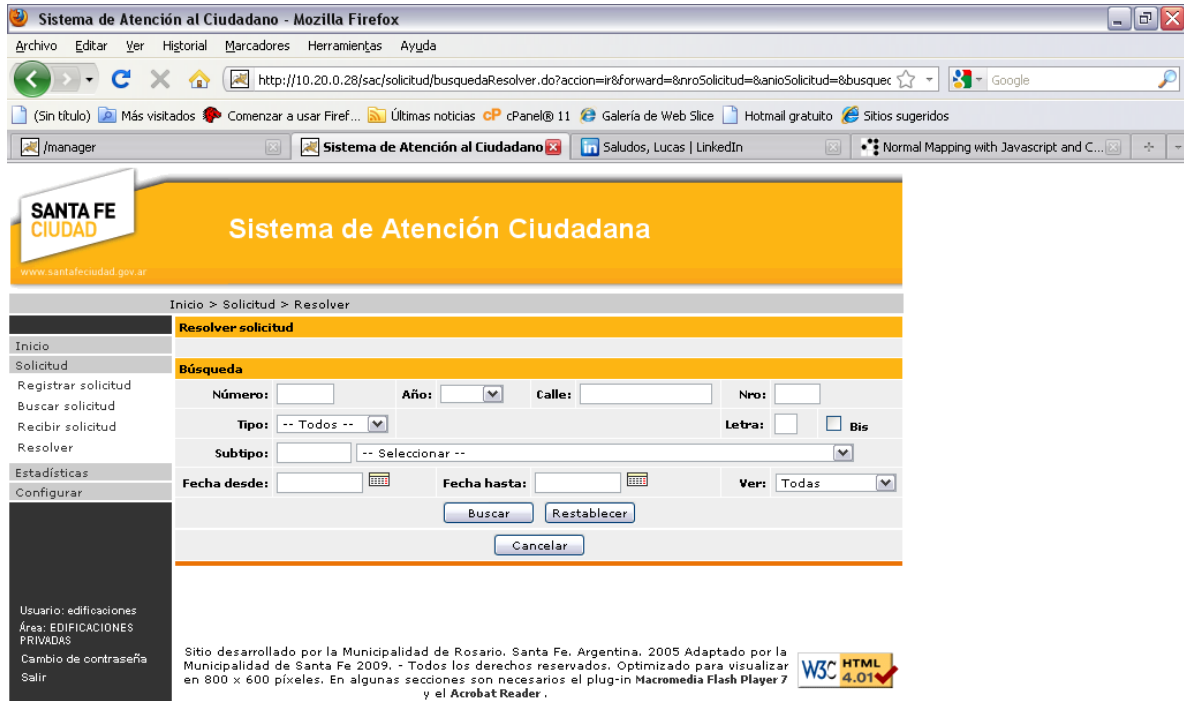
En este caso se debe seleccionar el motivo, debajo de la columna del mismo nombre e ingresar en el campo Observación el motivo del rechazo de la solicitud.

Botones

Aceptar: Cuando se aprieta este botón, se produce la recepción y rechazo de las solicitudes que hayan sido rechazada/s recibida/s, las solicitudes recibidas serán pasadas a estado en Curso, columna de color azul en el gráfico de la pantalla de inicio, y las rechazadas serán enviadas automáticamente al área de atención ciudadana.

Cancelar: Cancela toda la recepción y rechazo de las solicitudes seleccionadas.

RESOLVER SOLICITUDES:



Ingreso: Menú -> Solicitud -> Resolver

ó **Inicio** en la sección de Resumen de Solicitudes en la parte de **En Curso** hacer clic **en el número**.

Búsqueda

Como se ve en la pantalla, se puede hacer una búsqueda de las solicitudes a resolver:

Tipo: Se debe ingresar primero obligatoriamente, los tipos son:

- Consulta
- Denuncia
- Reclamo
- Sugerencia

Número y Año: Son Opcionales, representan el numero y año de la solicitud, si se ingresa uno, debe ingresarse el otro, con esto se devuelve una sola solicitud.



