

GUÍA PARA LA APLICACIÓN MKE MOBILE ACTION

VISIÓN GENERAL

En la primavera de 2020, la División de Gestión de Tecnología de la Información (ITMD) del Departamento de Administración (DOA) de la ciudad de Milwaukee lanzó la nueva aplicación MKE Mobile Action.

¿QUÉ ES LA APLICACIÓN ACCIÓN MÓVIL MKE (MKE MOBILE ACTION)?

MKE Mobile Action es una aplicación de dispositivo móvil que se proporciona al público de forma gratuita a través de Google Play Store y Apple App Store. Se utiliza para ingresar solicitudes de servicio o información, de modo que las solicitudes se registren y se envíen, de manera responsable y rápida, a las divisiones de la Ciudad que proporcionarán los servicios o la información solicitados. La aplicación se descarga automáticamente en el idioma en el que está configurado el teléfono del usuario. Los usuarios pueden identificar rápida e intuitivamente la ubicación de los problemas y agregar fotos a las solicitudes. La División de Gestión de Tecnología de la Información (ITMD) del Departamento de Administración (DOA) de la Ciudad de Milwaukee, de la cual el Centro de Llamadas Unificadas (UCC) es una sección, administra MKE Mobile Action.

El personal de UCC no cierra las solicitudes enviadas ni las marca como completas; esta función la realiza el personal de las divisiones de la Ciudad que reciben estas solicitudes y completan el trabajo solicitado, como las divisiones de Mantenimiento de calles y Servicios eléctricos del Departamento de Obras Públicas (DPW), por ejemplo.

CONTENIDO DE ESTA GUÍA

Esta guía ayuda al usuario a través de estas funciones:

- Explorando la aplicación
- Ingresar solicitudes de servicio
- Crear una cuenta

SI SE NECESITA AYUDA ADICIONAL

Si algún material contenido en esta guía no está claro o inspira más preguntas, no dude en ponerse en contacto con la UCC para obtener ayuda:

- Teléfono: (414) 286-CITY (2489)
- Correo electrónico: UCCWebHelp@milwaukee.gov

No dude en ponerse en contacto con la UCC si necesita ayuda para buscar contactos o solicitudes de servicio existentes, si necesita ayuda para determinar una dirección correcta, si necesita ayuda para ingresar una solicitud o si necesita algún tipo de ayuda de alguna manera. en el uso de la aplicación MKE Mobile Action.

El equipo de UCC está disponible para ayudarle en cualquier momento entre las 7:00 a.m. y la 1:15 a.m. de lunes a Viernes.

DESCARGA DE LA APLICACIÓN DE ACCIÓN MÓVIL MKE

Los usuarios de dispositivos Android pueden descargar la aplicación MKE Mobile Action de forma gratuita en Google Play Store en https://play.google.com/store/apps/details?id=com.accela.milwaukee_wi.

Los usuarios de iPhone y iPad pueden descargar la aplicación MKE Mobile Action gratis de la App Store de Apple en <https://apps.apple.com/us/app/mke-mobile-action/id1473337334>.

Si el idioma de tu dispositivo móvil está configurado en español, la aplicación aparecerá en español.

CAMBIAR EL IDIOMA DE UN DISPOSITIVO ANDROID A ESPAÑOL

Para cambiar el idioma de tu dispositivo Android a español, ve a **Ajustes > Sistema > Idioma e introducción de texto > Idiomas**. Pulsa **Añadir un idioma**, selecciona **Español** y arrástralo hasta la parte superior de la lista para establecerlo como idioma predeterminado. El nombre exacto del menú puede variar ligeramente según el dispositivo, pero también puedes buscar «**Administración general**» o «**Idioma e introducción de texto**» en los **Ajustes**.

CAMBIAR EL IDIOMA DE UN DISPOSITIVO IOS A ESPAÑOL

Para cambiar el idioma de tu dispositivo iOS a español, ve a **Ajustes**, pulsa **General**, selecciona **Idioma y región** y, a continuación, pulsa **Añadir idioma** para elegir **español** de la lista. Tras seleccionarlo, tu dispositivo te preguntará si quieres usar el español como idioma principal y deberás confirmar para establecerlo como nuevo idioma.

