



NUESTRO PUERTO, NUESTRA CASA

SISTEMA INTEGRAL DE RELACIÓN CON CIUDADANOS (SIRC v2.0)

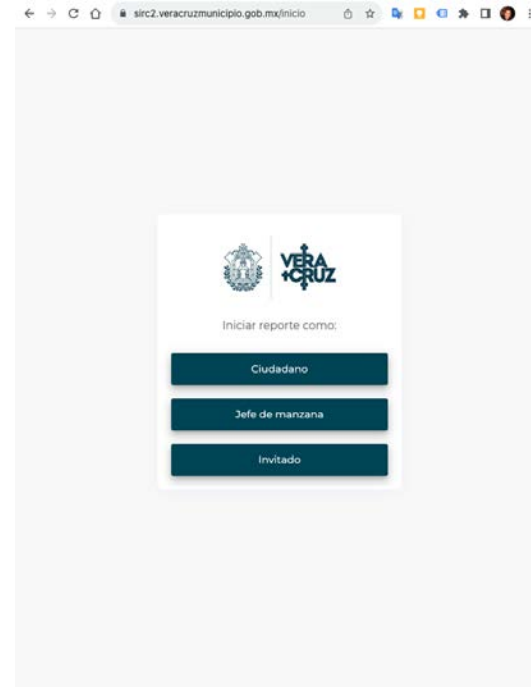
SIRC v2.0

En esta Administración y con la innovación tecnológica como herramienta, Sistem atizar procesos y procedimientos de: recepción, canalización, información sobre estatus y seguimiento, conclusión y confirmación de solución a cada reporte por medio de una plataforma virtual, fue así como se dio inicio al desarrollo de esta herramienta SIRC v2.0.



REPORTES A LA FECHA EN
ESTA ADMINISTRACIÓN

+77,585



SIRC v2.0

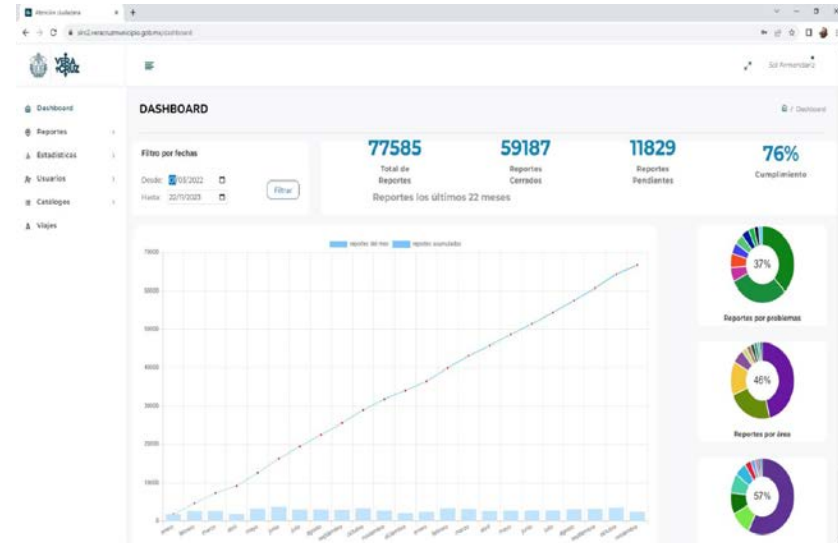
Objetivo: es dar la Atención a la Ciudadanía, en cuanto a las necesidades sociales y se pueda en tiempo y forma controlar la gestión de solicitudes y quejas, manteniendo un historial de las actividades que se realizan durante el ciclo de vida de la solicitud, desde que se ingresa con visión a su estatus en tiempo real de cada uno de los reportes y hasta su debida atención y solución, así como gráficamente la cantidad de reportes ingresados por día, mes año, por dependencia (pendientes, pendientes de atención, en desarrollo y atendidos).

Generando un acercamiento gobierno-ciudadanía (vía web, redes sociales y dispositivos móviles), lo cual resulta en la creación de lazos de confianza.

Con el objetivo de trabajar de la mano con la ciudadanía.

REPORTES ATENDIDOS

+59,187



SIRC v2.0 Y LAS REDES SOCIALES

CIUDADANOS ATENDIDOS

Se cuenta con un equipo especializado para gestionar las interacciones de nuestros más de 336,863 mil seguidores en las principales redes sociales y atenderlos sin necesidad de salir de ellas.

De manera permanente, se realiza un análisis en redes sociales de los comentarios e incidencias de las inquietudes de la población para poder atenderlas.

+13,100

Comentarios analizados (FB, TW, IG): +57,000



Veracruz Ciudad y Puerto

160 mil seguidores • 8 seguidos

Siguiendo

WhatsApp

SIRC v2.0 Y JEFES DE MANZANA

Con la integración de los jefes de manzana en los procedimientos de atención ciudadana, ahora ellos podrán dar seguimiento a las solicitudes a través de la plataforma SIRCv2.0.

Con la elaboración de los polígonos de las áreas de gestión, se podrá identificar las incidencias. En esta administración el área de jefes de manzana estará a cargo de la Dirección de Atención Ciudadana, con el objetivo de otorgarles la figura de gestores y puedan realizar las gestiones de su manzana.



SIRC v2.0



NUESTRO PUERTO, NUESTRA CASA



SIRC v2.0

ACTUALIZACIÓN DE LA PLATAFORMA

Con la actualización del sistema de atención ciudadana, después de 12 años, se implementa una nueva plataforma tecnológica que permite entre otras cosas:

- La eficiencia en el seguimiento oportuno de las solicitudes realizadas por los ciudadanos.
- Capacitación permanente del personal coordinador.
- Implementación de protocolos de atención para reducir tiempos.
- Política de atención en las primeras 24 horas.



SIRC^{2.0}
Sistema Integral de
Relación con Ciudadanos

SIRC v2.0

ACTUALIZACIÓN DE LA PLATAFORMA

- 1.Actualización del catálogo servicios de cada área, para la asignación de reportes automática, seguimiento y atención del área correspondiente.
- 2.Actualización de reportes cada área puede actualizar la bitácora de atención del reporte: estado de atención, comentarios y confirmación de solución.
- 3.Consulta de reportes en tiempo real agrupado por área, colonia o fuente de donde se recibe el reporte.
 - Total de reportes recibidos.
 - Reportes por área o dirección.
 - Problema o servicio a atender.
 - Total de reportes por estado de atención.
- 4.Notificaciones al ciudadano vía WhatsApp, cuando su reporte fue recibido y resuelto correctamente.
- 5.Tablero de indicadores para el seguimiento y mejor toma de decisiones.