

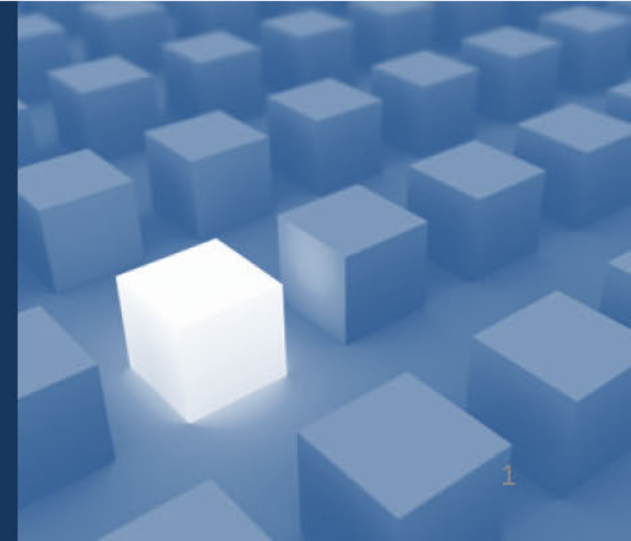
BUZÓN DEL CIUDADANO DEL PAG

<http://administracion.gob.es>

Titulo: Buzón del Ciudadano del PAG

Versión: 1.0

14/03/2018



Índice

1. Introducción
2. Roles
3. Formulario del Ciudadano
4. El Sistema de Gestión Integral (G.I.C.E.)
 - a. Resumen de Funcionalidades
 - b. Gestión de Mensajes
 - c. Informes

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:



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

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	1	7	25
Información - Función Pública	3	3	46
Información - Legislación	3	3	18
Información - Localización O.P.	1	0	7
Información - Oposiciones	3	7	228
Información - Procedimientos y trámites	1	0	45
Información - Servicios Públicos	1	1	12
Información - Sin determinar	1	0	65
Otros - Becas y Ayudas	1	2	1
Otros - Extranjería	1	0	5
Otros - Función Pública	1	0	3
Otros - Legislación	1	1	1
Otros - Localización O.P.	1	0	8
Otros - Oposiciones	1	0	18
Otros - Procedimientos y trámites	1	0	4
Otros - Servicios Públicos	1	0	1
Otros - Sin determinar	1	5	11
Reclamaciones - Becas y Ayudas	1	0	8
Reclamaciones - Extranjería	1	0	8
Reclamaciones - Función Pública	1	0	5
Reclamaciones - Legislación	1	0	2
Reclamaciones - Localización O.P.	1	0	0
Reclamaciones - Oposiciones	1	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: [usuario] 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	[usuario]	agente1	Alta	03/02/2009 10:47:00	Papelera
5	Pendiente	Información - Extranjería	[usuario]	agente1	Alta	03/02/2009 11:25:00	Papelera
7	Pendiente	Información - Extranjería	[usuario]	agente1	Alta	13/02/2009 12:38:00	Papelera
24	Pendiente	Información - Sin determinar	[usuario]	agente1	Alta	12/03/2009 16:53:00	Papelera
65	Pendiente	Información - Becas y Ayudas	[usuario]	agente1	Alta	30/03/2009 09:46:00	Papelera
82	Pendiente	Información - Becas y Ayudas	[usuario]	agente1	Alta	02/04/2009 13:02:00	Papelera
147	Pendiente	Información - Becas y Ayudas	[usuario]	agente1	Alta	15/04/2009 17:56:00	Papelera
150	Pendiente	Información - Becas y Ayudas	[usuario]	agente1	Alta	15/04/2009 17:57:00	Papelera
153	Pendiente	Información - Becas y Ayudas	[usuario]	agente1	Alta	15/04/2009 17:58:00	Papelera
156	Pendiente	Información - Becas y Ayudas	[usuario]	agente1	Alta	15/04/2009 19:40:00	Papelera

Ministerio de Administraciones Públicas



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

Potente herramienta para la gestión de informes, permitiendo generar documentación en los formatos más extendidos y en base a múltiples filtros (por materia, por agente, por intervalo de fechas...).

Tipos de Informe

Reporte Materia Agentes

Mensajes Pendientes

Tiempos de Respuesta

Formato de Informe

PDF

XML, HTML

RTF

CSV

Tipo Informe: Reporte Materias Agentes en Tiempo Natural

Gestor: Marisa Illescas Rodríguez

Fecha inicio:

Fecha: 28/03/2011

Fecha fin: 28/03/2011

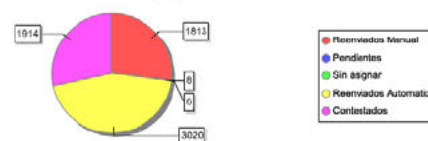
Hora generación: 12:32

REPORTE MATERIAS PARA TODOS LOS AGENTES

MATERIA	Sin Asignar	Pendientes	Contestados	Reenv. M	Reenv. A	Total
Becas y Ayudas	0	1	98	34	187	320
Extranjería	2	1	179	87	546	815
Función Pública	1	2	161	474	109	747
	0	1	128	121	174	424
	0	0	41	24	52	117
	0	0	591	307	308	1207
	1	1	276	321	736	1335
	1	0	90	88	180	359
	1	2	350	357	847	1357
	5	8	1914	1813	3020	6761