NAVEGAND POR LA APLICACIÓN DE ACCIÓN MÓVIL MKE

Ahora exploraremos las diferentes áreas de la aplicación MKE Mobile.

LA PANTALLA DE INICIO

La pantalla de inicio contiene botones para llevarle rápida y fácilmente a los servicios y la información que necesita.

Android



iOS



Esto es lo que está en la pantalla de inicio de la aplicación móvil MKE en el momento en que se está escribiendo esta guía.

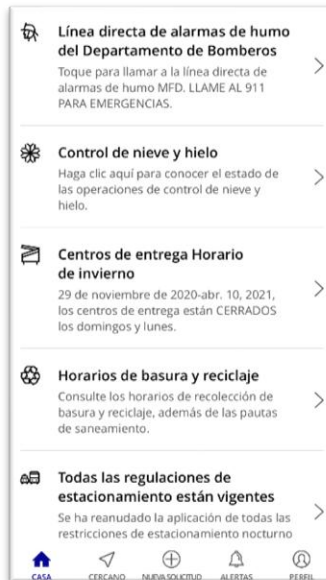
Tenga en cuenta que la aplicación se actualiza con frecuencia con nuevos botones que le brindan información y lo conectan con servicios relacionados con el clima actual y otras circunstancias actuales.

En la parte superior de la pantalla de inicio hay botones para solicitar un servicio, informar sobre una rejilla de alcantarillado obstruida que está causando estancamiento en una calle de la ciudad e informar sobre conducción peligrosa.

Android



iOS



Al desplazarse hacia abajo en la pantalla de inicio, aparecen botones que le lleva a información sobre:

- La línea directa de alarmas de humo del Departamento de Bomberos de Milwaukee
- Control de hielo y nieve
- Horarios en los centros de entrega de la ciudad
- Calendarios de basura y reciclaje
- Regulaciones de estacionamiento
- información de la colección de ramas de árboles

Android



iOS



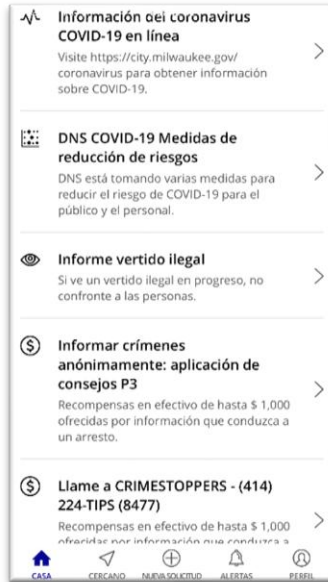
Más abajo en la pantalla de inicio, encontramos botones que le ayudarán a:

- Ver solicitudes recientes enviadas a través de la aplicación, Click4Action, y por teléfono al Centro de Llamadas Unificada de la Ciudad al (414)286-CITY (2489)
- Informar las emergencias de árboles
- Obtener información y recursos sobre la pandemia COVID-19
- Aprenda cómo la Ciudad está reduciendo el riesgo de infección por COVID-19

Android



iOS



Continuando con el desplazamiento hacia abajo en la pantalla de inicio, encontramos botones que lo ayudan a:

- Informar vertidos ilegales
- Denunciar el crimen de forma anónima
- Informar baches
- Informar problemas con las señales de tráfico
- Informar cortes de alumbrado público

Android



iOS



En la parte inferior de la pantalla de inicio, encontramos botones que le ayudarán a:

- Informar grafitis y otros problemas del vecindario
- Registrarse para recibir notificaciones de E-Notify sobre una variedad de temas relacionados con su propiedad, incluidas notificaciones sobre las próximas fechas de recolección de basura y reciclaje, violaciones del código y más.

EL MENU

Android



Los usuarios de Android verán un icono de menú en la esquina superior izquierda de la pantalla.



Al tocar este icono, se expande el menú del lado izquierdo de la pantalla.

