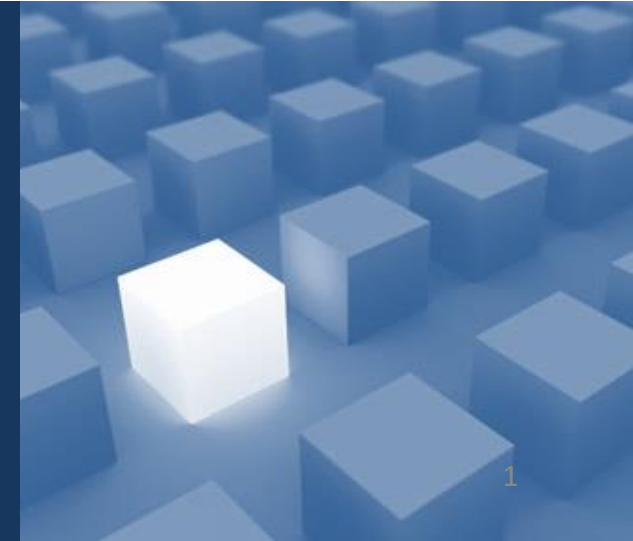


BUZÓN DEL CIUDADANO DEL PAG

<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.



2.- Roles:



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.



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.



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.



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


3.- Formulario del ciudadano



administracion.gob.es
punto de acceso general

Contacto ▼

Español ▼

Carpeta Ciudadana 

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

> Esté 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	19
Información - Localización O.P.	0	0	7
Información - Oposiciones	0	7	229
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	0
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	0
Reclamaciones - Oposiciones	0	0	68

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