



ANEXO 7

JORNADA DE CAPACITACIÓN 22 DE NOVIEMBRE DE 2024

Fotos de la Jornada







Presentación utilizada en la Jornada de Capacitación

APOYO TÉCNICO PARA EL DESARROLLO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN - CASA DE LA PROVINCIA DE TIERRA DEL FUEGO

NOVIEMBRE 2024



OPTIMIZAR LA GESTIÓN CIUDADANA

Finalidad

Optimizar la gestión de atención ciudadana a fin de brindar servicios más eficientes, accesibles y satisfactorios; promoviendo la transparencia, la participación y la calidad en la interacción entre la administración pública y la comunidad.

Objetivo general

Desarrollar una herramienta informática (App y Web) que permita optimizar la gestión de atención ciudadana con el objetivo de brindar servicios más eficientes, accesibles y satisfactorios en la Casa de la provincia de Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur.

OPTIMIZAR LA GESTIÓN CIUDADANA

Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico sobre el funcionamiento actual de la Casa de la provincia de Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur con el propósito de identificar posibles mejoras en el procedimiento de atención a la ciudadanía.
- Diseñar e implementar una herramienta informática (app y web) para la gestión de trámites.
- Mejorar los procesos internos de atención ciudadana para reducir los tiempos de respuesta y aumentar la eficiencia en la prestación de los servicios.
- Garantizar y facilitar el acceso a información relacionada con diferentes trámites, programas, prestaciones tanto provinciales como de otros organismos estatales.
- Implementar un sistema de reportes estandarizados que permita visualizar información sobre trámites gestionados a fin de generar un insumo para la mejora de la gestión.

COMPONENTES



1 Diagnóstico

Modalidad de atención al ciudadano, incluyendo las formas de registro de la demanda, así como de las respuestas brindadas actualmente por parte de los agentes.



2 Desarrollo

Desarrollo de propuesta de rediseño y mejora de atención ciudadana.
Diseño de herramienta y arquitectura de base de datos.
Desarrollo de app, API y web de backend.



3 Implementación

Desarrollo de la capacitación y estrategia de difusión de la herramienta.



DIAGNÓSTICO

Diagnóstico

Reparticiones que
funcionan en la Casa
de la Provincia de
Tierra del Fuego

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

Dirección Provincial de Vinculación Sanitaria de Gabinete

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.

■ **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 (fiscalización).

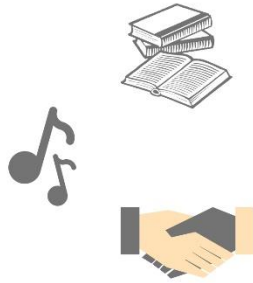
■ **Personas derivadas:** aquellos ciudadanos sin obra social con cobertura del Ministerio de Salud provincial encausada mediante la red pública de Hospitales Nacionales, los del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Provincia de Buenos Aires y los Hospitales Universitarios.

Dirección Provincial de Vinculación Sanitaria de Gabinete

■ 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** 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.

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.
- Llevar 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.



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. (Muzin, 2018).

ATENCIÓN CIUDADANA



Canales de Atención

- Atención personal
- Atención telefónica
- Correo electrónico
- App/ web



Registro de demandas

Obtener información sobre sus necesidades, abonando a la mejora continua de los procesos internos y a la transparencia de la gestión pública en general.

