



Turnero Provincial

Manual de uso y procedimientos

**Opción Estadísticas
Módulo Reportes**

Versión 1.0



Índice

Índice	2
Historial de revisiones	2
Módulo Reportes	3
1. Descripción	3
2. Secciones del módulo	4
2.1. Sección principal	4
2.2. Filtro de centro de atención	5
2.3. Filtro de rango de tiempo	5
2.4. Filtro de reportes a generar	5
2.4.1. Tipos de reportes disponibles	6
2.4.1.1 Turnos por día (Agendados y por orden de llegada)	6
2.4.1.2. Turnos por día (Agrupados por modalidad)	7
2.4.1.3. Turnos otorgados por agente	7
2.4.1.4. Turnos otorgados por agente telefónico	8
2.4.1.5. Turnos otorgados por agenda	8
2.4.1.6. Turnos otorgados por trámite	9
2.4.1.7. Listado de Turnos	9
2.4.1.8. Listado de Movimientos de Turnos	10
2.4.1.9. Salidas de usuarios	11
2.4.1.10. Estado de Salon	11
2.4.1.11. Estado de Salón (Tiempo de espera)	11
2.4.1.12. Agendas con Turnos que Requieren Reagendado	12
2.4.1.13. Último movimiento de usuarios por centro	12
2.4.1.14. Cantidad de turnos atendidos por agente	12

Historial de revisiones

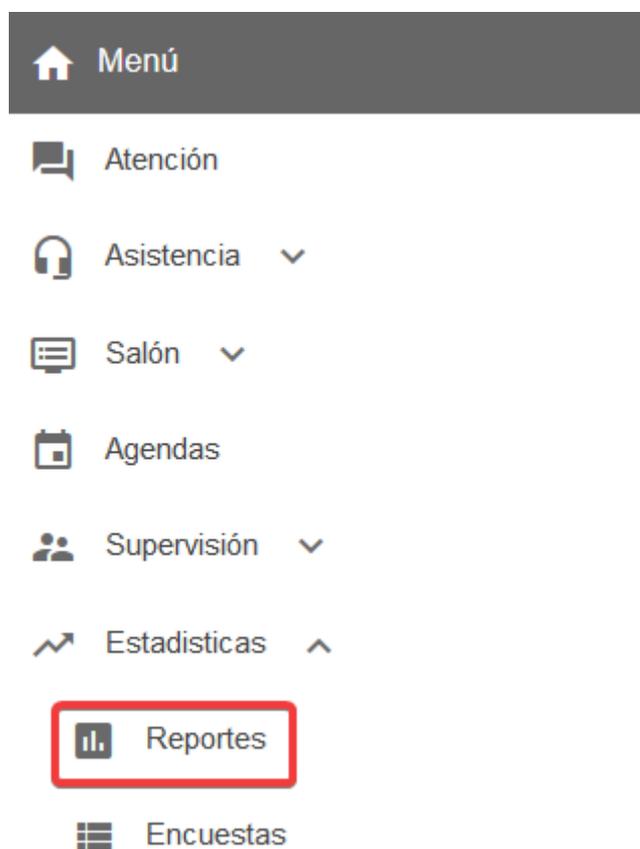
Revisión	Autor	Fecha	Descripción
1.0	Iván Mok	13/08/2021	Versión inicial del documento

Módulo Reportes

1. Descripción

El objetivo del presente módulo es la generación de distintos reportes que proveen información de valor para la gestión y administración del centro de atención, relacionado a la atención de trámites llevada a cabo.

El módulo es accesible desde el botón con el mismo nombre, dentro de la opción “Estadísticas” del menú y está disponible para cualquier usuario con el rol “Administrador de Reportes”.



El menú puede verse distinto dependiendo el conjunto de permisos que tenga el usuario activo

Existe una amplia variedad de reportes disponibles para generar, pero el equipo de la aplicación queda a disposición para analizar algún requerimiento puntual. En caso de necesitar un reporte específico, es posible solicitar el mismo a través de la [Plataforma Redmine](#) o en su defecto mediante correo a la casilla turnero@cba.gov.ar

El equipo de desarrollo procederá a analizar el requerimiento y evaluar si se crea un nuevo tipo de reporte en el sistema o se sugiere otra alternativa.

2. Secciones del módulo

2.1. Sección principal

Al ingresar al módulo, se muestra inicialmente una pantalla con la siguiente información.

