



**Buenos Aires Ciudad**

**PROCURACION GENERAL**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTO**

**Sistema de  
Servicios Generales**



# Buenos Aires Ciudad

## **Objetivos:**

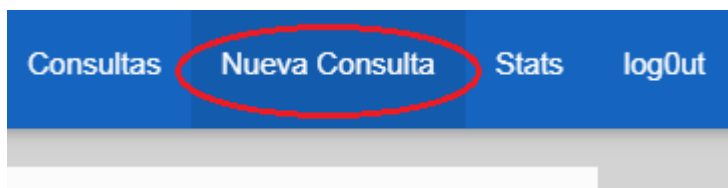
Consultas y pedidos al Departamento de Servicios Generales, seguimiento de preguntas y respuestas de los usuarios con el personal del área.

## **Acceso al sistema:**



## **Consulta:**

Para ingresar una consulta dirigirse en el margen derecho arriba del sistema, hacer click en de "Nueva Consulta":





# Buenos Aires Ciudad

Les va a solicitar la categoría, se despliega con la flecha las diferentes opciones, luego debe colocar un "título" y "descripción" para terminar enviando haciendo click en "agregar consulta".

The screenshot shows a form titled "Nueva Consulta". It has a "Categoria" dropdown menu with a downward arrow, which is circled in red. Below it are two text input fields: "Título" and "Descripcion", both also circled in red. At the bottom, there is a purple button labeled "AGREGAR CONSULTA" with a right-pointing arrow, which is also circled in red.

Una vez realizada la consulta, les aparece nuevamente la pantalla de inicio con las consultas realizadas para su seguimiento. En la misma podemos ver todos los datos como por ejemplo "Fecha de creación", "Creado x", "Estado", "Categoría", "Título" y "Usuario ultimo" que responde la pregunta:

The screenshot shows a table titled "Mis consultas" with a search bar and a plus icon. The table has the following columns: Codigo, F. Creacion, Creado x, Estado, Categoria, LastMod, LastUser, and Titulo. The first row is highlighted in green and has a red circle around the "Codigo" cell.

Codigo	F. Creacion	Creado x	Estado	Categoria	LastMod	LastUser	Titulo
#132	23/02/2022 14:22:25 hace 12 dias	[Redacted] Instruccion (regimen Especial)	Abierto	Compras y Contrataciones: Insumos	23/02/2022 14:22:25 hace 12 dias ✓	[Redacted] Instruccion (regimen Especial)	Dispenser de Agua
#99	17/01/2022 15:04:26 hace 2 meses	[Redacted] Instruccion (regimen Especial)	Abierto	Patrimonio: Consultas generales	23/02/2022 14:11:58 hace 12 dias ✓	[Redacted] Instruccion (regimen Especial)	SOLICITUD DE REVISION DE TOMA DE ELECTRICIDAD DE GABINETE DE INFORMATICA
#98	22/12/2021 10:09:45 hace 3 meses	[Redacted] Asuntos Patrimoniales (ex Gestion Dominial)	Abierto	Depto Tecnico: Confección de cheques/transfer	22/12/2021 10:09:45 hace 3 meses ✓	[Redacted] Asuntos Patrimoniales (ex Gestion Dominial)	cheque