NUEVA APP



NUEVA APP

CONOCER LAS ACTIVIDADES Y
EVENTOS

REALIZAR CONSULTAS SOBRE
DIFERENTES TRÁMITES

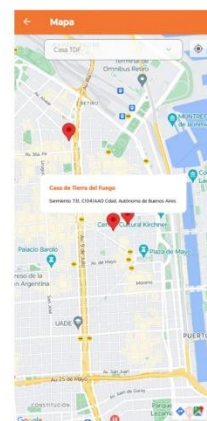
ACCEDER A UN CALENDARIO
CON FECHAS IMPORTANTES

ACCEDER A UN MAPA
INTERACTIVO CON LUGARES DE
INTERÉS

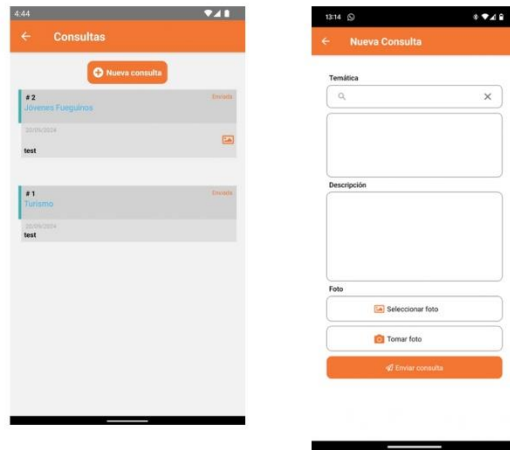
ACCEDER A LA INFORMACIÓN
SOBRE TURISMO EN TDF

MANTENERSE INFORMADO DE
LAS NOTICIAS Y NOVEDADES

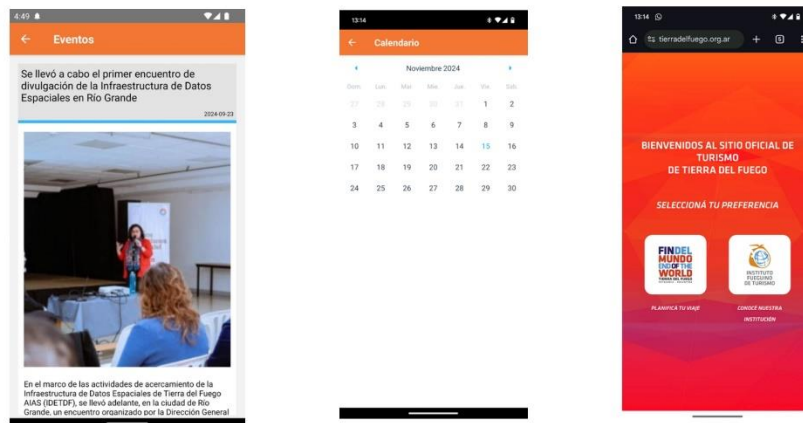
Nueva App de la CTDF



Nueva App de la CTDF



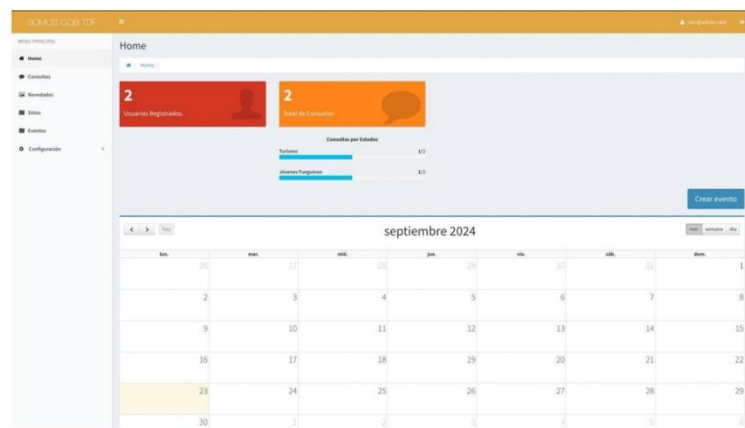
Nueva App de la CTDF



SISTEMA DE GESTIÓN INTERNA

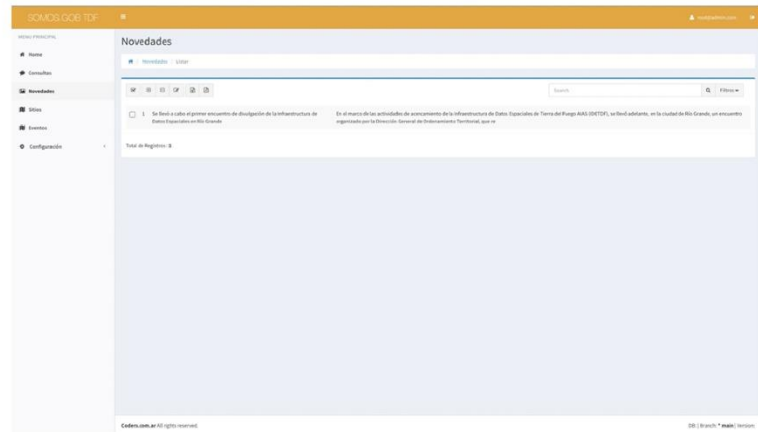
SISTEMA DE GESTIÓN INTERNA

Pantalla principal



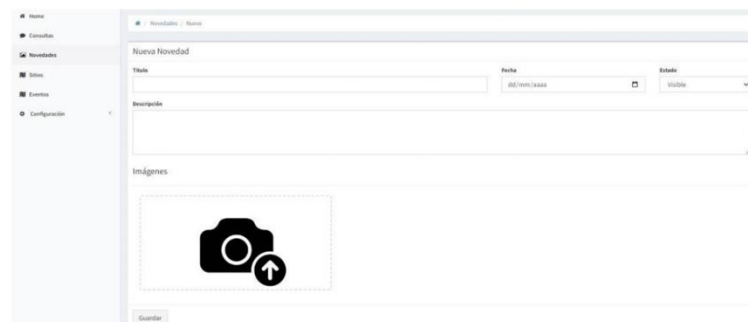
SISTEMA DE GESTIÓN INTERNA

Novedades



SISTEMA DE GESTIÓN INTERNA

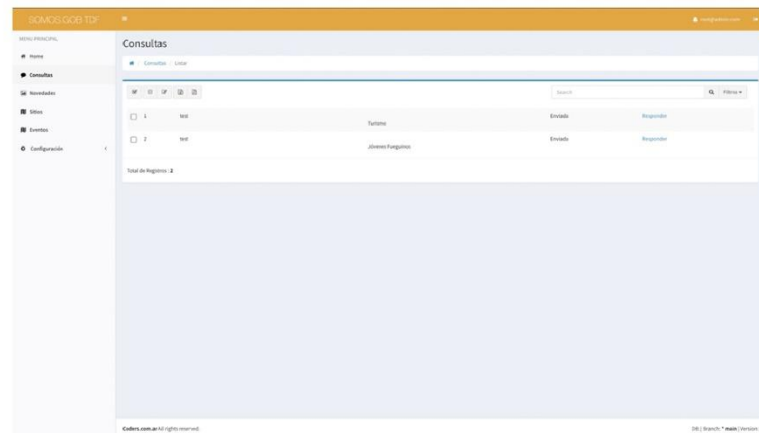
Como cargar novedades



Desde esta pantalla se cargan las novedades o información que luego se visualizarán desde la aplicación móvil. Se puede observar un listado de las novedades ya cargadas con la posibilidad de editarlas o exportar a Excel o PDF. En esta pantalla, se deberán completar los campos título, fecha, estado y descripción de la novedad. Además se podrá adjuntar una imagen (opcional) para acompañar el texto.

SISTEMA DE GESTIÓN INTERNA

Consultas



Consulta	Estado	Responder
1	Enviado	Responder
2	Enviado	Responder

Total de Registros: 2

SISTEMA DE GESTIÓN INTERNA

Como responder consultas



Consulta #43

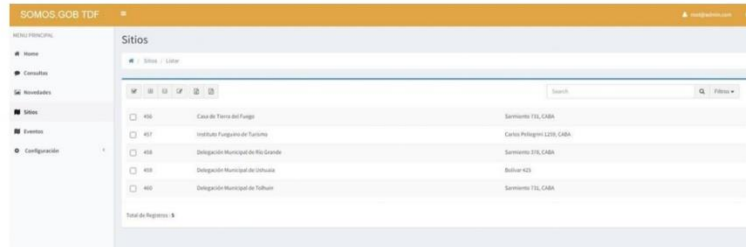
Respuesta

Guardar

Para responder una consulta hecha desde la App, se deberá seleccionar la opción Responder en la consulta elegida. Se desplegará una pantalla con el número de consulta, el detalle de la misma y la imagen adjunta (si la hubiere). Al final, se encuentra el espacio para redactar la respuesta a la consulta. Una vez completo este espacio, se deberá seleccionar la opción Guardar.