Reportes

1 Centro de Atención

2 Mostrar sólo Centros de Atención Activos

Desde 13/08/2021 3 Hasta 13/08/2021 4 Reportes

5 Generar reportes

Una vez seleccionado un rango de tiempo con el filtro marcado como (3) y los tipos de reportes necesarios marcados con (4), el botón (5) permite la generación de los mismos. Luego de procesar los datos, el sistema mostrará los mismos en la parte inferior de la pantalla. Dependiendo del tipo de reporte, brinda la opción de descargar la información como archivo excel, y ocasionalmente puede mostrar la información en la misma pantalla.

GENERAL

Turnos otorgados por trámite

Trámite	Turnos Otorgados	Turnos Atendidos
[Redacted]	290 / 79,23%	288 / 100%
[Redacted]	47 / 12,84%	0 / 0%
[Redacted]	21 / 5,74%	0 / 0%
[Redacted]	8 / 2,19%	0 / 0%

Listado de Turnos

Listado de Movimientos de Turnos

En todos los casos, el reporte puede ser descargado en formato excel mediante el botón marcado con (6)

GENERAL

Cantidad de turnos atendidos por agente

6



2.2. Filtro de centro de atención

Figura marcado en la imagen como (1). Este filtro se encuentra explicado en detalle en [Manual de uso - Módulo Encuestas](#), sección 2.2 dado que comparte el funcionamiento con el otro módulo. De manera resumida, permite seleccionar el centro de atención donde se buscarán los resultados.

 Reportes

1

Centro de Atención

2.3. Filtro de rango de tiempo

Figura en la pantalla marcado con (3). Permite seleccionar el rango de tiempo bajo el que se buscarán los resultados.

Desde  01/06/2021  **3**  Hasta 02/07/2021 

Debido al volumen de datos que debe manejar el sistema, el rango máximo de tiempo disponible es de un mes, o treinta días. Existe la posibilidad de buscar resultados en fechas futuras respecto al día en curso, debido a que pueden existir turnos agendados para las mismas.

2.4. Filtro de reportes a generar

Figura en la imagen marcado con (4) y su objetivo es seleccionar los tipos de reportes a generar, para obtener la información puntual necesaria.

4

Reportes

Una vez desplegado, se muestran todos los tipos de reportes disponibles

GENERALES

- Turnos por día (agendados y por orden de llega...
- Turnos por día (agrupados por modalidad)
- Turnos otorgados por agente
- Turnos otorgados por agente telefonico

2.4.1. Tipos de reportes disponibles

Los reportes a continuación figuran con el mismo nombre que aparece en el sistema.

2.4.1.1 Turnos por día (Agendados y por orden de llegada)

El reporte está disponible para visualizar desde la página y descargar como archivo excel. Muestra para cada día del rango de tiempo seleccionado, el porcentaje de turnos respecto al total en ese rango de tiempo y la cantidad absoluta de turnos.



Turnos por día (agendados y por orden de llegada)

Fecha	Turnos / % del total
03/05/2021	124 / 8,71%
04/05/2021	91 / 6,39%
05/05/2021	78 / 5,48%
06/05/2021	68 / 4,78%
07/05/2021	118 / 8,29%
10/05/2021	77 / 5,41%
11/05/2021	139 / 9,77%
12/05/2021	90 / 6,32%
13/05/2021	63 / 4,43%
14/05/2021	61 / 4,29%
17/05/2021	109 / 7,66%
18/05/2021	123 / 8,64%
19/05/2021	59 / 4,15%
20/05/2021	67 / 4,71%
21/05/2021	74 / 5,2%
25/05/2021	8 / 0,56%
26/05/2021	17 / 1,19%
27/05/2021	13 / 0,91%
28/05/2021	14 / 0,98%
31/05/2021	15 / 1,05%
01/06/2021	15 / 1,05%

2.4.1.2. Turnos por día (Agrupados por modalidad)

El reporte está disponible para visualizar desde la página y también para descargar como archivo excel. Muestra para cada día del rango seleccionado el porcentaje de turnos respecto al total en ese rango de tiempo, agrupando los datos por modalidad del mismo, ya sea Orden de Llegada, Presencial, Telefónica u Online.

