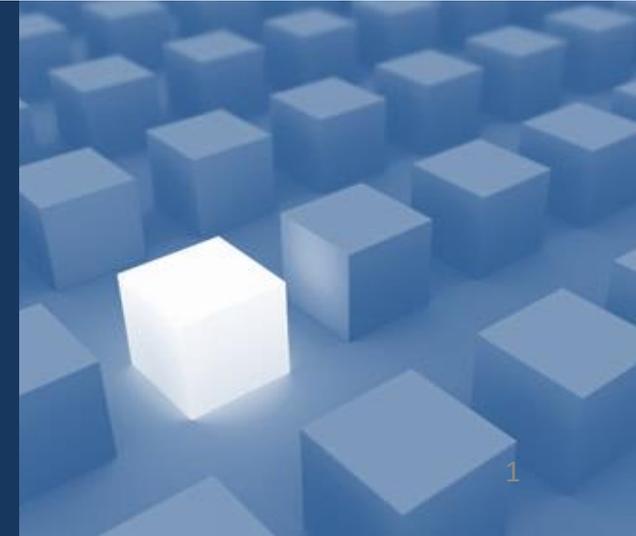


# BUZÓN DEL CIUDADANO DEL PAG

<http://administracion.gob.es>

Titulo: Buzón del Ciudadano del PAG

Versión: 1.0



## Índice

1. Introducción
2. Roles
3. Formulario del Ciudadano
4. El Sistema de Gestión Integral (G.I.C.E.)

## 1.- Introducción

En la plataforma 060, Buzón del Ciudadano es un canal de comunicación del Ciudadano tanto con el **Ministerio de Hacienda y Función Pública** como con otros Organismos del Estado.

Constituye una pasarela de comunicación entre el Ciudadano y los distintos Organismos de la Administración Estatal.

Buzón del Ciudadano recoge y gestiona las sugerencias y consultas de un Ciudadano en relación a cualquier tipo de materia relacionada con cualquier Ministerio (sea o no sea el **Ministerio de Hacienda y Función Pública**), permitiendo a los gestores su canalización pertinente de cara a la resolución y cierre de la consulta mediante el Sistema de Gestión Integral (G.I.C.E.), donde son almacenados los mensajes para su gestión y tratamiento.



## 2.- Roles:



*Ciudadano*

Usuario del Buzón del Ciudadano e interlocutor con los diferentes organismos, a los que desea transmitir una necesidad de comunicación específica. La entrada se realiza a través del interfaz web del Buzón del Ciudadano, mientras que la recepción de la información solicitada es recibida a través de una cuenta de correo proporcionada al sistema.



*Agente*

Primer receptor e interlocutor de los mensajes del Ciudadano, los gestiona, responde o reenvía. Cada agente atiende a los mensajes que le son asignados por los gestores.



*Gestor*

Especifica qué agentes deben atender a qué mensajes, controlando el estado de los mismos, estadísticas e informes. Tiene una visión global del estado del Buzón del Ciudadano, así como de los agentes y su carga de trabajo. Puede realizar búsquedas aplicando diferentes filtros para obtener la información adecuada.



*Administrador*

Encargado de gestionar la configuración del Buzón del Ciudadano (textos de los mensajes de respuesta, personalización de pantallas, menus desplegados, etc).

## 3.- Formulario del ciudadano

Contacto ▼

Español ▼

Carpeta Ciudadana



administracion.gob.es  
punto de acceso general

Buscar en administracion.gob.es



*Accesible desde la web del PAG*

Empleo Público y Becas ▼

Trámites ▼

Atención Ciudadana ▼

La Administración y el Estado ▼

Actualidad y Participación ▼



### Gestión Mensajes

(\*) Materia

Seleccionar ▼

(\*) Texto (Máximo 1000 caracteres)

Adjuntar Fichero (Tamaño máximo del anexo 1 Mega.)

Seleccionar archivo

Ningún archivo seleccionado

### Identificación

Nombre

Apellidos

(\*) Correo electrónico de respuesta

(\*) Repita correo electrónico de respuesta

Limpiar

Enviar

*El Ciudadano puede dar de alta su mensaje, introduciendo aquellos campos obligatorios (marcados con \*) que le son requeridos.*

*De forma opcional, tiene la posibilidad de adjuntar un archivo.*

*El sistema le responderá con un acuse de recibo y número de referencia por correo electrónico.*

## 4. El Sistema de Gestión Integral (G.I.C.E.) – Resumen de Funcionalidades

### Perfiles de uso

#### Administrador

- Establece las opciones de funcionamiento del buzón del Ciudadano.

#### Gestor

- Gestiona mensajes asignándolos a agentes, controlando estadísticas y realizando búsquedas de mensajes.

#### Agente

- Gestiona los mensajes asignados a él por un gestor, da de alta mensajes como si fuera un Ciudadano y contesta al Ciudadano o los reenvía.

### Informes

- Sistema de generación de informes en base a un conjunto de filtros configurables por el usuario como materias, agentes y rangos de fechas.
- Listado de mensajes por materia, agentes y estado de sus mensajes.
- Listado detallado de Mensajes pendientes con más de x días/horas de antigüedad
- Listado detallado de los mensajes que tardaron más de x días/horas en responderse.

