

# ATENCIÓN CIUDADANA

SISTEMA DE GESTIÓN Y  
ADMINISTRACIÓN DE  
RECLAMOS



Municipalidad  
de Crespo

# Sistema informático - Objetivos



Municipalidad  
de Crespo

- Agilizar la administración y resolución de reclamos
- Optimizar servicios, generando mayor eficacia y eficiencia en las atenciones
- Integrar al ciudadano ofreciendo diferentes vías de comunicación



- Almacenar los datos en una única base de datos
- Brindar una interfaz amigable
- Multiplataforma (que funcione en cualquier sistema operativo y dispositivo)
- Promover la disminución del uso de papel

# Sistema informático de reclamos



Municipalidad  
de Crespo

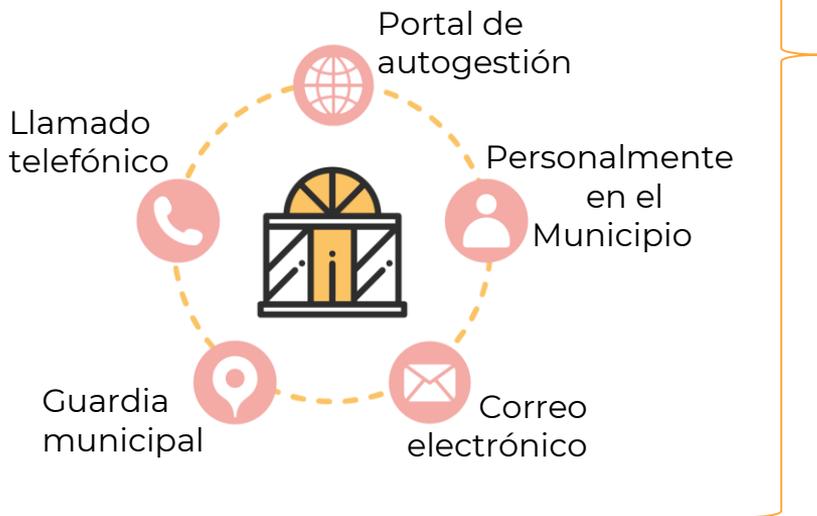
Consta de 3 interfaces:

- Sistema global (uso interno municipal)
- Sistema de seguimiento (encargados de resolver)
- Portal de autogestión (ciudadano)

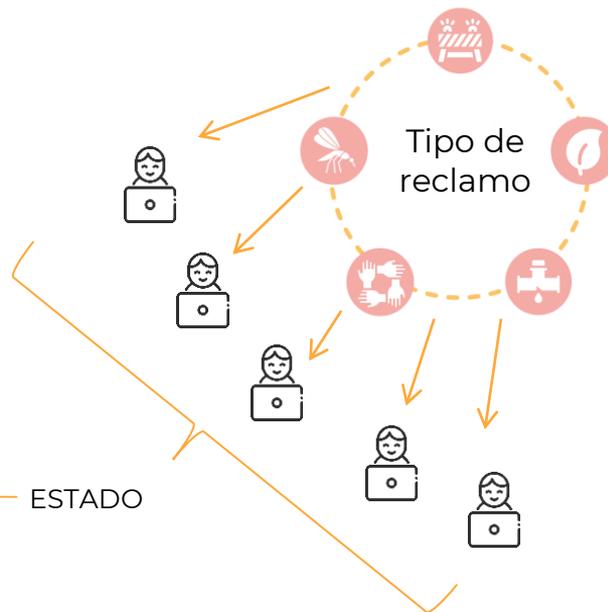
# Circuito de un reclamo



Municipalidad de Crespo



Ingresa el reclamo al sistema informático (su estado es **INICIADO**)



Consultar el estado en el portal de autogestión

**EN CURSO**

**RECHAZADO**

**RESUELTO**

ESTADO



Municipalidad  
de Crespo

# PORTAL DE AUTOGESTIÓN

ATENCIÓN CIUDADANA

# Acceso a la página web oficial



Municipalidad  
de Crespo

MUNICIPALIDAD DE CRESPO

LA CIUDAD ▾ NOTICIAS SERVICIOS ▾ TRÁMITES ▾ BOLETÍN OFICIAL CONTACTO

**CORONAVIRUS: Comité de Emergencia Local de Salud**



**GESTIONES PARA EL SECTOR APÍCOLA**  
Acompañamos y gestionamos para los sectores productivos de nuestra ciudad y la región.

• • • • •

## SERVICIOS WEB

 ATENCIÓN CIUDADANA

 TRÁMITES ONLINE

 DATOS ÚTILES

 NOTICIAS

 RECIBO DIGITAL

<https://www.crespo.gob.ar>

# Acceso: atención ciudadana



Municipalidad  
de Crespo

## SERVICIOS WEB



ATENCIÓN  
CIUDADANA



TRÁMITES  
ONLINE



DATOS ÚTILES



NOTICIAS



RECIBO  
DIGITAL

<https://www.crespo.gob.ar>

# Líneas de contacto – Ingreso portal



Municipalidad  
de Crespo

## ATENCIÓN CIUDADANA

### CONTACTOS

#### TELÉFONOS:

- De 7:00hs a 13:00hs: **4951160 Interno 124**
- Guardia: **4951160**

#### CORREO ELECTRÓNICO:

- [reclamos@unicrespo.gob.ar](mailto:reclamos@unicrespo.gob.ar)