Desde este menú, puede:

- Regresar a la pantalla de inicio.
- Ver una lista o ver un mapa de ciertas solicitudes cercanas que están configuradas para ser visibles públicamente y que han sido enviadas a través de la aplicación MKE Mobile Action, a través de Click4Action, o por personas que llaman al Centro Unificado de Llamadas de la Ciudad (UCC) al 414-286 -CITY (2489). Si permite que la aplicación acceda a los datos de ubicación de su dispositivo, el enlace "Solicitudes cercanas" se activa y puede tocarlo para ver las solicitudes enviadas por problemas cerca de su ubicación. Es posible que otro usuario consciente ya haya informado de un problema que deseaba informar.
- Envíe una nueva solicitud. El botón central con el símbolo más inicia una nueva solicitud de servicio, tal como lo hace el botón "Solicitar servicio" en la parte superior de la pantalla de inicio. Si se desplaza por las opciones de la pantalla de inicio pero no encuentra un tipo de solicitud que se ajuste a sus necesidades, simplemente toque este botón para comenzar una solicitud de servicio.
- Ver alertas sobre las solicitudes que ha enviado o seguido.
- Acceda a su perfil, si lo crea e inicia sesión en la aplicación.

iOS



Los usuarios de dispositivos iOS encontrarán botones de menú en el pie de página de la aplicación móvil MKE. Estos botones le permiten:

- Regresar a la pantalla de inicio.
- Ver una lista o ver un mapa de ciertas solicitudes cercanas que están configuradas para ser visibles públicamente y que han sido enviadas a través de la aplicación MKE Mobile Action, a través de Click4Action, o por personas que llaman al Centro Unificado de Llamadas de la Ciudad (UCC) al 414-286 -CIUDAD (2489). Si permites que la aplicación acceda a los datos de ubicación de tu dispositivo, el botón "Cercano" se activa y puedes tocarlo para ver las solicitudes enviadas por problemas cerca de tu ubicación. Es posible que otro usuario consciente ya haya informado de un problema que deseaba informar.
- Enviar una nueva solicitud. El botón central con el símbolo "nueva solicitud" de servicio, tal como lo hace el botón "Solicitar servicio" en la parte superior de la pantalla de inicio. Si se desplaza por las opciones de la pantalla de inicio pero no encuentra un tipo de solicitud que se ajuste a sus necesidades, simplemente toque este botón para comenzar una solicitud de servicio.
- Ver alertas sobre las solicitudes que ha enviado o seguido.
- Acceda a su perfil, si lo crea e inicia sesión en la aplicación.

TOQUE "+SOLICITAR SERVICIO"

Android



iOS



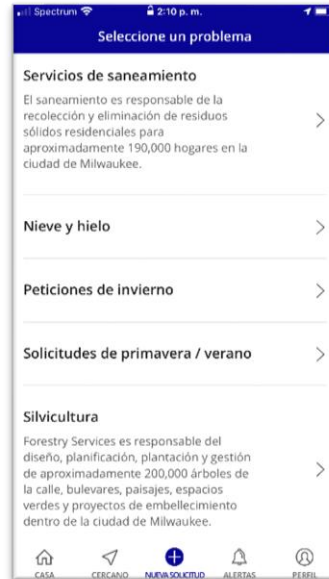
En la parte superior de la pantalla de inicio se encuentra el botón + SOLICITAR SERVICIO, que lo lleva a una lista de categorías de solicitudes que puede ingresar.

SELECCION DE UN TIPO DE SOLICITUD DE SERVICIO

Android



iOS



Desplácese hacia abajo para ver todas las categorías y seleccionar la categoría de solicitud que se adapte a sus necesidades.

Toque una categoría para ver las subcategorías y solicitudes en esa categoría.

Luego seleccione el tipo de solicitud que mejor se adapte a sus necesidades.

También puede buscar tipos de solicitud mediante la función de búsqueda, que se muestra a continuación.

Android



iOS



Para buscar un tipo de solicitud mediante la búsqueda de una palabra clave:

- En Android, toque la lupa.
- En iOS, tira hacia abajo en la parte superior para revelar el cuadro de búsqueda.

Android



iOS



Escriba palabras clave en el cuadro de búsqueda para encontrar tipos de solicitud que correspondan a ese término de búsqueda.

Por ejemplo, si desea informar sobre malas hierbas y césped altos, comience a escribir "alto", vea los tipos de solicitud que mencionan esa palabra en su nombre o descripción y elija el que necesita.

