



# Manual de ayuda en línea



Ante cualquier inquietud  
comuníquese al 147

# Índice

<b>1</b>	<b>Consultar historial de contacto .....</b>	<b>2</b>
1.1	Panel de Contacto .....	2
1.2	Panel de Flujos de Resolución .....	2
1.3	Panel de Actualizaciones y Reiteraciones .....	2
1.4	Panel de Documentos en Mesa de Entrada .....	2
<b>2</b>	<b>Reclamos.....</b>	<b>3</b>
2.1	Crear un nuevo reclamo .....	3
2.2	Reiterar un reclamo existente.....	4
2.3	Consultar un reclamo existente .....	5
<b>3</b>	<b>Denuncias .....</b>	<b>6</b>
3.1	Crear una nueva denuncia .....	6
3.2	Consultar una denuncia existente.....	7
<b>4</b>	<b>Quejas.....</b>	<b>8</b>
4.1	Crear una nueva queja .....	8
<b>5</b>	<b>Solicitudes.....</b>	<b>10</b>
5.1	Crear una nueva solicitud.....	10
5.2	Reiterar una solicitud existente .....	11
5.3	Consultar una solicitud existente.....	12
<b>6</b>	<b>Campañas .....</b>	<b>13</b>
6.1	Ejecución de campañas .....	13

# 1 Consultar historial de contacto

**Para un contacto, el sistema permite ver la historia de un contacto por medio de cuatro paneles de información.**

## 1.1 Panel de Contacto

Aquí el sistema muestra información general del contacto con información de todo el contacto como la dirección, el tipo de contacto y el estado del mismo.

## 1.2 Panel de Flujos de Resolución

Desde el panel de flujos de resolución, el usuario puede observar el avance de las distintas prestaciones asociadas al contacto, así como la posibilidad de ver el cuestionario de cada una de las prestaciones ingresado por el ciudadano.

## 1.3 Panel de Actualizaciones y Reiteraciones

En esta sección, se muestran las distintas actualizaciones y reiteraciones del contacto y se puede acceder a los archivos adjuntos ingresados en toda la historia del contacto.

## 1.4 Panel de Documentos en Mesa de Entrada

Este panel presenta una grilla con todos los documentos ingresados por mesa de entrada y que se asociaron a este contacto. Además permite la vinculación de cualquier tipo de documentación presentada por el ciudadano al reclamo ingresado en la aplicación.

## 2 Reclamos

**Un reclamo es todo aquel requerimiento efectuado por uno o más ciudadanos, a fin de solicitar la intervención de la administración en relación a la falta de prestación o la prestación deficitaria de un servicio en una calle y numeración determinada o intersección.**

### 2.1 Crear un nuevo reclamo

Para comenzar la carga de un reclamo, el usuario selecciona la solapa correspondiente a Reclamos y Denuncias.

#### 2.1.1 Seleccionar la prestación

Para la creación de un reclamo, el usuario ingresa una breve descripción de su problema y el sistema a partir de ello, brinda un listado con aquellas prestaciones relacionadas al problema que van a permitir ingresar una tipificación definida por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Esta tipificación, será la que decida si el usuario está generando un reclamo, una denuncia, una queja o una solicitud.

Desde esta pantalla, el usuario puede acceder a la consulta de contactos, por medio del link “Consulta de reclamos y denuncias existentes”. Ver Consultar un reclamo existente.

#### 2.1.2 Seleccionar la dirección

Una vez que el usuario eligió una prestación correspondiente a un reclamo, el sistema va a solicitar ingresar de manera obligatoria una calle y altura o intersección, de manera de poder situar un reclamo y definir así sus responsables. Desde aquí, el usuario podrá consultar el mapa para saber si la dirección es la correcta por medio del link “Ver Mapa”.

Por otra parte, en caso que no conozca la dirección de forma exacta, pero pueda asociarlo a algún espacio público, al seleccionar el link “Ver las direcciones de espacio público”, el usuario podrá la plaza, hospital, escuela, etc a la cual asociar el reclamo.

En caso que la prestación y la dirección coincidan con un reclamo existente, el sistema reiterará el contacto ya existente. Ver Reiterar un reclamo existente

### **2.1.3 Completar cuestionario para la prestación**

En caso que la prestación tenga un cuestionario asociado, el sistema muestra el mismo de manera de poder recabar información de la prestación, que brinde al organismo responsable la información necesaria para una mejor solución.

Este cuestionario, puede mostrar preguntas relacionadas a respuestas previas y su respuesta será opcional, ya que para no completarlo, el usuario puede seleccionar la opción “Continuar sin completar el cuestionario” y avanzar así al ingreso de observaciones y archivos adjuntos.

