



ANEXO 5

MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Atención al ciudadano

Casa de Tierra del Fuego AIAS



Introducción

La Casa de Tierra del Fuego (CTDF) es la representación de la provincia de Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Este espacio alberga diversas secretarías y delegaciones que cumplen funciones estratégicas para la provincia, entre ellas la Secretaría de Representación Oficial (SRO), la Secretaría de Desarrollo e Inversiones, y delegaciones de organismos como la Agencia de Recaudación Fuegoquina (AREF), la Obra Social del Estado Fuegoquino (OSEF), Inspección General de Justicia (IGJ), Tribunal de Cuentas, Instituto Provincial de la Vivienda y Hábitat (IPVyH), Policía provincial, Poder Judicial y Municipalidad de Tolhuin.

Además de funciones administrativas, se trata de un organismo que planifica, gestiona y articula con otras instituciones públicas o privadas, con el fin promover la agenda de desarrollo provincial. Además, trabaja con proyectos y programas en diferentes áreas para acompañar a todos aquellos Fuegoquinos que, por distintos motivos, se encuentren en la Ciudad de Buenos Aires.

Este manual tiene como objetivo establecer un proceso para la atención a ciudadanos que acuden a la Casa en busca de información o para realizar trámites. Asimismo, se define un procedimiento para la difusión de las actividades de promoción organizadas por la Casa, incluyendo el uso de una aplicación móvil (App) que facilita el acceso de la ciudadanía a la información de manera sencilla y eficiente.

El mismo ha sido realizado en el marco del proyecto “Sistema de Gestión - Casa de Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur” financiado por el Consejo Federal de Inversiones y ejecutado por Grupo Pharos Asociación Civil.

I. | La Casa de Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur.

La casa provincial fue inaugurada el 30 de abril de 1963 mediante el decreto provincial n°78, y tuvo como objetivo principal, atender los “asuntos en trámite, centralizar toda información destinada a la promoción de las corrientes turísticas nacionales e internacionales, de trascendencia e importancia para el desarrollo cultural y económico de este Territorio Nacional”.

Desde la provincialización (año 1991) y hasta la actualidad la Secretaría de Representación Oficial del Gobierno de Tierra del Fuego en Buenos Aires, dependiente del Ministerio Jefatura de Gabinete, trabaja para generar y potenciar vínculos con organismos internacionales, nacionales, provinciales, municipales y no gubernamentales.

La Casa Tierra del Fuego se encuentra en Sarmiento 731 – CABA.

Instalaciones y reparticiones:

- Secretaría de Representación Oficial del Gobierno en CABA (SRO)
- Dirección Provincial de Vinculación Sanitaria de Gabinete (DPVSG)
- Secretaría de Desarrollo e Inversiones (SDI)
- Agencia de Recaudación Fuegoquina (AREF)
- Tribunal de Cuentas
- Obra Social del Estado Fuegoquino (OSEF)
- Inspección General de Justicia (IGJ)
- Poder Judicial
- Instituto Provincial de Vivienda y Hábitat (IPVyH)
- Policía Provincial
- Municipio de Tolhuin

En la SRO, además de las funciones administrativas que hacen a la planificación, organización y administración de la Secretaría, se certifican firmas y actúa como intermediario entre la Dirección General del Registro Civil Provincial y particulares residentes en la Ciudad de Buenos Aires y zonas aledañas a efectos de tramitar la documentación ante ese organismo.

Independientemente de la estructura formal, los principales ejes de trabajo de la Casa y que dependen de la Secretaría de Representación Oficial son:

a | Coordinación y abordaje socio-sanitario: Dirección Provincial de Vinculación Sanitaria de Gabinete

Se trabaja en “la promoción de vínculos con instituciones sanitarias, nosocomios y distintos prestadores de servicios, con el objeto de garantizar el acceso a los servicios de salud requeridos, junto con el conjunto de gestiones administrativas pertinentes, y el soporte logístico y de atención psicológica necesaria, para acompañar y dar respuesta a los fueguinos que atienden sus demandas de atención a la salud fuera de la provincia que habitan”. Se trabaja particularmente con:

- Empleados del Gobierno Provincial y Municipios Fueguinos: aquellos empleados que se encuentran en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y acuden a la Dirección Médica de la Secretaría de Vinculación Sanitaria a los efectos de tramitar una licencia por enfermedad.
- Personas derivadas: aquellos ciudadanos sin obra social con cobertura del Ministerio de Salud provincial encausada mediante la red pública de Hospitales Nacionales, los del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Provincia de Buenos Aires y los Hospitales Universitarios.

