

# Cómo generar un reclamo y realizar su seguimiento

MINISTERIO DE  
SALUD



GOBIERNO DE LA  
PROVINCIA DE  
**BUENOS  
AIRES**

## Cómo generar un reclamo y realizar su seguimiento

### Introducción

En el siguiente instructivo se brindarán los conocimientos para poder generar un reclamo por medio del Mecanismo de reclamos/Salvaguarda Ambiental como así también su correcto seguimiento.

### Desarrollo

#### ¿Cómo generar un reclamo?

Para poder generar un reclamo se deberá ingresar al link: <https://sistemas.ms.gba.gov.ar/shcsoporteinfra/>

En la página de inicio podrá visualizar las opciones de “Enviar un ticket” y “Ver ticket existente” (una vez generado el reclamo, a través de esta opción podremos realizar el seguimiento correspondiente).

#### Mecanismo de reclamo

Salvaguarda ambiental > Mecanismo de reclamo

Hola, ¿cómo podemos ayudar?



**Enviar un ticket**

Enviar un nuevo asunto a un departamento



**Ver tickets existentes**

Ver tickets enviados en el pasado

#### Enviar un ticket

Una vez que hicimos click en la opción nos aparecerán una serie de categorías en las cuales se engloban las distintas temáticas socioambientales que puedan generar dicho reclamo.

## Mecanismo de reclamo

[Salvaguarda ambiental](#) > [Mecanismo de reclamo](#) > [Enviar un ticket](#)

### ¿En que podemos ayudarte?

- Inconvenientes por daños y deterioros y uso inapropiados de espacios
- Contaminación de espacios y propagación de plagas
- Inconvenientes en el correcto desarrollo de la obra
- Otras temáticas socioambientales

Una vez seleccionada la temática se nos desplegará un formulario en el que deberemos llenar como mínimo los campos obligatorios.

[Salvaguarda ambiental](#) > [Mecanismo de reclamo](#) > [Enviar un ticket](#) > [Inconvenientes por daños y deterioros y uso inapropiados de espacios](#)



### Enviar una Solicitud de Asistencia

Campos marcados son requeridos \*

Nombre: \*

E-mail: \*

---

Confirmar correo electrónico: \*

DNI: \*

Todos los campos marcados con \* serán de carácter obligatorio ya que los mismos son necesarios a la hora de poder brindar una mejor respuesta.

Una vez completados los campos requeridos por el formulario nos dará la opción de “Enviar Ticket”.

Enviar Ticket

Al enviar el formulario se generará un código de seguimiento que se mostrará en pantalla como así también será enviado al email ingresado en el formulario.

### Mecanismo de reclamo

Salvaguarda ambiental > Mecanismo de reclamo > Ticket enviado

#### Ticket enviado

¡Su ticket ha sido enviado satisfactoriamente! Ticket ID: VHY-J4J-QNYU

#### ¿Sin email de confirmación?

Enviamos un mensaje de confirmación a tu dirección de correo electrónico. Si no lo recibes en pocos minutos, por favor revise su carpeta de correo no deseado. Marca el mensaje como **No SPAM** para evitar problemas en el futuro al recibir nuestra correspondencia.

Ver tu ticket

## Seguimiento del reclamo

Desde la página principal del mecanismo de reclamo podemos ingresar a la opción “Ver ticket existente” en donde podremos realizar el seguimiento correspondiente de nuestro reclamo.

### Mecanismo de reclamo

Salvaguarda ambiental > Mecanismo de reclamo

Hola, ¿cómo podemos ayudar?



#### Enviar un ticket


Enviar un nuevo asunto a un departamento



#### Ver tickets existentes

Ver tickets enviados en el pasado

Se nos abrirá una pantalla donde se deberá ingresar el código de seguimiento.

 Ver el ticket existente

Ticket ID \*

Ver ticket

[Recordar su ID de seguimiento?](#)

Dicho código será enviado por email una vez generado el reclamo y por otra parte recibirá una notificación cada vez que haya una respuesta por parte del equipo encargado de resolver o brindar una solución en base al reclamo dispuesto.

## Resolución de reclamo

Una vez que el reclamo sea catalogado como resuelto recibirá una notificación por medio del correo electrónico. El usuario podrá valorar las respuestas obtenidas si las mismas fueron útiles o no.

Respuesta de **MSALPBA** » hace unos 3 minutos



Su Ticket fue resuelto con éxito.

¿Esta respuesta le fue útil? [Sí](#) | [No](#)

**MINISTERIO DE  
SALUD**

---



**GOBIERNO DE LA  
PROVINCIA DE  
BUENOS  
AIRES**