SISTEMA DE ATENCIÓN CIUDADANA MANUAL DE OPERADOR DE AREA

Calle: Es opcional, representa el nombre de la calle donde se produjo la solicitud, si se ingresa un nombre incompleto, aparecerán las solicitudes que coincidan con parte del nombre.

Nro: Es opcional, representa el nombre de la calle donde se produjo la solicitud, si se ingresa un nombre incompleto, aparecerán las solicitudes que coincidan con parte del nombre.

Subtipo: Es opcional, si se selecciona, ingresando antes alguna palabra que pueda identificar al subtipo para que se filtre, y sino directamente, va a listar las solicitudes de los subtipos seleccionados.

Fecha Desde y Fecha hasta: Son Opcionales, si se ingresan va a listar las solicitudes en el rango de fechas seleccionado.

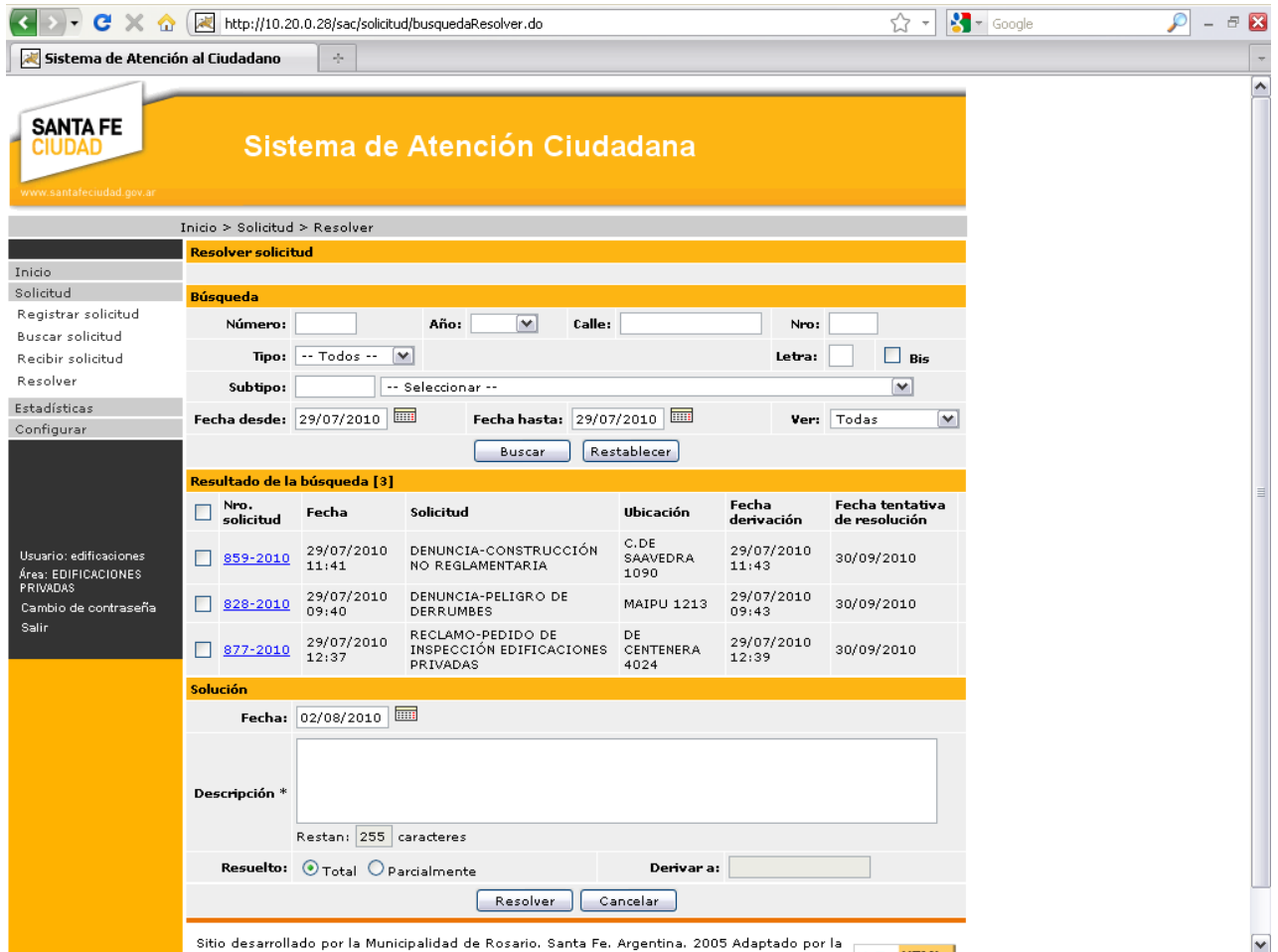
Ver: Es Opcional, se puede elegir entre ver todas o las de fecha vencida, es decir las solicitudes en curso vencidas.