Android



iOS

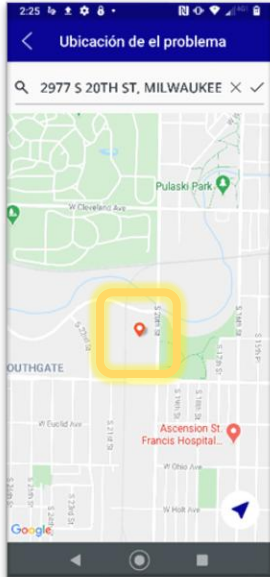


Ingrese una queja sobre un césped privado demasiado grande, por ejemplo.

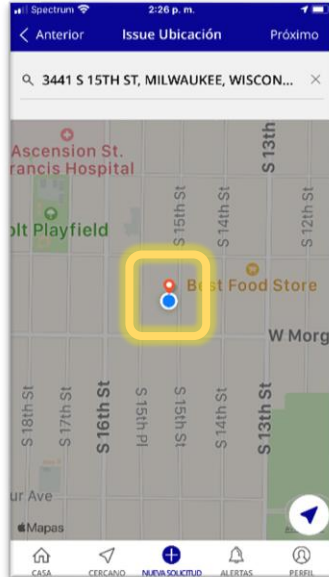
Toca "Queja sobre malezas y hierba alta".

UBICACIÓN DEL TEMA

Android



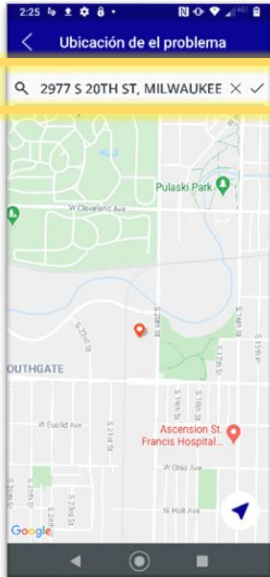
iOS



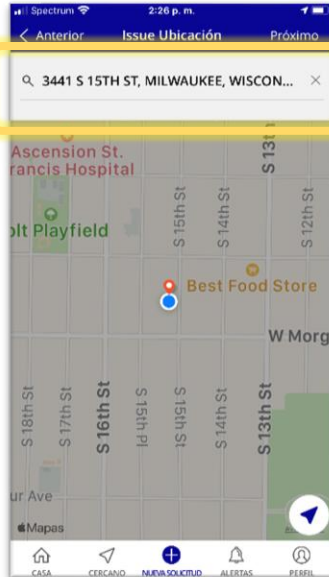
Después de seleccionar un tipo de solicitud, verá un mapa.

Si su dispositivo tiene los Servicios de ubicación activados (recomendado), su ubicación se mostrará en el mapa.

Android



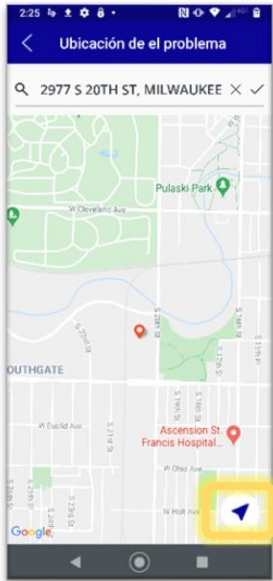
iOS



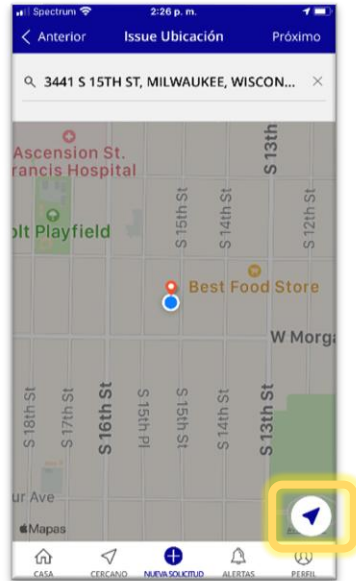
Puede arrastrar el pin del mapa a la ubicación del problema ...

