

Descripción narrativa del sistema gestión de consultas de ciudadanos

Introducción

El caso descrito en este documento corresponde a la implementación de un proceso de consultas web que se llevó a cabo en la Caja de Jubilaciones, Pensiones y Retiros de Córdoba, Organismo Público previsional de la provincia de Córdoba, Argentina. Este Organismo Público es el encargado de brindar diferentes tipos de beneficios ya sean Jubilaciones, Pensiones o Retiros a los ciudadanos que hayan realizado sus aportes a esta Caja y acreditado el correspondiente derecho cuando cumplan la edad correspondiente.

Este sistema de gestión de consultas de ciudadanos está publicado como un servicio del portal de CIDI, la plataforma de ciudadanía digital del Estado provincial. La narrativa que se presenta a continuación es una síntesis de la documentación funcional del sistema que habitualmente publica el Organismo Público en la fase de puesta en productivo.

Objetivos y alcance del sistema

El propósito del procedimiento de consultas es establecer los lineamientos del proceso de Consultas Online para definir las responsabilidades, pautas metodológicas y reglas de procedimiento que deberán observar cada una de áreas de la Caja de Jubilaciones, Pensiones y Retiros de la Provincia de Córdoba involucradas, logrando así criterios de calidad, profesionalidad y atención adecuada, para la consecución de la satisfacción del usuario.

El alcance del sistema abarca a los involucrados en la gestión de consultas generadas por los ciudadanos al mencionado Organismo Público. Se plantea el propósito de guiar el esfuerzo para gestionar correctamente el proceso y mejorarlo, de manera específica y medible.

Se apunta en el corto plazo a conseguir los siguientes beneficios:

- Garantizar la participación ciudadana mediante consultas.
- Dinamizar el proceso del trámite.
- Satisfacer al usuario final haciendo de la solicitud un trámite ágil, simple y fácil.
- Continuar con el proceso de despapelización de la Caja de Jubilaciones.

Para lograrlos se establecerá un sistema de aprendizaje interno que permitirá detectar oportunidades de mejora, para lograr en el tiempo crear equipos integrados, análisis de resultados y un plan de mejora continua.

El proceso consta de cinco etapas que se ejecutan 100% vía Internet: el ciudadano inicia la consulta, el usuario de la Caja de Jubilaciones recibe y analiza la consulta, brinda una respuesta que finalmente recibe el ciudadano por correo electrónico, mensaje de texto y que también puede visualizar en el sistema.

El sistema de gestión de consultas es una plataforma web disponible para que el ciudadano (beneficiarios, aportantes u otro ente) pueda realizar todo tipo de consultas/reclamos respecto a la Caja de Jubilaciones de forma online, transparente, rápida y sencilla. Con este módulo se agilizará la interacción entre La Caja y el Ciudadano, permitiendo satisfacer sus necesidades, sin que tenga que acudir personalmente a la Institución.

Una consulta / reclamo es un medio de comunicación que tienen los beneficiarios y aportantes de la Caja de Jubilaciones para asesorarse sobre trámites y procesos de la Caja de Jubilaciones o reclamar un problema puntual que se les presente. Se puede ingresar desde Sipres web, con la clave CIDI, o pueden crearse internamente por un usuario operador de la Caja de Jubilaciones. Sipres Web es el sistema principal de administración de la Institución.

Se pretende establecer un canal de comunicación rápido, efectivo y confiable que permita detectar y solucionar los inconvenientes y sugerencias planteadas por los ciudadanos. Además, con este mecanismo busca eliminar el soporte papel y agilizar así los trámites, facilitando el trabajo de todos los involucrados.

Además, la plataforma alcanzará a todos los miembros de la Institución. De esta forma cada persona idónea en una temática, podrá brindar sus conocimientos para resolver las necesidades planteadas por los ciudadanos. Se tienen en cuenta dos consideraciones fundamentales:

- Todas las respuestas que el ciudadano reciba deben ser claras, precisas y seguir un lenguaje adecuado.
- Las notas/reclamos recibidos en atención al público, vía presencial, se convertirán en reclamos web. Es decir, se inducirá a las personas a que realizan sus consultas por el módulo online (prestando la ayuda necesaria).

El sistema tiene el alcance que se enumera a continuación:

- Permitir crear consultas y cerrar consultas.
- Permitir respuestas intermedias.
- Permitir adjuntar archivos desde y hacia CIDI.
- Reacomodar la información utilizando pestañas para agrupar los datos.
- Derivar a diferentes áreas las consultas.
- Modificar la tipología de las consultas mal tipificadas.

Los actores que interactúan con la plataforma son cuatro grupos de usuarios que cumplen distintas funcionalidades.

- Usuario CIDI: usuario que crea una consulta / reclamo con alguna inquietud a la espera de que resuelvan la misma.
- Operador de consultas: empleado de la Caja de Jubilaciones encargado de contestar las consultas ingresadas. Puede ver sólo las consultas que están dentro de su área y oficina.
- Administrador de consultas: empleado que tiene el permiso para derivar las consultas a cualquier persona dentro de su misma área. Puede ver sólo las consultas que están dentro de su área.
- Super Administrador de consultas: empleado que puede derivar cualquier tipología de consulta a cualquier persona de todas las áreas. Además, puede ver todas las consultas de cualquier área y tipología.

El área de Recursos Humanos, además de asignar personal para que atiendan las consultas del sistema, capacita a los usuarios de la Institución sobre las principales funcionalidades del sistema:

1. Gestionar consulta directa.
2. Derivación de consulta.
3. Solicitar derivación/información al ciudadano.
4. Esperar documentación de Repartición.
5. Cargar observación interna.
6. Enviar mensaje al ciudadano.
7. Crear nueva consulta.

Gestión de una consulta de un ciudadano por Internet

El ciudadano, o el empleado de la Institución asistiendo a un ciudadano, pueden registrar una consulta por Internet ejecutando los siguientes pasos:

1. Se debe seleccionar el asunto que corresponda al tipo de consulta que se desea ingresar.
2. Ingresar el mensaje de la consulta.
3. Si desea adjuntar documentación anexa a su consulta debe ingresar al icono (Adjuntar Archivo).
4. Luego de completar los campos se deberá presionar el botón ENVIAR.

En la pantalla que se muestra en la Figura 1 se pueden visualizar los datos que son solicitados al crear una nueva consulta:

Figura 1. Crear nueva consulta.

La selección del Asunto determina el motivo de la consulta en forma estandarizada como se puede apreciar en la Figura 2:

Figura 2. Seleccionar Asunto.

Cada Asunto está asignado a un área específica, pero puede mantenerse al derivar una consulta a otra área.

Al cerrar una consulta se le realiza al ciudadano una encuesta de calificación para evaluar la calidad de su respuesta y se registran los tiempos de la consulta para elaborar métricas y estadísticas.