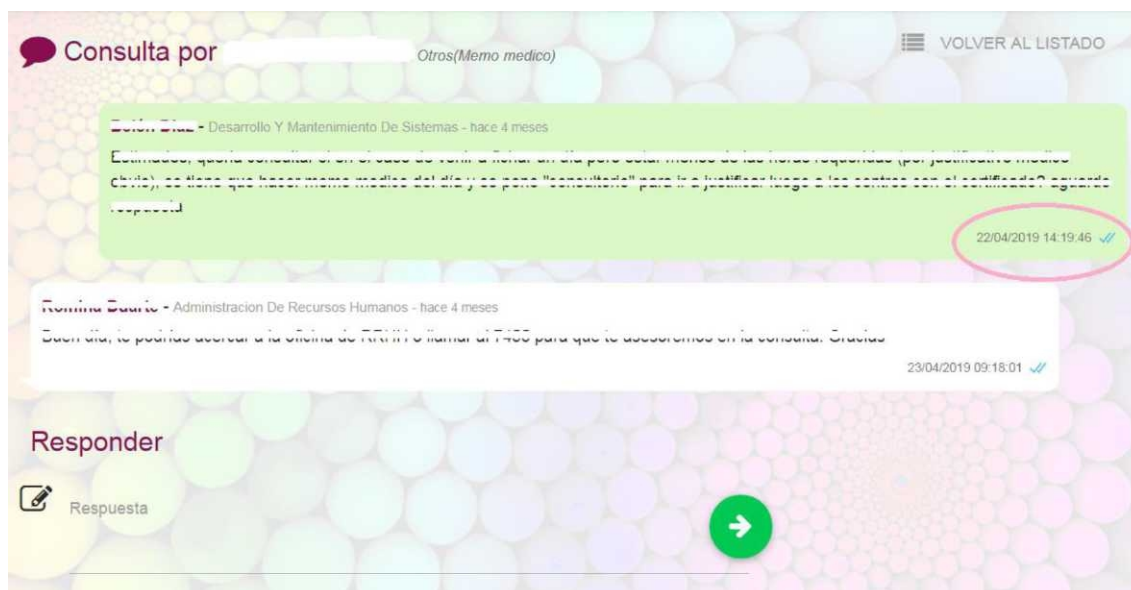
# Buenos Aires Ciudad

Los estados pueden ser: **abierto, en proceso, respondido y cerrado.**

- Abierto: Es el ingreso de la consulta a la espera de ser resuelto.
- En proceso: Opción de “Dejar en proceso” se habilita para cuando se requiere más tiempo para resolver o no depende directo del área.
- Respondido: Cuando el área respondió la consulta al usuario.
- Cerrado: El ticket se cierra 48hs luego de la última respuesta sin recibir nuevamente una pregunta por dando por terminado la solicitud.

## Ingreso a la consulta:

Hacer click en icono (como se muestra imagen anterior). Una vez ingresado aparece la pregunta realizada, se genera una pantalla tipo chat con la fecha y hora enviada sumando además dos tildes que se ponen en azul cuando fue leída por el personal del área:

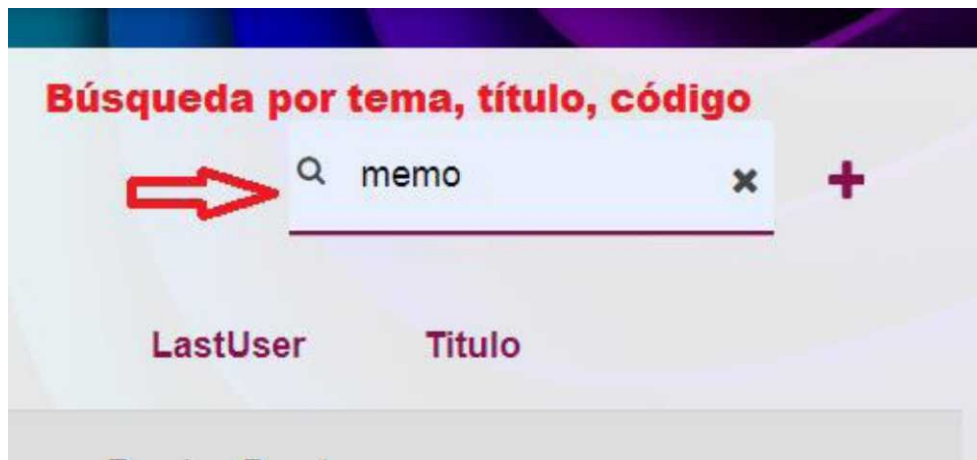




# Buenos Aires Ciudad

## **Búsqueda:**

En la parte de la lupa arriba podemos buscar por un tema relacionado, titulo o código y presionar enter:





**G O B I E R N O D E L A C I U D A D D E B U E N O S A I R E S**

"2022 - Año del 40° Aniversario de la Guerra de Malvinas. En homenaje a los veteranos y caídos en la defensa de las Islas Malvinas y el Atlántico Sur"

**Hoja Adicional de Firmas**  
**Anexo**

**Número:**

Buenos Aires,

**Referencia:** Anexo Sistema de Servicios Generales

---

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 5 pagina/s.