O escriba la dirección del problema en la barra de direcciones en la parte superior de la pantalla (preferido).

Android

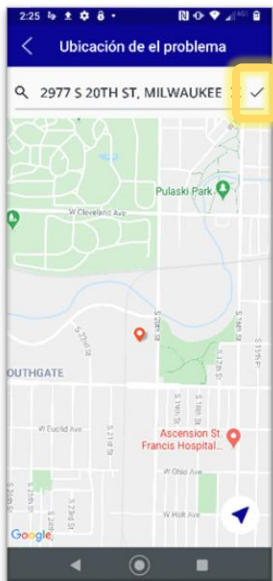


iOS

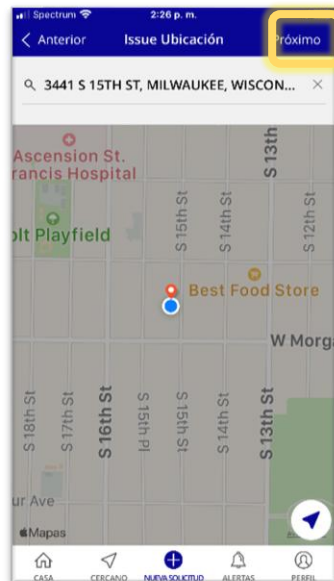


Para que el mapa se vuelva a centrar en su ubicación, toque el botón del buscador de ubicación en la esquina inferior derecha.

Android



iOS



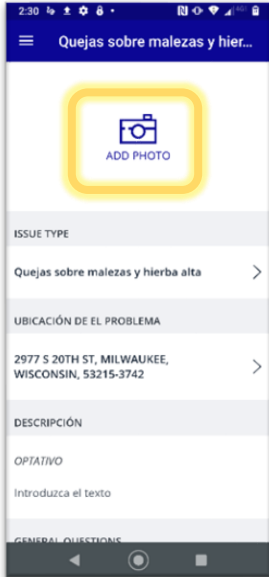
Para confirmar la ubicación y seguir ingresando la solicitud ...

En Android, toque la marca de verificación en la parte superior derecha.

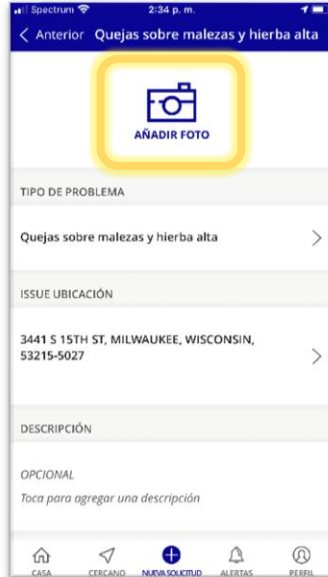
En iOS, toque "Siguiete" en la parte superior derecha.

AÑADIR FOTO

Android



iOS

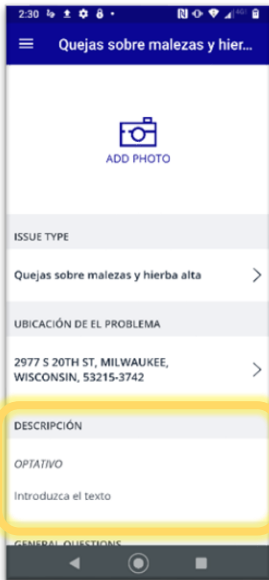


Toque "Agregar foto" para tomar una foto o agregar fotos desde su teléfono si lo desea.

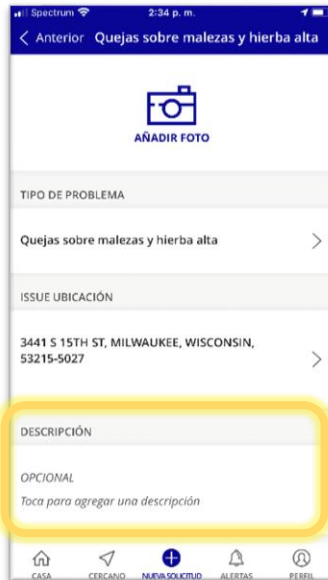
No se requieren fotografías, pero a veces pueden ayudar al personal de la Ciudad a resolver problemas.