### **2.1.4 Ingreso de observaciones y archivos adjuntos**

La aplicación presenta la posibilidad de completar un campo correspondiente a comentarios que el ciudadano desee dejar asentado junto al reclamo. Del mismo modo, también permite la inclusión de un archivo adjunto. Ambos campos son opcionales.

### **2.1.5 Ingresar datos del ciudadano, medio de contacto y presentación del comprobante**

Para todo contacto, el SUACi solicita el ingreso de información correspondiente al ciudadano y los medios de contacto para poder mantenerlo informado sobre el avance en su resolución.

Finalizada la carga, el sistema muestra después un comprobante con información correspondiente al contacto. En aquel caso que el ciudadano hubiera ingresado un correo electrónico, el SUACI automáticamente le enviará a dicha casilla el comprobante del contacto creado.

## **2.2 Reiterar un reclamo existente**

Todo reclamo puede ser reiterado por el ciudadano que lo generó u otro, siempre que seleccione igual prestación y dirección. Luego continúa con la carga del contacto.

### **2.2.1 Ingreso de observaciones y archivos adjuntos**

La aplicación presenta la posibilidad de completar un campo correspondiente a comentarios que el ciudadano desee dejar asentado junto al reclamo. Del mismo modo, también permite la inclusión de un archivo adjunto. Ambos campos son opcionales.

### **2.2.2 Ingresar datos del ciudadano, medio de contacto y presentación del comprobante**

Para todo contacto, el SUACi solicita el ingreso de información correspondiente al ciudadano y los medios de contacto para poder mantenerlo informado sobre el avance en su resolución.

Finalizada la carga, el sistema muestra después un comprobante con información correspondiente al contacto. En aquel caso que el ciudadano hubiera ingresado un correo electrónico, el SUACI automáticamente le enviará a dicha casilla el comprobante del contacto creado.

### 2.3 Consultar un reclamo existente

Para la consulta de un contacto, el usuario puede realizar una consulta seleccionando el link “Consulta de reclamos y denuncias existentes”, y desde allí completar los campos obligatorios para ver el historial de contacto: número de contacto, calle y año de generación.

Para ver la consulta de un reclamo, ver Consultar historial de contacto.

## 3 Denuncias

**Se entiende por denuncia a toda gestión por medio de la cual un particular pone en conocimiento de la autoridad competente un hecho irregular o falta relativo a los ámbitos sujetos al ejercicio del poder de policía a cargo del Ministerio de Gobierno.**

### 3.1 Crear una nueva denuncia

Para comenzar la carga de una denuncia, el usuario selecciona la solapa correspondiente a Reclamos y Denuncias.

#### 3.1.1 Seleccionar una prestación

Para la creación de una denuncia, el usuario ingresa una breve descripción de su problema y el sistema a partir de ello, brinda un listado con aquellas prestaciones relacionadas al problema que van a permitir ingresar una tipificación definida por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Esta tipificación, será la que decida si el usuario está generando un reclamo, una denuncia, una queja o una solicitud.

Desde esta pantalla, el usuario puede acceder a la consulta de contactos, por medio del link “Consulta de reclamos y denuncias existentes”. Ver Consultar una denuncia existente.

#### 3.1.2 Seleccionar la dirección

Una vez que el usuario eligió una prestación correspondiente a una denuncia, el sistema va a solicitar ingresar de manera obligatoria una calle y altura o intersección, de manera de poder situar la denuncia y definir así sus responsables. Desde aquí, el usuario podrá consultar el mapa para saber si la dirección es la correcta por medio del link “Ver Mapa”.

Por otra parte, en caso que no conozca la dirección de forma exacta, pero pueda asociarlo a algún espacio público, al seleccionar el link “Ver las direcciones de espacio público”, el usuario podrá la plaza, hospital, escuela, etc a la cual asociar la denuncia.

Por último, en la denuncia el sistema brinda la posibilidad de incluir información relacionada a un establecimiento (Razón social y CUIT) en aquellos casos que así sea viable.

### **3.1.3 Agregar otra prestación a la denuncia**

El SUACI permite ingresar más de una tipificación para una misma denuncia, teniendo siempre en cuenta que estará siempre referenciada a una única dirección.

Cabe aclarar que estas tipificaciones tienen que pertenecer siempre al mismo rubro.

### **3.1.4 Completar cuestionario/s por prestación**

En caso que la/s prestación/es tenga un cuestionario asociado, el sistema muestra el/los mismo/s de manera de poder recabar información de la/s prestación/es, que brinde al organismo responsable la información necesaria para una mejor solución.