Turnos por día (agrupados por modalidad)

Fecha	Modalidad	Turnos
03/05/2021	Orden de Llegada	124 / 100%
04/05/2021	On-Line	6 / 6,59%
04/05/2021	Orden de Llegada	85 / 93,41%
05/05/2021	Orden de Llegada	73 / 93,59%
05/05/2021	On-Line	5 / 6,41%
06/05/2021	Orden de Llegada	68 / 100%
07/05/2021	On-Line	4 / 3,39%
07/05/2021	Orden de Llegada	114 / 96,61%
10/05/2021	Orden de Llegada	77 / 100%
11/05/2021	On-Line	7 / 5,04%
11/05/2021	Orden de Llegada	132 / 94,96%
12/05/2021	On-Line	5 / 5,56%
12/05/2021	Orden de Llegada	85 / 94,44%
13/05/2021	Orden de Llegada	63 / 100%
14/05/2021	Orden de Llegada	57 / 93,44%
14/05/2021	On-Line	4 / 6,56%
17/05/2021	Orden de Llegada	109 / 100%
18/05/2021	Orden de Llegada	118 / 95,93%
18/05/2021	On-Line	5 / 4,07%
19/05/2021	Orden de Llegada	53 / 89,83%
19/05/2021	On-Line	6 / 10,17%
20/05/2021	Orden de Llegada	67 / 100%
21/05/2021	Orden de Llegada	70 / 94,59%
21/05/2021	On-Line	4 / 5,41%
25/05/2021	On-Line	8 / 100%
26/05/2021	Orden de Llegada	11 / 64,71%
26/05/2021	On-Line	6 / 35,29%
27/05/2021	Orden de Llegada	13 / 100%
28/05/2021	On-Line	4 / 28,57%
28/05/2021	Orden de Llegada	10 / 71,43%
31/05/2021	Orden de Llegada	15 / 100%
01/06/2021	On-Line	5 / 33,33%
01/06/2021	Orden de Llegada	10 / 66,67%

2.4.1.3. Turnos otorgados por agente

El reporte está disponible tanto desde la página como para descargar en formato excel. Brinda el porcentaje de turnos atendidos por cada agente del centro de atención respecto al total, junto con la cantidad absoluta de turnos atendidos en el periodo de tiempo seleccionado.

Turnos otorgados por agente

Agente	Turnos
APELLIDO, NOMBRE	349 / 25,78%
APELLIDO, NOMBRE	271 / 20,01%
APELLIDO, NOMBRE	208 / 15,36%
APELLIDO, NOMBRE	203 / 14,99%
APELLIDO, NOMBRE	76 / 5,61%
APELLIDO, NOMBRE	75 / 5,54%
APELLIDO, NOMBRE	47 / 3,47%
APELLIDO, NOMBRE	44 / 3,25%
APELLIDO, NOMBRE	33 / 2,44%
APELLIDO, NOMBRE	24 / 1,77%
APELLIDO, NOMBRE	21 / 1,55%
APELLIDO, NOMBRE	1 / ,07%
APELLIDO, NOMBRE	1 / ,07%
APELLIDO, NOMBRE	1 / ,07%

Para preservar la privacidad de las personas, cada apellido y nombre fue reemplazado con "APELLIDO, NOMBRE".

2.4.1.4. Turnos otorgados por agente telefónico

El reporte está disponible tanto desde la página como para descargar en formato excel. Brinda el porcentaje de turnos de modalidad Telefónica otorgados por cada agente, respecto al total en el periodo de tiempo seleccionado, junto con la cantidad absoluta de turnos.

Turnos otorgados por agente telefonico

Agente	Turnos
APELLIDO, NOMBRE	7 / 36,84%
APELLIDO, NOMBRE	7 / 36,84%
APELLIDO, NOMBRE	3 / 15,79%
APELLIDO, NOMBRE	2 / 10,53%

Para preservar la privacidad de las personas, cada apellido y nombre fue reemplazado con "APELLIDO, NOMBRE".

2.4.1.5. Turnos otorgados por agenda

El reporte está disponible tanto desde la página como para descargar en formato excel. Brinda el porcentaje de turnos otorgados para cada agenda, respecto al total en el periodo de tiempo seleccionado, junto con la cantidad absoluta de turnos.