DESCRIPCIÓN

Android



iOS



Escriba una descripción BREVE.

Las descripciones que son demasiado largas (más de 600 caracteres) no pasarán

Sea breve, pero incluya información importante para ayudar al personal de la Ciudad a resolver el problema.

DATOS DE CONTACTO

Android

2:31

Quejas sobre malezas y hier...

QUE SEA BREVE

Las descripciones de más de 600 caracteres (aproximadamente 80 palabras) harán que su solicitud no ingrese al sistema de la Ciudad. También lo harán los nombres de más de 15 caracteres y espacios en los números de teléfono.

(REQUERIDO)*
Nombre de pila

Ingrese menos de 15 caracteres o su solicitud no ingresará al sistema de la Ciudad.

(REQUERIDO)*
Apellido

Ingrese menos de 15 caracteres o su solicitud no ingresará al sistema de la Ciudad.

(REQUERIDO)*
Teléfono de contacto

NO HAY ESPACIOS. NO HAY LETRAS SOLO NUMEROS.

iOS

Spectrum 2:35 p. m.

< Anterior: Quejas sobre malezas y hierba alta

QUE SEA BREVE

Las descripciones de más de 600 caracteres (aproximadamente 80 palabras) harán que su solicitud no ingrese al sistema de la Ciudad. También lo harán los nombres de más de 15 caracteres y espacios en los números de teléfono.

NECESARIO*
Nombre de pila

Ingrese menos de 15 caracteres o su solicitud no ingresará al sistema de la Ciudad.

NECESARIO*
Apellido

Ingrese menos de 15 caracteres o su solicitud no ingresará al sistema de la Ciudad.

NECESARIO*
Teléfono de contacto

NO HAY ESPACIOS. NO HAY LETRAS SOLO NUMEROS.

CASA CERCANO NUEVA SOLICITUD ALERTAS PERFIL

Ciertos tipos de solicitudes requieren que incluya su nombre y número de teléfono para que el personal de la Ciudad pueda comunicarse con usted para confirmar los detalles u obtener más información.

Se pueden ingresar otros tipos de solicitud sin información de contacto.

PÚBLICO O PRIVADO

Android

2:31

Quejas sobre malezas y hier...

Ingrese menos de 15 caracteres o su solicitud no ingresará al sistema de la Ciudad.

(REQUERIDO)*
Apellido

Ingrese menos de 15 caracteres o su solicitud no ingresará al sistema de la Ciudad.

(REQUERIDO)*
Teléfono de contacto

NO HAY ESPACIOS. NO HAY LETRAS SOLO NUMEROS.

PRESENTAR PÚBLICAMENTE?

Este problema será visible para los demás residentes y verificado funcionarios MKE Mobile Action.

PRESENTAR

iOS

Spectrum 2:36 p. m.

< Anterior: Quejas sobre malezas y hierba alta

Ingrese menos de 15 caracteres o su solicitud no ingresará al sistema de la Ciudad.

NECESARIO*
Apellido

Ingrese menos de 15 caracteres o su solicitud no ingresará al sistema de la Ciudad.

NECESARIO*
Teléfono de contacto

NO HAY ESPACIOS. NO HAY LETRAS SOLO NUMEROS.

PRESENTAR PÚBLICAMENTE?

Este problema será visible a otros residentes y verificados funcionarios MKE Mobile Action.