Este cuestionario, puede mostrar preguntas relacionadas a respuestas previas y su respuesta será opcional, ya que para no completarlo, el usuario puede seleccionar la opción “Continuar sin completar el cuestionario” y avanzar así al ingreso de observaciones y archivos adjuntos.

### **3.1.5 Ingreso de observaciones y archivos adjuntos**

La aplicación presenta la posibilidad de completar un campo correspondiente a comentarios que el ciudadano desee dejar asentado junto a la denuncia. Del mismo modo, también permite la inclusión de un archivo adjunto. Ambos campos son opcionales.

### **3.1.6 Ingresar datos del ciudadano, medio de contacto y presentación del comprobante**

Para todo contacto, el SUACi solicita el ingreso de información correspondiente al ciudadano y los medios de contacto para poder mantenerlo informado sobre el avance en su resolución.

Finalizada la carga, el sistema muestra después un comprobante con información correspondiente al contacto. En aquel caso que el ciudadano hubiera ingresado un correo electrónico, el SUACI automáticamente le enviará a dicha casilla el comprobante del contacto creado.

## **3.2 Consultar una denuncia existente**

Para la consulta de un contacto, el usuario puede realizar una consulta seleccionando el link “Consulta de reclamos y denuncias existentes”, y desde allí completar los campos obligatorios para ver el historial de contacto: número de contacto, calle y año de generación.

Para ver la consulta de una denuncia, ver Consultar historial de contacto.

## 4 Quejas

**Se entiende por queja, a todo disgusto, disconformidad, enfado o sugerencia manifestada por un ciudadano hacia algún organismo del GCBA, por un servicio brindado de forma deficiente, incompleta o inexistente.**

### 4.1 Crear una nueva queja

Para comenzar la carga de una queja, el usuario selecciona la solapa correspondiente a Reclamos y Denuncias.

#### 4.1.1 Seleccionar una prestación

Para la creación de una queja, el usuario ingresa una breve descripción de su problema y el sistema a partir de ello, brinda un listado con aquellas prestaciones relacionadas al problema que van a permitir ingresar una tipificación definida por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Esta tipificación, será la que decida si el usuario está generando un reclamo, una denuncia, una queja o una solicitud.

#### 4.1.2 Seleccionar la dirección

Una vez que el usuario eligió una prestación correspondiente a una queja, el sistema va a solicitar ingresar de manera opcional una calle y altura o intersección, de manera de poder situar la queja. Desde aquí, el usuario podrá consultar el mapa para saber si la dirección es la correcta por medio del link “Ver Mapa”.

Por otra parte, en caso que no conozca la dirección de forma exacta, pero pueda asociarlo a algún espacio público, al seleccionar el link “Ver las direcciones de espacio público”, el usuario podrá la plaza, hospital, escuela, etc a la cual asociar la queja.

#### 4.1.3 Completar cuestionario por prestación

En caso que la prestación tenga un cuestionario asociado, el sistema muestra el mismo de manera de poder recabar información de la prestación, que brinde al organismo responsable la información necesaria para una mejor solución.

Este cuestionario, puede mostrar preguntas relacionadas a respuestas previas y su respuesta será opcional, ya que para no completarlo, el usuario puede seleccionar la opción “Continuar sin completar el cuestionario” y avanzar así al ingreso de observaciones y archivos adjuntos.

#### **4.1.4 Ingreso de observaciones y archivos adjuntos**

La aplicación obliga en el caso de la queja a dejar un comentario relacionado a la queja en el cual se explique el motivo de la misma. Además, de manera opcional permite la inclusión de un archivo adjunto.

#### **4.1.5 Ingresar datos del ciudadano, medio de contacto y presentación del comprobante**

Para todo contacto, el SUACi solicita el ingreso de información correspondiente al ciudadano y los medios de contacto para poder mantenerlo informado sobre el avance en su resolución. El tipo, número de documento, nombre y DNI son obligatorios, de manera de nominar la queja.

Finalizada la carga, el sistema muestra después un comprobante con información correspondiente al contacto. En aquel caso que el ciudadano hubiera ingresado un correo electrónico, el SUACI automáticamente le enviará a dicha casilla el comprobante del contacto creado.

## 5 Solicitudes

**La solicitud no se produce por un incumplimiento de servicio/contrato sino que representa un deseo por parte del ciudadano, para ser realizado en un futuro.**

### 5.1 Crear una nueva solicitud

Para comenzar la carga de una solicitud, el usuario selecciona la solapa correspondiente a Reclamos y Denuncias.

#### 5.1.1 Seleccionar la prestación

Para la creación de una solicitud, el usuario ingresa una breve descripción de su problema y el sistema a partir de ello, brinda un listado con aquellas prestaciones relacionadas al problema que van a permitir ingresar una tipificación definida por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Esta tipificación, será la que decida si el usuario está generando un reclamo, una denuncia, una queja o una solicitud.