Su función principal es la de brindar asistencia a los fueguinos que deben trasladarse a Buenos Aires por razones de salud y no cuentan con obra social, los casos que se atienden provienen derivados del Ministerio de Salud de la provincia. Se realiza un acompañamiento integral para lo cual el equipo cuenta con trabajadores sociales. La asistencia por parte de la provincia puede incluir cobertura para gastos de alojamiento y traslado, los que son canalizados por el Ministerio de Salud provincial; incluyendo asistencia para la adquisición de los medicamentos necesarios para el tratamiento.

Otra función de la Dirección es la fiscalización médica de licencias para empleados de la provincia que prestan funciones en CABA o que por tratamiento médico deben trasladarse a la Ciudad de Buenos Aires o al Conurbano Bonaerense.

Al mismo tiempo brinda asesoramiento a las personas que cuentan con una pensión RUPE, a aquellas que se encuentran bajo en “Programa de Protección Integral a pacientes oncológicos infanto-juveniles” y a aquellas que se encuentran con una internación involuntaria por cuestiones de salud mental.

Guardia administrativa: el área de salud cuenta con una guardia administrativa que se encuentra disponible de manera permanente con el fin de que el área pueda intervenir en la resolución de urgencias y demandas que presentan los pacientes derivados y sus acompañantes fuera del horario hábil de la atención.

b | Programas y proyectos: abordaje Socio- Cultural

Diferentes áreas de la Secretaría de Representación Oficial se dedican al desarrollo de proyectos y actividades para difundir, promocionar, potenciar vínculos institucionales que fomenten el desarrollo estratégico de la provincia y fortalecer vínculos con la comunidad fueguina.

Llevan adelante la promoción y difusión de la cultura fueguina a través de diversas actividades. Acercando a la comunidad una nutrida agenda cultural, dándole acceso a la Biblioteca de Tierra del Fuego en CABA, y apoyando la participación en eventos culturales a todos los artistas y productores fueguinos que se encuentren en Buenos Aires.

Además, cuenta con programas provinciales destinados a estudiantes fueguinos fuera de la provincia, con el objetivo de acompañar el proceso de desarraigo a través de la recreación, el encuentro y el apoyo emocional.

II. | Atención ciudadana

El concepto de calidad en las administraciones públicas o gobiernos locales está íntimamente ligado a la capacidad que tiene la entidad para prestar servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los ciudadanos de la manera más amplia y eficiente posible. En la actualidad, la calidad de los servicios públicos está estrechamente ligada a la capacidad de los gobiernos para emplear las nuevas tecnologías de la información y comunicación, haciendo mucho más accesibles la información y los servicios a los ciudadanos. (Amado Suárez et al, 2018).

La atención de los ciudadanos y ciudadanas que se presentan en la Casa de la provincia de Tierra del Fuego es su carta de presentación, por tal motivo el desarrollar un esquema de atención ágil y eficiente es una prioridad.

Si bien existen diferentes canales de comunicación, debemos establecer acuerdos básicos para que las respuestas a las demandas lleguen de la misma forma, independientemente del canal por el que ingresan. Por ejemplo, una consulta sobre un trámite médico debe tener la misma respuesta si ingresa por correo electrónico o si la persona realiza la consulta de manera presencial.

Actualmente los canales de atención a la ciudadanía en la Casa son:

- Virtual (Correo electrónico)
- Atención telefónica
- Atención personal
- A estos canales se suma la implementación de la App y la Web, a través de la cual los ciudadanos y ciudadanas también podrán realizar consultas.

Una opción muy utilizada los últimos años es desarrollar una aplicación para dinamizar la atención ciudadana, permitiendo acceder a múltiples funciones y realizar todo tipo de reclamos de manera precisa, incluyendo imágenes y dirección a través de un móvil. El objetivo es que contribuya a simplificar trámites, efficientizar procesos administrativos y operativos, construir puentes colaborativos entre el ciudadano, el personal operativo y los funcionarios. Fuente: RIL, 2023.

Para que estos cuatro canales funcionen eficientemente es necesario establecer un procedimiento que permita registrar la demanda y estandarizar las respuestas.

a | Registro digital de demandas

El registro y sistematización de la información no sólo ordena la tarea cotidiana de atención a la ciudadanía, también permite obtener información sobre sus necesidades, abonando a la mejora continua de los procesos internos y a la transparencia de la gestión pública en general. Para poder sistematizar las demandas y así poder establecer mejoras en los canales de comunicación y gestión, es necesario poder tener un registro completo de dichas actuaciones.