Mensajes por Estado



REPORTE AGENTES

RESUMEN

Total mensajes pendientes: 0
Total mensajes contestados: 1914
Total mensajes reenviados: 1793
Total mensajes Reenvio del Gestor: 20
Tiempo medio de respuesta: 1 días 8 horas 18 minutos



AGENTE

Usuario agente

Nombre Daniel

Apellidos Chaparro

MENSAJES

Pendientes 0

Contestados 424

Reenv. Manual 665

Total 1089

Tiempo medio de respuesta: 0 días 20 horas 65 minutos

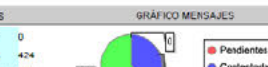


GRÁFICO MENSAJES

Pendientes 0

Contestados 424

Reenviados 665

Total 1089

Tiempo medio de respuesta: 0 días 20 horas 65 minutos

4. El Sistema de Gestión Integral (G.I.C.E.) – Informes (II)

Mensajes Pendientes

Tipo Informe: Mensajes pendientes (con más de 5 días)			
Gestor:	Marisa Illescas Rodríguez		
Fecha inicio:	Fecha	28/03/2011	
Fecha fin:	28/03/2011	Hora generación:	12:31
Mensajes sin asignar			
ID Mensaje	7011	Tiempo total sin asignar	7 días
Materia:	Sin determinar	Fecha recepción:	21/03/2011 17:16
Tema:	Información		
ID Mensaje	7006	Tiempo total sin asignar	7 días
Materia:	Extranjería	Fecha recepción:	21/03/2011 11:23
Tema:	Información		
ID Mensaje	7010	Tiempo total sin asignar	7 días
Materia:	Extranjería	Fecha recepción:	21/03/2011 16:40
Tema:	Otros		
ID Mensaje	7009	Tiempo total sin asignar	7 días
Materia:	Función Pública	Fecha recepción:	21/03/2011 14:08
Tema:	Información		
ID Mensaje	7014	Tiempo total sin asignar	6 días
Materia:	Procedimientos y trámites	Fecha recepción:	21/03/2011 23:38
Tema:	Información		
ID Mensaje	7015	Tiempo total sin asignar	6 días
Materia:	Servicios Públicos	Fecha recepción:	22/03/2011 08:32
Tema:	Reclamaciones		
Mensajes pendientes			
ID Mensaje	6508	Tiempo total pendiente	00 días
Materia:	Función Pública	Fecha recepción:	27/01/2011 18:13
Tema:	Información	Fecha última asignación:	01/02/2011 09:25
Agente asignado:	agente3		
Asignaciones:			
Fecha:	01/02/2011 09:25	Agente:	agente3
Supervisor:	gestor	Urgencia:	Normal

Tiempos de Respuesta

Tipo Informe: Tiempos de respuesta (con más de 5 días)			
Gestor:	Marisa Illescas Rodríguez		
Fecha inicio:	Fecha	28/03/2011	
Fecha fin:	28/03/2011	Hora generación:	12:33
ID Mensaje	3507	Tiempo total respuesta	97 días
Materia:	Sin determinar	Fecha recepción:	21/01/2010 17:44
Tema:	Información	Fecha última asignación:	22/01/2010 09:16
Duración asignación-respuesta:	96 días	Fecha respuesta:	28/04/2010 12:15
Agente que respondió:	agente3		
Asignaciones:			
Fecha:	22/01/10 09:16	Agente:	agente3
Supervisor:	gestor	Urgencia:	Normal
ID Mensaje	3549	Tiempo total respuesta	96 días
Materia:	Procedimientos y trámites	Fecha recepción:	27/01/2010 10:52
Tema:	Reclamaciones	Fecha última asignación:	12/02/2010 09:53
Duración asignación-respuesta:	80 días	Fecha respuesta:	03/05/2010 12:13
Agente que respondió:	agente3		
Asignaciones:			
Fecha:	12/02/10 09:53	Agente:	agente3
Supervisor:	gestor	Urgencia:	Normal
Devoluciones del mensaje:			
Fecha:	28/01/2010 10:38	Agente:	agente
Razón:			
Fecha:	12/02/2010 09:51	Agente:	agente
Razón:			
ID Mensaje	3556	Tiempo total respuesta	96 días
Materia:	Servicios Públicos	Fecha recepción:	27/01/2010 18:15
Tema:	Reclamaciones	Fecha última asignación:	12/02/2010 09:53
Duración asignación-respuesta:	80 días	Fecha respuesta:	03/05/2010 12:27
Agente que respondió:	agente3		