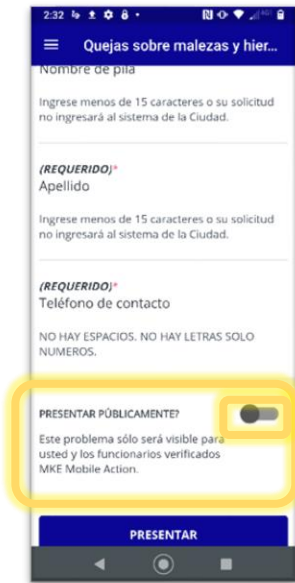
ENVIAR SOLICITUD

CASA CERCANO NUEVA SOLICITUD ALERTAS PERFIL

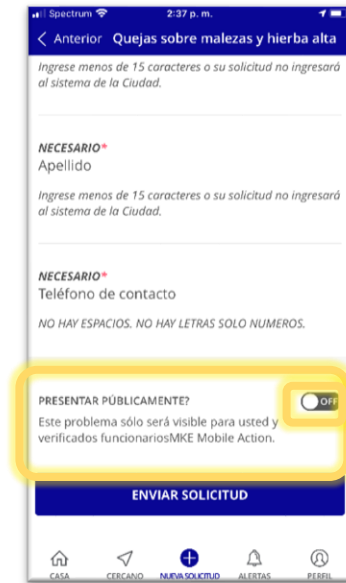
Ciertos tipos de solicitudes se configuran automáticamente para que sean privados, por lo que solo usted y el personal certificado de la Ciudad pueden verlos.

Para otros, puede cambiar este interruptor entre que la solicitud sea visible para otros residentes ...

Android



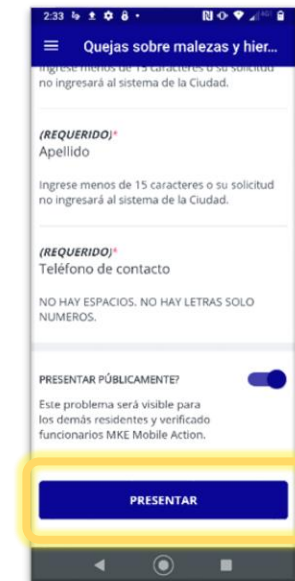
iOS



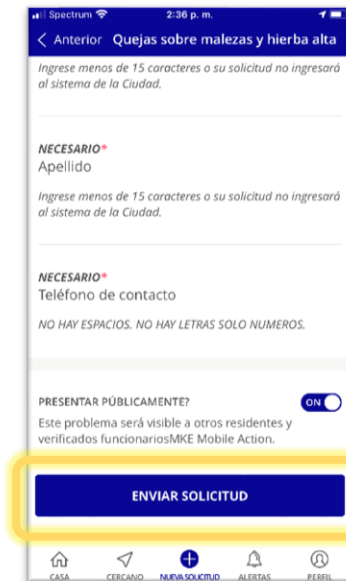
... o la solicitud puede hacerse privada, de modo que solo usted y el personal de la ciudad puedan ver la solicitud.

ENVIAR SU SOLICITUD

Android



iOS



Cuando los detalles de su solicitud estén completos, toque "ENVIAR SOLICITUD" en la parte inferior para enviar su solicitud a la Ciudad.

¡La Ciudad completará su solicitud tan pronto como podamos!

CREAR CUENTA

Android

Crear una cuenta para recibir actualizaciones y avisos de estado en tiempo real.

Nombre de usuario

Correo electrónico

Contraseña

REGISTRARSE

¿Ya tienes una cuenta? Pasar

Iniciar sesión con Facebook

iOS

Crear una cuenta para recibir actualizaciones y avisos de estado en tiempo real.

Nombre de usuario

Correo electrónico

Contraseña

CONTRATAR

¿Ya tienes una cuenta? Omitir

Iniciar sesión en Facebook

Iniciar sesión con Apple

Para enviar muchos tipos de solicitudes, no es necesario crear una cuenta. Simplemente toque "Omitir" justo debajo del botón "Registrarse" para omitir el registro.

Crear una cuenta le facilita ver todas las solicitudes que ha enviado.

También le ahorra tiempo al ingresar información de contacto para algunas solicitudes.

Cuando usa MKE Mobile Action por primera vez, puede:

- Crear una cuenta con su dirección de correo electrónico, o ...
- Utilizar FaceBook para iniciar sesión, o ...
- Puede tocar "Omitir" y no crear una cuenta.
- En iPhones o iPads, tiene la opción adicional de iniciar sesión con su cuenta de Apple.

Android

Crear una cuenta para recibir actualizaciones y avisos de estado en tiempo real.

Nombre de usuario

Correo electrónico

Contraseña

REGISTRARSE

¿Ya tienes una cuenta? Pasar

Iniciar sesión con Facebook

iOS

Crear una cuenta para recibir actualizaciones y avisos de estado en tiempo real.