Desde esta pantalla, el usuario puede acceder a la consulta de contactos, por medio del link “Consulta de reclamos y denuncias existentes”. Ver Consultar una solicitud existente.

#### 5.1.2 Seleccionar la dirección

Una vez que el usuario eligió una prestación correspondiente a una solicitud, el sistema va a solicitar ingresar de manera obligatoria una calle y altura o intersección, de manera de poder situarla y definir así sus responsables. Desde aquí, el usuario podrá consultar el mapa para saber si la dirección es la correcta por medio del link “Ver Mapa”.

Por otra parte, en caso que no conozca la dirección de forma exacta, pero pueda asociarlo a algún espacio público, al seleccionar el link “Ver las direcciones de espacio público”, el usuario podrá la plaza, hospital, escuela, etc a la cual asociar la solicitud.

En caso que la prestación y la dirección coincidan con un reclamo existente, el sistema reiterará el contacto ya existente. Ver Reiterar una solicitud existente.

#### 5.1.3 Completar cuestionario para la prestación

En caso que la prestación tenga un cuestionario asociado, el sistema muestra el mismo de manera de poder recabar información de la prestación, que brinde al organismo responsable la información necesaria para una mejor solución.

Este cuestionario, puede mostrar preguntas relacionadas a respuestas previas y su respuesta será opcional, ya que para no completarlo, el usuario puede seleccionar la opción “Continuar sin completar el cuestionario” y avanzar así al ingreso de observaciones y archivos adjuntos.

#### **5.1.4 Ingreso de observaciones y archivos adjuntos**

La aplicación presenta la posibilidad de completar un campo correspondiente a comentarios que el ciudadano desee dejar asentado junto a la solicitud. Del mismo modo, también permite la inclusión de un archivo adjunto. Ambos campos son opcionales.

#### **5.1.5 Ingresar datos del ciudadano, medio de contacto y presentación del comprobante**

Para todo contacto, el SUACi solicita el ingreso de información correspondiente al ciudadano y los medios de contacto para poder mantenerlo informado sobre el avance en su resolución. En el caso de las solicitudes, el ingreso de información es obligatorio, así como también la inclusión de un domicilio legal y un medio de contacto para poder ser notificado.

El sistema muestra después un comprobante con información correspondiente al contacto. En aquel caso que el ciudadano hubiera ingresado un correo electrónico, el SUACI automáticamente le enviará a dicha casilla el comprobante de la solicitud creado.

### **5.2 Reiterar una solicitud existente**

Toda solicitud puede ser reiterada por el ciudadano que la generó u otro, siempre que seleccione igual prestación y dirección. Luego continúa con la carga del contacto.

#### **5.2.1 Ingreso de observaciones y archivos adjuntos**

La aplicación presenta la posibilidad de completar un campo correspondiente a comentarios que el ciudadano desee dejar asentado junto a la solicitud. Del mismo modo, también permite la inclusión de un archivo adjunto. Ambos campos son opcionales.

#### **5.2.2 Ingresar datos del ciudadano, medio de contacto y presentación del comprobante**

Para todo contacto, el SUACi solicita el ingreso de información correspondiente al ciudadano y los medios de contacto para poder mantenerlo informado sobre el avance en su

resolución. En el caso de las solicitudes, el ingreso de información es obligatorio, así como también la inclusión de un domicilio legal y un medio de contacto para poder ser notificado. El sistema muestra después un comprobante con información correspondiente al contacto. En aquel caso que el ciudadano hubiera ingresado un correo electrónico, el SUACI automáticamente le enviará a dicha casilla el comprobante de la solicitud creado.

### 5.3 Consultar una solicitud existente

Para la consulta de un contacto, el usuario puede realizar una consulta seleccionando el link “Consulta de reclamos y denuncias existentes”, y desde allí completar los campos obligatorios para ver el historial de contacto: número de contacto, calle y año de generación.

Para ver la consulta de una solicitud, ver Consultar historial de contacto.

## 6 Campañas

**Una campaña es la transmisión de un mensaje que tienen por objetivo dar a conocer cierta información a un público previamente definido, o pretende recabar información sobre un tema en particular.**

### 6.1 Ejecución de campañas

Para la ejecución de campañas se debe seleccionar el link incluido en el correo electrónico correspondiente, y acceder así a la encuesta en cuestión, donde se podrá brindar información valiosa al GCBA.

El sistema muestra las distintas preguntas al ciudadano hasta finalizar el cuestionario. En caso que no pueda continuar con su ejecución, será necesario volver a responder todas las preguntas relacionadas a este cuestionario.