Es importante determinar qué datos se van a solicitar a la persona que inicia la consulta, así como sistematizar información de importancia para acelerar la carga y búsqueda de la información. Ordenar las consultas por temas frecuentes, canal de comunicación por el que ingresó, estado, etc. nos permite contar con diversos parámetros sobre la naturaleza de las demandas gestionadas.

Asimismo, como gran parte de la información que debe proveer el personal de atención está vinculada a la derivación a otros organismos, es importante evitar la transferencia innecesaria a otras áreas, para lo cual los y las agentes deben contar con información certera y actualizada sobre las áreas u organismos que son más requeridos.

De esta manera, podrán comunicar los canales de atención de otras dependencias por las que consulte la ciudadanía, para lo cual será necesario tener compilada con exactitud la información específica y actualizada sobre horarios y canales de comunicación disponibles.

Las etapas del proceso de atención al ciudadano

En forma genérica se pueden identificar cuatro pasos en el proceso de atención al ciudadano, ya sea en forma presencial o virtual, ellos son:



Fuente: Milito y Arrupe (2015) en base a Municipio de Cantabria (2002).

A continuación, se presentan a modo de ejemplo procedimientos estandarizados, los mismos ayudan a brindar información efectiva y eficiente. Es importante mencionar que la estandarización de la información debe sostenerse cualquiera sea la modalidad de comunicación.

b | Modalidades de Atención al Ciudadano





En el caso de situaciones presenciales en dónde un agente lo recibe directamente en la CTDF, el procedimiento debe ser:





- Presentación: Identificarse (Nombre y dependencia).
- Establecer la naturaleza de la consulta y el organismo/área responsable.
- Proveer la información de contacto/atención que facilite la derivación/atención de la persona (derivación interna/externa).
- Solicitar la información necesaria para la registración de la consulta/información de contacto de la persona, explicando que la información será utilizada internamente.
- Es importante dar respuestas en sentido positivo y explicar claramente la razón de la derivación, especialmente si le estamos solicitando a la persona que se vuelva a comunicar mediante un canal no presencial.
- Registración de la consulta en el sistema.

En el caso de comunicaciones telefónicas en dónde un agente recibe el llamado directamente en la CTDF el procedimiento debe ser:

- Presentación: Identificarse (Nombre y dependencia) permite personalizar el contacto.
- Establecer la naturaleza de la consulta y el organismo/área responsable.
- Proveer la información de contacto/atención que facilite la derivación/atención de la persona (derivación interna/externa).
- Solicitar la información necesaria para la registración de la consulta/información de contacto de la persona, transferir la llamada o proveer información clara sobre la posterior derivación.
- Registración de la consulta en el sistema.

En el caso en el que la consulta sea mediante correo electrónico, se proveen dos ejemplos de respuesta general adaptados a distintas situaciones posibles:

 | Nuevo Mensaje |   

   **Asunto: Recepción de Consulta XXX** 

Para: cc : bcc :

Estimado/a [Nombre del remitente]:






Agradecemos su contacto con la Casa de la Provincia de Tierra del Fuego.





Hemos derivado su consulta al [nombre del organismo correspondiente]. Al tratarse de una delegación del gobierno fueguino independiente de la Casa, le brindamos información sobre sus canales de atención: [información de contacto del área derivada].





Quedo atento/a a cualquier otra inquietud adicional.

Atentamente,

Nombre | Cargo | Información de contacto

   Aa   **Enviar**

 | Nuevo Mensaje |   

   **Asunto: Recepción de Consulta XXX** 

Para: cc : bcc :






Estimado/a [Nombre del remitente]:

Agradecemos su contacto con la Casa de la Provincia de Tierra del Fuego. Hemos derivado su consulta al área de [nombre del área correspondiente], quienes se encargarán de atender su solicitud.

Quedo atento/a a cualquier otra inquietud adicional.

Atentamente,

Nombre | Cargo | Información de contacto

   Aa   **Enviar**

III. | Nueva App Casa de la provincia de Tierra del Fuego

La App “Casa de TDF” tiene por objetivo facilitar el acceso de los ciudadanos a información relevante y actualizada sobre los servicios, trámites y actividades de la provincia de Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur en general y particularmente de la Casa, promoviendo así una comunicación transparente y accesible.

A través de esta aplicación, los usuarios pueden realizar consultas de manera ágil, y acceder a datos de interés que les permitan gestionar de forma eficiente sus necesidades y participar de las diferentes actividades promocionadas por la Casa.

