



# Registro Call Center



# DECISIONES BASADAS EN INFORMACIÓN

**Necesitan algo fundamental**

Deben partir de un dato que alguien debe cargar...

Tenemos  
siempre  
los mismos  
desafíos



**¿Quién tiene los datos que necesitamos?**



**¿Cómo logramos que los compartan?**



**¿Cómo nos aseguramos de tenerlos actualizados?**



**¿Cómo los almacenamos?**



**¿Cómo los procesamos?**



**¿Cómo los publicamos?**

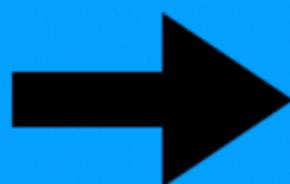
# PANORAMA ACTUAL



Ciudadanos



Entidades



MUNICIPALIDAD, FUNCIONARIOS MUNICIPALES o FUNCIONARIOS POLÍTICOS

## Percepción



- Atención Personal
- Atención Telefónica
- Mails
- Chats
- Paginas Web
- Aplicaciones



## Conocimiento Adquirido



- Usos y costumbres
- Manuales de procedimiento
- Instrucción formal
- Antecedentes
- Aprendizaje



## Valoración



- Memoria
- Opinión subjetiva
- Consulta instantanea
- Información incidental
- Razonamiento



## Generación de Respuesta

- Resolución de problemas
- Toma de decisiones



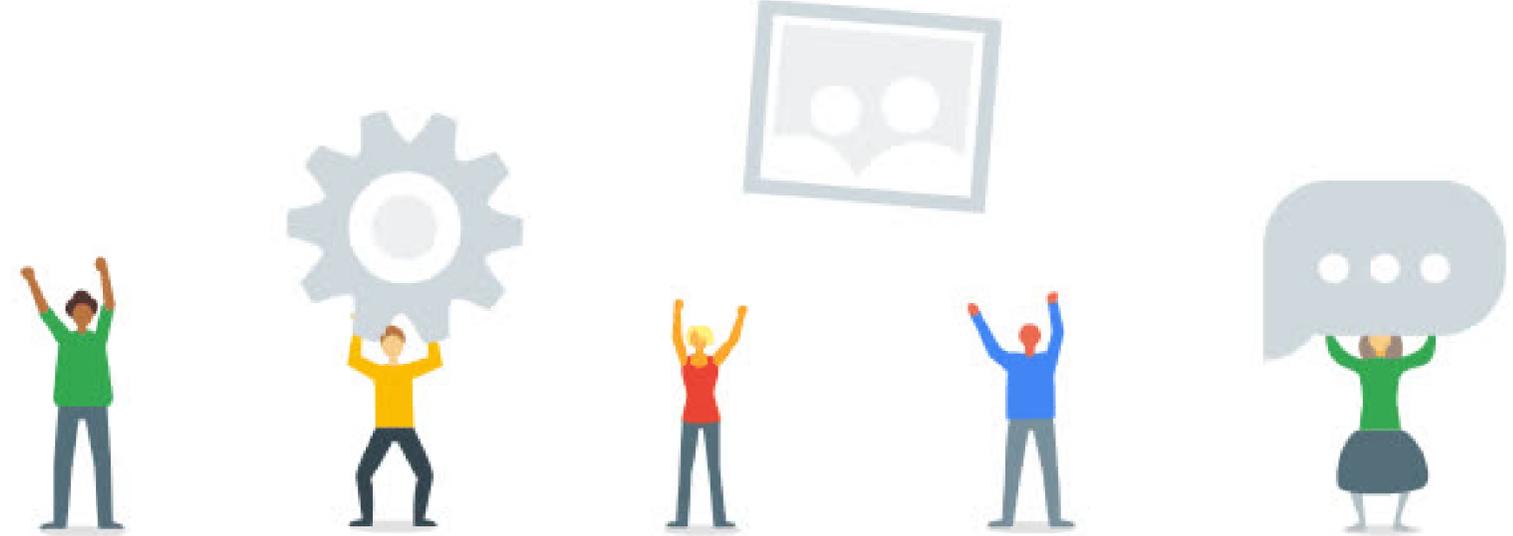
**Problema: No hay un Registro Digitalizado Ni Centralizado**

# PROPUESTA: RCC



**Beneficio: Trazabilidad desde el Pedido hasta la Resolución**

# Participantes



## Vecino

- Beneficiario
- Instituciones
- Contribuyentes
- Ciudadanos
- Empresas
- Funcionarios



## Área de Atención

- Defensa Civil
- 0800
- Comodoro Atiende
- Agencia de Información Pública
- Mesa de Informes
- Entrega de Beneficios
- Farmacia



## Destino Despacho

- Otras áreas municipales
- Otros actores gubernamentales
- Otros Actores



# INFORMACION

- Todas las áreas de atención comparten los datos del vecino
- Los datos de atención sólo los ve el área de atención
- Todas las atenciones son exportables a excel por rango de fechas
- Se pueden geolocalizar los datos resultantes
- Se pueden hacer estadísticas de atenciones por fechas
- Se puede hacer un informe histórico de atenciones a un vecino
- Cada llamada es un sinónimo de atención