INGRESE AL PORTAL DE AUTOGESTIÓN



<https://www.crespo.gob.ar/atencion-ciudadana/>

# Escanear Qr



Municipalidad  
de Crespo

Con un teléfono  
smartphone, mediante:

- aplicación de escaneo de Qr
- cámara del teléfono

*(Dependerá del tipo de celular)*



# Ingreso al “Portal de Autogestión”



Municipalidad  
de Crespo

Ingresar los siguientes datos:

- Nombre
- Apellido
- Documento



## Atención Ciudadana

 Por favor complete sus datos

[Seguir](#)

# Pantalla de inicio

Cuenta con dos módulos:

- Ingreso de reclamos
- Consulta de reclamos



Municipalidad  
de Crespo



# Agregar reclamo

Completar el formulario:

## Datos obligatorios:

- Teléfono de contacto
- Correo electrónico

Fecha, apellido, nombre y nro. de documento estarán cargados



Municipalidad  
de Crespo

Atención Ciudadana

Salir

Agregar Reclamo Inicio

**DATOS DEL RECLAMANTE**

Fecha  
2021-05-14

Apellido  
.....

Nombre  
.....

(\*) Teléfono  
.....

(\*) Email  
.....

Nro. Documento  
.....

# Agregar reclamo

## Datos obligatorios:

- Tipo de reclamo
- Calle y altura

## Datos opcionales:

- Descripción del pedido
- Esquina (Intersección)
- Entre dos calles
- Barrio
- Otro dato como loteo, plan, vivienda, etc.

Atención Ciudadana Salir

**DATOS DEL RECLAMO**

(\*) Tipo de Reclamo

Descripción

(\*) Calle

(\*) Número / Altura

Intersección con

Entre calle

y calle

Barrio

Loteo/Vivienda/Plan

Guardar Cancelar



Municipalidad  
de Crespo

# Consultar reclamos

Grilla con reclamos y estados:

- Nro. de reclamo y tipo
- Fecha de inicio
- Último estado (va cambiando en medida que se va atendiendo)
- Acciones:
  - Ver datos del reclamo
  - Imprimir



Municipalidad  
de Crespo

Atención Ciudadana

Salir

### Seguimiento de Estados Reclamos

Inicio

Mostrar 10 registros

Buscar:

Nro. de Reclamo y Tipo	Fecha Inicio	Ultimo estado	Acciones
202101530 - ARREGLO DE VEREDA (AGUA)	2021-05-13	RECHAZADO (2021-05-13) PERDIDA INTERNA	 
202101347 - ARREGLO DE CALLES	2021-04-29	INICIADO (2021-04-29)	 
202100979 - LUMINARIAS	2021-04-06	RESUELTO (2021-04-23)	 
202100977 - CARTELERIA Y SEÑALIZACION	2021-04-06	EN CURSO (2021-04-06)	 

Mostrando registros del 1 al 4 de un total de 4 registros

# Ver datos del reclamo



Municipalidad  
de Crespo

- Clic en  (VER) muestra, de cada reclamo, los datos ingresados al inicio del trámite

 **Datos del Reclamo**  Inicio

---

**Nro. Reclamo :** 202101347

**Fecha Inicio :** 29/04/2021

**Tipo de Reclamo :** ARREGLO DE CALLES

**Apellido y Nombre :** MARCELO FONTANA

**Documento :** 32114407

**Teléfono :** 155101300

**Dirección :** Micieslao Trembecki **NRO:** 0

**Intersección con :** Marcelo Fontana

**Entre calle : y calle :**

**Barrio :**

**Otro dato :**

**Descripción:** ARREGLAR CALLE QUE PASA POR EL GALPÓN DE MTH.

# Imprimir reclamo



Municipalidad  
de Crespo

- Clic en  (IMPRIMIR) para generar el archivo *.pdf*

::: **Municipalidad de Crespo**:::

25 de Mayo 943 -Teléfono: 495 1160  
reclamos@unicrespo.gob.ar

Fecha: 06/04/2021

**Nro. de Reclamo:** 202100977

**Ciudadano:** [REDACTED]

**Documento:** [REDACTED]

**Teléfono:** [REDACTED]

**Email:** [REDACTED]@gmail.com

**Tipo de Reclamo:** CARTELERIA Y SEÑALIZACION

**Dirección:** En Calle Francisco Sagemuller | Nro. 600 | Intersección con --- | Entre calle --- y calle ---

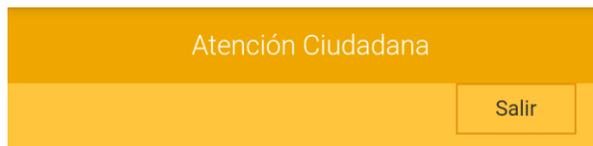
**Barrio:**

**Otro dato:** Parque Industrial

**Descripción:** NOMENCLADOR ROTO. PARQUE INDUSTRIAL

# Salir

Para finalizar, hacer clic en el botón Salir



Y responder a la siguiente pregunta:



Municipalidad  
de Crespo



Municipalidad  
de Crespo