SISTEMA DE GESTIÓN INTERNA

Sitios



ID	Nombre	Ubicación
406	Casa de Tierra del Fuego	Sarmiento 176, CABA
407	Instituto Paraguayo de Turismo	Carlos Pellegrini 1250, CABA
408	Delegación Municipal de Río Grande	Sarmiento 176, CABA
409	Delegación Municipal de Ushuaia	Bolívar 400
410	Delegación Municipal de Tolhuén	Sarmiento 176, CABA

Total de Registros: 5

SISTEMA DE GESTIÓN INTERNA

Como agregar un nuevo sitio



Nuevo Sitio

Título:
 Dirección: Tipo:
 Latitud: Longitud:
 Descripción:
 Guardar

En la pantalla se deberán completar los campos relativos al sitio: nombre, dirección, tipo de sitio, latitud, longitud y descripción. Luego presionar Guardar.

DIFUSIÓN

FLYERS

somos Gobierno de Tierra del Fuego

¡Explorá la nueva App de la Casa de Tierra del Fuego!

Con esta app, podés acceder fácilmente a la agenda cultural, noticias, y novedades de la provincia, todo en un solo lugar.

Disponible en:

Google Play App Store

Además, realizá tus consultas y obtené respuestas rápidas y personalizadas.

¡DESCARGALA YA!



¡Conectate con la casa de tierra del fuego estés donde estés!



somos Gobierno de Tierra del Fuego

¡Descubre la App de la Casa de Tierra del Fuego!

Podés acceder a información sobre la agenda cultural, noticias y novedades.

Disponible en:

Google Play App Store

También podés realizar tus consultas y recibirás una respuesta de forma más rápida.



¡Escaneá el código QR y conéctate ahora!



somos Gobierno de Tierra del Fuego

¡Lanzamos la App Casa de la provincia de Tierra del Fuego!

Encuentra eventos, actividades y oportunidades para sumarte a nuestra comunidad fueguina.

Disponible en:

Google Play App Store

Accede a información y servicios cuando lo necesites, desde cualquier lugar.



¡Escaneá el código QR y conéctate ahora!



FLYERS



MANUALES



¡MUCHAS GRACIAS!