### Gestión de mensajes

- Libreta de entrada de mensajes de los agentes
- Sistema de alertas y prioridades de mensajes
- Responder al Ciudadano
- Devolver un mensaje al gestor
- Borrado y Archivo de mensajes
- Redirigir un mensaje a otro organismo
- Devolución de mensajes de los organismos
- Búsqueda de mensajes
- Información estadística de los mensajes recibidos
- Listados de mensajes filtrados por materias, tipos, fechas, etc..

### Administración del Sistema

- Alta, Baja y Modificación de las Organizaciones Externas a las cuales se pueden redirigir los mensajes.
- Gestión de Textos del Buzón (personalizables)
- Gestión de Textos de Respuesta (personalizables)
- Gestión de Materias (altas, bajas, modificaciones y consultas)
- Gestión de Tipos de Correo
- Gestión de Usuarios y Perfiles
- Gestión de programación de tareas
- Gestión calendario de los agentes y gestores.

## 4. El Sistema de Gestión Integral (G.I.C.E.) – Gestión de Mensajes

### Gestor

Puede realizar la gestión de todos los mensajes que llegan al Buzón del Ciudadano, consultar resúmenes, acceder a la información de los agentes, asignar mensajes a agentes o consultar datos de Ciudadanos.

#### Cuadro Resumen Mensajes Recibidos

- Listar mensajes por materias
- Asignar mensajes a agentes
- Consultar datos de agentes
- Consultar datos de Ciudadanos
- Papelera de gestor
- Búsqueda de mensajes
- Consulta de mensajes
- Alta de mensajes

> Está en: GICE / Gestión de Mensajes / Listado por Materias

44 elementos encontrados, mostrando del 1 al 24.  
[Primera / Anterior] 1, 2 [Siguiente / Última]

Tipo - Materia	Sin Asignar	Pendientes	Contestados
Información - Becas y Ayudas	1	28	7
Información - Extranjería	0	7	25
Información - Función Pública	0	3	46
Información - Legislación	0	3	18
Información - Localización O.P.	0	0	7
Información - Oposiciones	0	7	228
Información - Procedimientos y trámites	1	0	45
Información - Servicios Públicos	0	1	12
Información - Sin determinar	0	0	45
Otros - Becas y Ayudas	0	2	1
Otros - Extranjería	1	0	5
Otros - Función Pública	0	0	3
Otros - Legislación	0	1	1
Otros - Localización O.P.	0	0	8
Otros - Oposiciones	0	0	16
Otros - Procedimientos y trámites	0	0	4
Otros - Servicios Públicos	0	0	1
Otros - Sin determinar	0	5	11
Reclamaciones - Becas y Ayudas	0	0	0
Reclamaciones - Extranjería	0	0	9
Reclamaciones - Función Pública	0	0	6
Reclamaciones - Legislación	0	0	2
Reclamaciones - Localización O.P.	0	0	8
Reclamaciones - Oposiciones	0	0	88

### Agente

Puede gestionar los mensajes del usuario, consultar, responder, reenviar, dar de alta o devolver mensajes

#### GESTIÓN DE MENSAJES POR UN AGENTE

MINISTERIO DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

- Buzón del Ciudadano -

> Gestión de Mensajes > Alta de mensajes > Buscar > Papelera > Salir

Agente: [ ] Fecha: Friday, 13 November 2009, 13:41  
Usuario: agente1

> Está en: GICE / Buscar / Resultado de la búsqueda

25 elementos encontrados, mostrando del 1 al 10.  
[Primera / Anterior] 1, 2, 3 [Siguiente / Última]

ID	Estado	Tipo-Materia	Autor	Asignado	Prioridad	Recibido	Acción
4	Pendiente	Información - Extranjería		agente1	Alta	03/02/2009 10:47:00	Papelera
5	Pendiente	Información - Extranjería		agente1	Alta	03/02/2009 11:25:00	Papelera
7	Pendiente	Información - Extranjería		agente1	Alta	13/02/2009 12:38:00	Papelera
24	Pendiente	Información - Sin determinar		agente1	Alta	12/03/2009 15:53:00	Papelera
65	Pendiente	Información - Becas y Ayudas		agente1	Alta	30/03/2009 09:46:00	Papelera
82	Pendiente	Información - Becas y Ayudas		agente1	Alta	02/04/2009 13:40:00	Papelera
147	Pendiente	Información - Becas y Ayudas		agente1	Alta	15/04/2009 17:56:00	Papelera
150	Pendiente	Información - Becas y Ayudas		agente1	Alta	15/04/2009 17:57:00	Papelera
153	Pendiente	Información - Becas y Ayudas		agente1	Alta	15/04/2009 17:58:00	Papelera
156	Pendiente	Información - Becas y Ayudas		agente1	Alta	15/04/2009 19:40:00	Papelera

Ministerio de Administraciones Públicas

Devolver

Responder

Redirigir

Eliminar

Buscar

Visualizar