Turnos otorgados por agenda

Agenda	Turnos
Firma Digital Asistencia	8 / 20%
Agenda Capacitación	8 / 20%
CIUDADANO DIGITAL	6 / 15%
Llamador y Agenda	6 / 15%
Tasa Retributiva	4 / 10%
agenda prueba reagendados	2 / 5%
Agenda solo llamar proximo	2 / 5%
suacprueba	2 / 5%
Agenda Test Prod 3	1 / 2,5%
Copia 2 de Calendario y Orden Llegada	1 / 2,5%

Los nombres de las agendas son a modo de ejemplo, dado que se utilizó un centro de atención destinado a pruebas y capacitaciones.

2.4.1.6. Turnos otorgados por trámite

El reporte está disponible tanto desde la página como para descargar en formato excel. Similar al reporte anterior, en este caso brinda el porcentaje de turnos otorgados y atendidos por cada trámite, respecto al total de turnos otorgados y atendidos en el periodo de tiempo seleccionado, junto con la cantidad absoluta de turnos.

Turnos otorgados por trámite

Trámite	Turnos Otorgados	Turnos Atendidos
Trámite sin nombre (Eliminado)	11 / 27,5%	3 / 60%
ACCIONES DE EDUCACIÓN AMBIENTAL #1717	7 / 17,5%	1 / 20%
CIUDADANO DIGITAL - CUENTA VERIFICADA NIVEL 2	6 / 15%	0 / 0%
RECTIFICACIÓN DE ACTAS DE NACIMIENTO, MATRIMONIO O DEFUNCIÓN	4 / 10%	0 / 0%
FIRMA DIGITAL POR HARDWARE - PERSONA HUMANA	4 / 10%	0 / 0%
FIRMA DIGITAL REMOTA - PERSONA HUMANA	3 / 7,5%	0 / 0%
BOLETO EDUCATIVO GRATUITO (BEG) - ALTA URBANO CÓRDOBA CAPITAL	2 / 5%	0 / 0%
Trámite sin nombre (Eliminado)	1 / 2,5%	1 / 20%
CERTIFICADO DE ANTECEDENTES PARA ARGENTINOS NATIVOS O POR OPCIÓN	1 / 2,5%	0 / 0%
LÍNEA 5 - MICROPRÉSTAMOS INDIVIDUALES PARA EMPRENDEDORES CAPACITADOS EN LOS PROGRAMAS DE OFICIOS.	1 / 2,5%	0 / 0%

Los nombres de los trámites son a modo de ejemplo, dado que se utilizó un centro de atención destinado a pruebas y capacitaciones.

2.4.1.7. Listado de Turnos

El reporte está disponible únicamente en formato excel, debido al tamaño y la cantidad de información que presenta el mismo. Muestra para el periodo de tiempo seleccionado todos los turnos del centro de atención, incluyendo los datos de:

- **ID_CENTRO_ATENCIÓN:** Número identificador del centro de atención.
- **CENTRO_ATENCIÓN:** Nombre del centro de atención.
- **FECHA_TURNO:** Fecha y hora del turno.
- **ID_AGENDA:** Número identificador de la agenda.
- **AGENDA:** Nombre de la agenda.
- **ID_TRAMITE_RELEVADO:** Número identificador del trámite (Puede estar vacío si el turno es de una agenda sin trámites)
- **TRÁMITE:** Nombre del trámite (Puede estar vacío si el turno es de una agenda sin trámites)
- **ID_TURNO:** Número identificador único del turno.
- **ESTADO:** Estado *actual* del turno.
- **MODALIDAD:** Modalidad de obtención del turno (Puede ser Orden de Llegada, Presencial, Telefónico u Online)

- **HORA_ANUNCIADO**: Hora a la que se anunció el turno (Desde el modulo Recepcion o mediante un recepcionista humano con el módulo Asistencia)
- **HORA_LLAMADO**: Hora donde se llamó el turno.
- **HORA_ATENCIÓN**: Hora donde se atendió el turno.
- **HORA_FINALIZADO**: Hora donde se finalizó la atención del turno.
- **PUESTO_ATENCIÓN**: Puesto donde se atendió o finalizó el turno.
- **CUIL_USUARIO_ATENCIÓN**: CUIL del usuario que realizó la última modificación sobre el turno.
- **USUARIO_ATENCIÓN**: Apellido y Nombre del usuario que realizó la última modificación sobre el turno.

Como aclaración, todas las columnas de HORA pueden estar vacías, dependiendo del estado del turno. A modo de ejemplo, si el turno se atendió y finalizó sin hacer el llamado, esta columna particular estará vacía, pero las columnas **HORA_ATENCION** y **HORA_FINALIZADO** tendrán datos.