El usuario podrá:

- 1 | Conocer las actividades y eventos que realiza la CTDF
- 2 | Realizar consultas sobre diferentes trámites
- 3 | Acceder a un calendario con fechas importantes
- 4 | Acceder a un mapa interactivo con lugares de interés
- 5 | Acceder a la información sobre Turismo en TDF
- 6 | Mantenerse informado de las noticias y novedades

a | Funcionalidades y uso de la App

La App estará disponible para sistemas operativos iOS y Android y para su utilización deberá ser descargada en las tiendas App Store, Google Play, o mediante enlace directo.



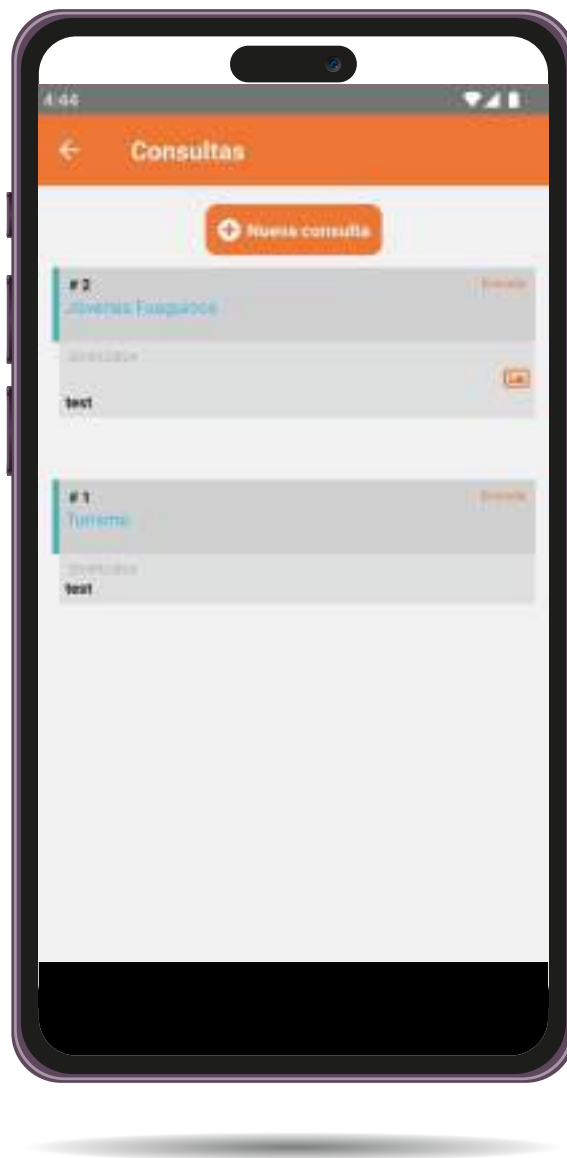
Una vez instalada, se debe iniciar el proceso de registro o inicio de sesión, incluyendo la creación de una cuenta si es necesario.



La pantalla de inicio consiste en un Menú que despliega las secciones disponibles.



Institucional: Además de una breve presentación de la Casa, contiene información sobre las áreas que la componen, horarios y días de atención, datos de contacto e información adicional esencial.



Consultas: La App permite realizar consultas, verificar su estado, recibir actualizaciones y acceder al historial de consultas finalizadas.



Para realizar una nueva consulta deberá seleccionarse la opción **“nueva consulta”**. Completar los campos: temática, sub temática, descripción de la consulta. Además, se podrá adjuntar una imagen en caso de ser necesario. Al finalizar, seleccionar Enviar consulta.



Mapa: Podrás ver un mapa interactivo donde consultar los principales sitios de interés según cercanía, con posibilidad de filtrar los mismos según temática. Al seleccionar uno de los puntos en el mapa, se podrá ver su dirección exacta.



Eventos: La sección está dedicada a la difusión de actividades y noticias de interés para la comunidad usuaria.



Calendario y eventos: Podrás consultar los eventos organizados por la Casa de la Provincia.



También podrás ingresar desde la App a otros sitios de interés, por ejemplo, al portal del Instituto Fueguino de Turismo.



A modo de cierre

El presente manual tiene por objetivo contribuir a la mejora de procesos de gestión de la Casa de Tierra del Fuego, con especial énfasis en la atención al ciudadano.

En línea con dicho propósito, el mismo recorre la estructura de la Casa, explicitando sus áreas, tareas, incumbencias y servicios disponibles destinados a la comunidad fueguina en CABA.

Adicionalmente, busca estandarizar ciertos aspectos de la atención cotidiana al ciudadano, incorporando nuevos canales de difusión como la App y la página web.

Finalmente, busca ser un modesto aporte a la mejora continua en los procesos de atención, gestión y comunicación interna, así como la incorporación de nuevas tecnologías; los cuales son elementos centrales en la construcción de una administración pública eficiente, moderna y al servicio de la ciudadanía.