Botones

Buscar: Realiza la búsqueda de solicitudes, si no se ingresa ningún filtro se muestran todas las solicitudes en curso para resolver, sino muestra las que coincidan con los filtros ingresados, si hay coincidencias lista las solicitudes correspondientes, en caso contrario, se muestra que no se han encontrado resultados.

Reestablecer: Limpia todos los datos y selecciones ingresadas como así también los listados que se hayan realizado anteriormente.

Cancelar: Cancela la búsqueda.



Inicio > Solicitud > Resolver

Resolver solicitud

Búsqueda

Número: Año: Calle: Nro:

Tipo: -- Todos -- Letra: Bis

Subtipo: -- Seleccionar --

Fecha desde: 29/07/2010 Fecha hasta: 29/07/2010 Ver: Todas

Resultado de la búsqueda [3]

<input type="checkbox"/>	Nro. solicitud	Fecha	Solicitud	Ubicación	Fecha derivación	Fecha tentativa de resolución
<input type="checkbox"/>	859-2010	29/07/2010 11:41	DENUNCIA-CONSTRUCCIÓN NO REGLAMENTARIA	C.DE SAAVEDRA 1090	29/07/2010 11:43	30/09/2010
<input type="checkbox"/>	828-2010	29/07/2010 09:40	DENUNCIA-PELIGRO DE DERRUMBES	MAIPU 1213	29/07/2010 09:43	30/09/2010
<input type="checkbox"/>	877-2010	29/07/2010 12:37	RECLAMO-PEDIDO DE INSPECCIÓN EDIFICACIONES PRIVADAS	DE CENTENERA 4024	29/07/2010 12:39	30/09/2010

Solución

Fecha: 02/08/2010

Descripción *

Restan: 255 caracteres

Resuelto: Total Parcialmente Derivar a:

Sitio desarrollado por la Municipalidad de Rosario, Santa Fe, Argentina, 2005 Adaptado por la

En este caso, se muestran 3 solicitudes encontradas por un filtro de fechas, tenemos dos denuncias y un reclamo. Para poder resolver una solicitud en particular chequeamos la solicitud a la izquierda de su número en la sección de resultados de la búsqueda, luego en la sección de Solución ingresamos:

- Fecha: corresponde a la fecha de resolución, por defecto es la fecha de hoy.
- Descripción: Aquí se ingresa la solución que se le dio a la solicitud.
- Resuelto Total o Parcial: Por defecto esta marcado Total, esto significa que en el área se pudo resolver completamente la solicitud. Resuelto parcialmente, se usa para cuando una solicitud se resuelve en parte, y otra área, debe seguir haciendo otra tarea; cuando se ingresa de esta manera, la solicitud va a ser enviada como resuelta parcialmente al área de atención ciudadana para su tratamiento correspondiente.



SISTEMA DE ATENCIÓN CIUDADANA MANUAL DE OPERADOR DE AREA

También se pueden resolver más de una solicitud, chequeando más de una, a la izquierda de su número. Y poniendo una única descripción de la solución para todas las solicitudes seleccionadas.

Botones:

Resolver: Resuelve las solicitudes seleccionadas, estas ya no se mostrarán más en el gráfico de la página de inicio, como en curso, para poder verlas habrá que buscarlas, por cualquiera de los filtros vistos anteriormente en Búsqueda de Solicitudes

Cancelar: Cancela la resolución de la/s solicitudes seleccionada/s.