AUTODIAGNÓSTICO

ATENCIÓN CIUDADANA

GESTIÓN DE LA DEMANDA | SISTEMAS Y TRÁMITES | DESCENTRALIZACIÓN | IMPLEMENTACIONES | PROCESOS | INFORMACIÓN | MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO INTERNO | EQUIPOS DE TRABAJO | RELACIONES ENTRE ÁREAS

GESTIÓN DE LA DEMANDA

1 ¿Cuenta con una línea telefónica de atención a la ciudadanía?

- [ ] No
- [ ] Sí

2 ¿Cuenta con un sistema digital de recepción de demandas?

- [ ] No
- [ ] Sí

3 ¿Cuenta con una atención presencial de recepción de demandas?

- [ ] No
- [ ] Sí

4 ¿Cuenta con un sistema de chat de recepción de demandas?

- [ ] No
- [ ] Sí

5 ¿Cuenta con una app para gestionar demandas?

- [ ] No
- [ ] Sí

6 ¿Cuenta con mail de contacto estandarizado (formulario digital)?

- [ ] No
- [ ] Sí

7 ¿Cuenta con un sistema digital de autogestión de solicitudes?

- [ ] No
- [ ] Sí

SISTEMAS Y TRÁMITES

8 ¿Implementa un sistema de filas para trámites que lo requieran?

- [ ] No
- [ ] Sí

9 ¿Implementa un sistema de turnos para trámites que lo requieran?

- [ ] No
- [ ] Sí

10 ¿Posee una herramienta de orientación para la ejecución de trámites?

- [ ] No
- [ ] Sí

11 ¿Posee un sistema de recordatorios de los turnos otorgados?

- [ ] No
- [ ] Sí

12 ¿La ciudadanía puede dar seguimiento a su solicitud/ trámite vía web?

- [ ] No
- [ ] Sí

13 ¿La ciudadanía puede dar seguimiento a su solicitud vía telefónica?

- [ ] No
- [ ] Sí

14 ¿Realiza llamadas salientes para informar el estado de avance de la solicitud de un vecino o vecina?

- [ ] No
- [ ] Sí

15 ¿Envía correos electrónicos para informar el estado de avance de la solicitud de un vecino o vecina?

- [ ] No
- [ ] Sí

DESCENTRALIZACIÓN

16 ¿Tiene en territorio una unidad de atención a la ciudanía desconcentrada?

- [ ] No
- [ ] Sí

17 ¿Se encuentra unificada la imagen del gobierno local en estas unidades de atención? (Por ejemplo: utilizan uniforme, brindan la misma información, se pueden hacer los mismos trámites, etc.)

- [ ] No
- [ ] Sí

18 ¿La ciudadanía puede iniciar trámites/ solicitudes/reclamos en estas unidades?

- [ ] No
- [ ] Sí

19 ¿La ciudadanía puede realizar trámites/ solicitudes completos en estas unidades?

- [ ] No
- [ ] Sí

20 ¿En las delegaciones se informa y promociona la actividad del gobierno local? (Por ejemplo: folletería/ cartelería con info general del gobierno local)

- [ ] No
- [ ] Sí

21 ¿Brinda allí información de los diferentes servicios del gobierno local?

- [ ] No
- [ ] Sí

22 ¿Cuenta con mediciones de la atención descentralizada? (Por ejmplo: info de cantidad de vecinos y vecinas que asisten a las delegaciones por mes)

- [ ] No
- [ ] Sí

IMPLEMENTACIONES

23 A la hora de implementar un nuevo proceso ¿Realiza la capacitación necesaria para poder hacerlo?

- [ ] No
- [ ] Sí

24 ¿Realiza un seguimiento en la implementacion de un proceso?

- [ ] No
- [ ] Sí

25 Para la implementación de un nuevo proceso ¿Se realiza asignación de roles y responsabilidades?

- [ ] No
- [ ] Sí

26 ¿Cuenta con un tablero de seguimiento de proyectos y cumplimiento de objetivos?

- [ ] No
- [ ] Sí

27 ¿Cuenta con indicadores para la medición de las operaciones?

- [ ] No
- [ ] Sí

28 ¿Evalúa dichos indicadores al menos semestralmente?

- [ ] No
- [ ] Sí

29 ¿Cuenta con reuniones de seguimiento de proyectos y seguimiento de operaciones al menos una vez al mes con el equipo de atención ciudadana?

- [ ] No
- [ ] Sí

PROCESOS

30 ¿Tiene un manual de procedimientos para las diferentes solicitudes?

- [ ] No
- [ ] Sí

31 ¿Trabaja con el resto de las áreas la estandarización de procesos?

- [ ] No
- [ ] Sí

32 ¿Realizan un análisis de que trámite/ solicitud se podría digitalizar?

- [ ] No
- [ ] Sí

33 ¿Tiene digitalizados trámites y/o solicitudes?

- [ ] No
- [ ] Sí

34 ¿Revisa los procesos al menos cada 6 meses?

- [ ] No
- [ ] Sí

INFORMACIÓN

35 ¿Tiene sistematizado el registro de información y estadísticas del área?

- [ ] No
- [ ] Sí

36 ¿Cuenta con un CRM con información de cada vecino y vecina?

- [ ] No
- [ ] Sí

37 ¿Cuenta con una base de datos centralizada?

- [ ] No
- [ ] Sí

38 ¿Utiliza información para anticiparse a solicitudes? (Por ejemplo: avisos de vencimiento de licencias, de renovación de documentos)

- [ ] No
- [ ] Sí

39 ¿Cuenta con medios de comunicación propios del área para realizar campañas de comunicación/difusión externa?

- [ ] No
- Sí

40 ¿Realiza algún tipo de relevamiento (Por ejemplo: encuestas, focus group o entrevistas) para identificar la necesidades de la ciudadanía?

- [ ] No
- [ ] Sí

MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO INTERNO

41 ¿Mide el tiempo promedio de demora en la atención presencial?

- [ ] No
- [ ] Sí

42 ¿Posee un sistema de evaluación de desempeño?

- [ ] No
- [ ] Sí

43 ¿Genera un reporte de control?

- [ ] No
- [ ] Sí

44 ¿Realiza encuestas de satisfacción a la ciudadanía?

- [ ] No
- [ ] Sí

EQUIPOS DE TRABAJO

45 ¿Cuenta con roles definidos y tareas estipuladas y escritas dentro del equipo?

- [ ] No
- [ ] Sí

46 ¿Realiza talleres de capacitación al equipo para una correcta atención a la ciudadanía?

- [ ] No
- [ ] Sí

47 ¿Las capacitaciones se realizan de manera periódica?

- [ ] No
- [ ] Sí

48 ¿Mide el traslado de la capacitación al puesto de trabajo? (Por ejemplo: evaluación de desempeño)

- [ ] No
- [ ] Sí

49 ¿La cantidad de personal disponible es proporcional a la demanda vecinal existente?

- [ ] No
- [ ] Sí

50 ¿Los perfiles profesionales del equipo se adecúan a las tareas que tienen que desempeñar dentro del área?

- [ ] No
- [ ] Sí

RELACIONES ENTRE ÁREAS

51 ¿El resto de las áreas capacita al área de atención a la ciudadanía en sus competencias específicas?

- [ ] No
- [ ] Sí

52 ¿Posee referentes en cada área para la resolución de casos críticos?

- [ ] No
- [ ] Sí

Accedé directo al autodiagnóstico en el portal y conocé tu puntaje