Un excel de ejemplo puede ser encontrado en el siguiente enlace: [Ejemplo Reporte Listado de Turnos](#). Para preservar la identidad de las personas el reporte tiene como agente de atención a “Mok, Iván Alejandro”, pero en un caso real mostraría el nombre real del agente. Además, la columna que muestra el número de turno fue removida y está en blanco.

2.4.1.8. Listado de Movimientos de Turnos

El reporte está disponible únicamente en formato excel, debido al tamaño y la cantidad de información que presenta el mismo. Muestra para el periodo de tiempo seleccionado todos los turnos del centro de atención contemplando las transiciones de estados de los mismos. Es decir, brinda de manera unificada el historial de estados de cada turno.

Para el periodo de tiempo seleccionado muestra:

- **ID_CENTRO_ATENCION**: Identificador único del centro de atención.
- **CENTRO_ATENCION**: Nombre del centro de atención.
- **FECHA_SOLICITADO**: Fecha donde se **solicitó** el turno.
- **FECHA_TURNO**: Fecha del turno.
- **ID_AGENDA**: Identificador único de la agenda del turno.
- **AGENDA**: Nombre de la agenda.
- **ID_TRAMITE_RELEVADO**: Identificador único del trámite (Puede estar vacío si el turno es de una agenda sin trámites)
- **TRÁMITE**: Nombre del trámite (Puede estar vacío si el turno es de una agenda sin trámites)
- **ID_TURNO**: Identificador único del turno.
- **DESTINO_DERIVACION**: En caso de que exista una derivación, esta columna muestra hacia donde se realizó la misma, ya sea el nombre del trámite, agenda, puesto o grupo de puestos hacia donde se derivó el turno.
- **DNI**
- **CIUDADANO**: Apellido y Nombre del ciudadano o interesado

- ESTADO_FINAL: Estado actual del turno (Ultimo estado registrado)
- ID_MOVIMIENTO_TURNOS: Identificador único del cambio de estado del turno.
- FECHA_MOVIMIENTO: Fecha donde se realizó el cambio o modificación del turno.
- HORA_MOVIMIENTO: Hora donde se realizó la modificación de estado del turno.
- ESTADO_MOVIMIENTO: Estado al que se modificó el turno.
- PUESTO_ATENCION: Puesto donde se atendió el turno (Puede estar vacío)
- USUARIO_ATENCION: Apellido y Nombre del agente que estaba utilizando el puesto.
- CUIL_USUARIO_ATENCION: CUIL del usuario que estaba utilizando el puesto.

Un excel de ejemplo puede ser encontrado en el siguiente enlace: [Ejemplo Reporte Listado de Movimientos de Turnos](#). Para preservar la identidad de las personas el reporte tiene como agente de atención y ciudadano o interesado a “Mok, Iván Alejandro”, pero en un caso real mostraría el nombre real del agente y la persona que reservó el turno. Además, la columna que muestra el número de turno fue removida y está en blanco.

2.4.1.9. Salidas de usuarios

El reporte está disponible únicamente para descargar como archivo en formato excel. El mismo brinda para el periodo de tiempo seleccionado, todos los días y agentes de atención, junto con la cantidad de veces que él mismo cerró su sesión en el módulo Atención.

2.4.1.10. Estado de Salon

El reporte está disponible únicamente para descargar como archivo en formato excel. El mismo brinda para el periodo de tiempo seleccionado, todos los días donde hubo actividad en el centro de atención, mostrando la siguiente información:

- **MIN_PUESTOS_LOGUEADOS**: Mínima cantidad de puestos logeados o activos en un momento dado, junto con la hora donde ocurrió.
- **MAX_PUESTOS_LOGUEADOS**: Máxima cantidad de puestos logeados o activos en un momento dado, junto con la hora donde ocurrió.
- **TURNOS_GENERADOS**: Cantidad total de turnos generados existentes para ese día.
- **ATENCIONES_FINALIZADAS**: Cantidad total de turnos *finalizados*, respecto al total de turnos para el día.
- **TURNOS_PERDIDOS**: Cantidad total de turnos *perdidos*, respecto al total de turnos para el día.
- **ATENCIONES_CON_TURNOS**: Cantidad total de turnos de modalidades con reserva (Presencial, Online o Telefónica), respecto al total de turnos para el día.
- **ATENCIONES_POR_ORDEN_DE_LLEGADA**: Cantidad total de turnos de modalidad “Orden de Llegada”, respecto al total.
- **CANTIDAD_POR_PRIORIDAD**: Cantidad de turnos que fueron atendidos con prioridad según ley 9.131