Nombre de usuario

Correo electrónico

Contraseña

CONTRATAR

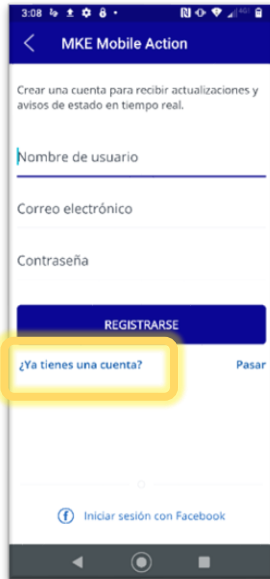
¿Ya tienes una cuenta? Omitir

Iniciar sesión en Facebook

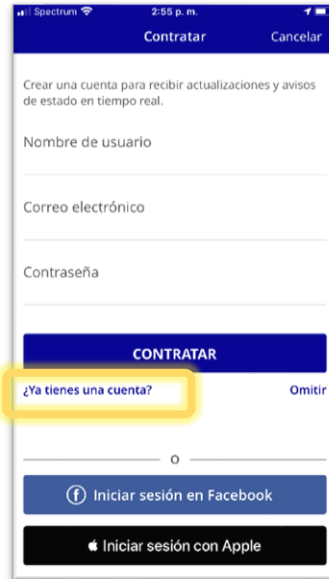
Iniciar sesión con Apple

SI YA HA CREADO UNA CUENTA DE APLICACIÓN DE ACCIÓN MÓVIL MKE

Android



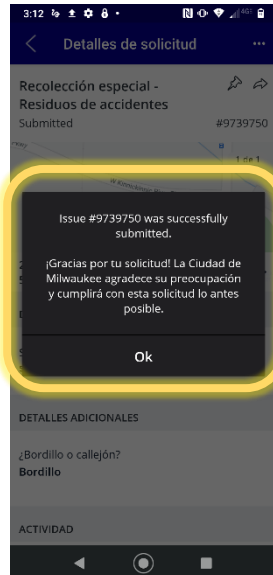
iOS



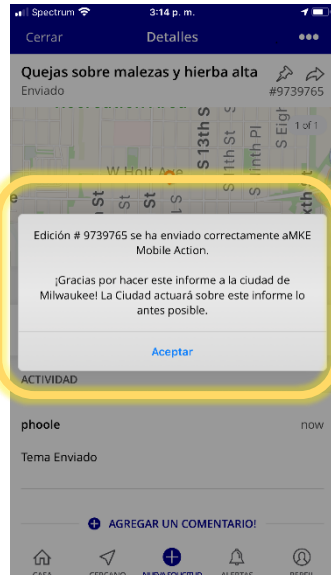
Si ya ha creado una cuenta, puede tocar "¿Ya tiene una cuenta?" para iniciar sesión en MKE Mobile Action y vincular su solicitud actual a su cuenta.

CONFIRMACIÓN DE PRESENTACIÓN DE SOLICITUD

Android



iOS



Si crea una cuenta y vincula la solicitud a la cuenta, recibirá un mensaje de confirmación con el número de emisión para fines de seguimiento.

Si envía de forma anónima y privada, no obtiene un número de seguimiento, pero aún puede recibir actualizaciones sobre el estado de su solicitud:

- Llamar al Centro de llamadas unificado (UCC) al 414-286-2489
- Solicitando el estado por correo electrónico a UCCWebHelp@milwaukee.gov.

SI SE NECESITA AYUDA ADICIONAL

Si algún material contenido en esta guía no está claro o inspira más preguntas, no dude en ponerse en contacto con la UCC para obtener ayuda:

- Telefono: (414) 286-CITY (2489)
- Correo Electronico: UCCWebHelp@milwaukee.gov

No dude en ponerse en contacto con la UCC si necesita ayuda para buscar contactos o solicitudes de servicio existentes, si necesita ayuda para determinar una dirección correcta, si necesita ayuda para ingresar una solicitud o si necesita algún tipo de ayuda de alguna manera en el uso de la aplicación MKE Mobile Action.

El equipo de UCC está disponible para ayudarlo en cualquier momento entre las 7:00 a.m. y la 1:15 a.m. de lunes a viernes.