2.4.1.11. Estado de Salón (Tiempo de espera)

El reporte está disponible únicamente para descargar como archivo en formato excel. El mismo brinda para el periodo de tiempo seleccionado, todos los días donde hubo actividad en el centro de atención, mostrando la siguiente información:

- **TIEMPO_PROMEDIO_ESPERA_CON_TURNO:**
- **MENOR_TIEMPO_ESPERA_CON_TURNO:**
- **MAYOR_TIEMPO_ESPERA_CON_TURNO:**
- **TIEMPO_PROMEDIO_ESPERA_SIN_TURNO:**
- **MENOR_TIEMPO_ESPERA_SIN_TURNO:**
- **MAYOR_TIEMPO_ESPERA_SIN_TURNO:**

Para cada columna, cuando indica al final "**SIN_TURNO**", implica que son los turnos con modalidad orden de llegada, mientras que si indica "**CON_TURNO**" representa aquellos con modalidad "Presencial", "Online" o "Telefonica"

Se advierte que dependiendo el modo de trabajo, puede que algunos de estos datos figuren en blanco. A modo de ejemplo, si se utiliza en las agendas la opción de "*Mostrar turnos agendados en la pantalla de atención*", el sistema no registrará el estado "**Anunciado**" y por ello no será posible calcular el tiempo de espera.

2.4.1.12. Agendas con Turnos que Requieren Reagendado

El reporte está disponible tanto desde la página como para descargar en formato excel. Muestra, todas las agendas que tienen por lo menos un turno en estado "**Requiere Reagendado**" y la cantidad de los mismos.

Agendas con Turnos que Requieren Reagendado

Agenda	Cantidad Turnos "Req. Reag."
Ciudadano Digital Nivel 2	15
Firma Digital Remota	17

Los nombres de las agendas son a modo de ejemplo, dado que se utilizó un centro de atención destinado a pruebas y capacitaciones.

2.4.1.13. Último movimiento de usuarios por centro

El reporte está disponible tanto desde la página como para descargar en formato excel. Muestra para cada usuario del centro de atención, la última fecha donde realizó acciones sobre turnos (Atender, finalizar, etc) y la cantidad de días que transcurrieron desde el mismo.

Último movimiento de usuarios por centro

Empleado	Fecha último movimiento	Cant. de días último movimiento
20xxxxxxxx4 - APELLIDO, USUARIO		
20xxxxxxxx4 - APELLIDO, USUARIO	13/03/2020	518
20xxxxxxxx4 - APELLIDO, USUARIO		
20xxxxxxxx4 - APELLIDO, USUARIO	19/04/2016	1942

Para preservar la privacidad de las personas, cada apellido y nombre fue reemplazado con "APELLIDO, NOMBRE".

2.4.1.14. Cantidad de turnos atendidos por agente

El reporte está disponible tanto desde la página como para descargar en formato excel.

Muestra para el periodo de tiempo seleccionado los siguientes datos:

- AGENTE: CUIL, Apellido y Nombre del agente.
- CANTIDAD TOTAL DE TURNOS ATENDIDOS
- CANTIDAD DÍAS DE ATENCIÓN
- CANTIDAD PROMEDIO DE TURNOS ATENDIDOS POR DÍA
- CANTIDAD MÁXIMA DE TURNOS ATENDIDOS POR DÍA
- CANTIDAD MÍNIMA DE TURNOS ATENDIDOS POR DÍA

Cantidad de turnos atendidos por agente

Agente	Total turnos	Cant. días de atención	Promedio de turnos por día	Máximo de turnos por día	Mínimo de turnos por día
20xxxxxxxx4 - APELLIDO, NOMBRE	23	4	5.7	12	1
20xxxxxxxx4 - APELLIDO, NOMBRE	257	7	36.7	56	20
20xxxxxxxx4 - APELLIDO, NOMBRE	11	1	11	11	11
20xxxxxxxx4 - APELLIDO, NOMBRE	89	6	14.8	26	8
20xxxxxxxx4 - APELLIDO, NOMBRE	47	5	9.4	18	6

Para preservar la privacidad de las personas, cada apellido y nombre fue reemplazado con "APELLIDO, NOMBRE".