



CIUDAD Y PUERTO  
2 0 1 8 - 2 0 2 1

## **CENTRO DIGITAL DE ATENCIÓN CIUDADANA – COATZATEL**

### **Servicios digitales orientados al ciudadano**

**Gobierno digital, abierto y transformación gubernamental al servicio del ciudadano.**

#### **DATOS DE LA PERSONA DE CONTACTO**

Nombre: Federico Mauricio García Hernández

Cargo: Director de Innovación gubernamental

Dirección: Quevedo 209, 4to piso, Colonia centro, Col. Centro, 96400, Coatzacoalcos, Veracruz.

Municipio: Coatzacoalcos

Estado: Veracruz

País: México

Teléfono fijo de contacto: 921.21.1.08.00

Teléfono móvil: 229 213 90 29

Correo electrónico: mgarcia@Coatzacoalcos.gob.mx

Nombre de la máxima autoridad en su municipio: Ing. Víctor Manuel Carranza Rosaldo

Portal Web: <http://www.Coatzacoalcos.gob.mx/>

INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL

MIGUEL ANGEL DE QUEVEDO 209 4to. PISO, COL. CENTRO, COATZACOALCOS, VER, CP 96400

R a í z d e l a E s p e r a n z a  
Coatzacoalcos.gob.mx



## INDICE

I. Descripción del proyecto .....	2
• Recepción de llamadas .....	4
• Chat en línea .....	4
• WhatsApp (9211100333) .....	5
• Correo institucional.....	5
II. Antecedentes .....	6
<u>Objetivo General:</u> .....	8
<u>Objetivos Específicos:</u> .....	8
III. Impacto .....	9
Interno .....	10
Ciudadanía .....	10
IV. Alcance general .....	11



CIUDAD Y PUERTO  
2 0 1 8 - 2 0 2 1

## I. Descripción del proyecto

- Nombre: Centro de llamadas COATZATEL
- Fecha de arranque. - Enero 2018
- Periodo de desarrollo. – 1 año y 10 meses con resultados desde la primera semana

**COATZATEL.-** Centro digital de atención ciudadana que ofrece un servicio integral las 24 horas del día los 365 días del año, a través de diferentes canales de comunicación como lo son:

- recepción de llamadas telefónicas
- chat en línea
- WhatsApp
- correo institucional

Con el fin de impulsar el empoderamiento ciudadano a través del uso de las TIC'S, se establece un centro de atención ciudadana que ofrece alternativas digitales como canales de comunicación, para recibir, canalizar y/o gestionar demandas sobre servicios públicos, trámites municipales, programas sociales, agenda de eventos, consulta de información turística, etc. de la ciudad.

INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL

MIGUEL ANGEL DE QUEVEDO 209 4to. PISO, COL. CENTRO, COATZACOALCOS, VER, CP

R a í z d e l a <sup>96400</sup> E s p e r a n z a  
Coatzacoalcos.gob.mx



CIUDAD Y PUERTO  
2 0 1 8 - 2 0 2 1

El propósito es facilitar la comunicación ciudadano – gobierno, y crear un centro digital de atención ciudadana que ofrece la comodidad de comunicarse desde casa, escuela, oficina, o a través de internet y recibir atención cálida logrando que la percepción del uso de la tecnología cada vez sea menos fría sino más bien eficiente y facilitadora, lo cual asegure su arraigo y continuidad.

El centro digital de atención ciudadana tiene como eje central el SIAC (*Sistema Integral de Atención y Colaboración ciudadana*); sistema que permite concentrar las solicitudes y gestionarlas obteniendo una base de datos precisa, sistemática, medible y actualizada.

El uso de este sistema como soporte dentro del centro digital permite ofrecer al ciudadano un servicio expedito al momento de consultar información sobre algún reporte y eficiente ya que al estar enlazados por este medio con las dependencias ejecutoras agiliza la atención que demanda el ciudadano.

Es importante resaltar el papel que desempeña el personal que labora en el centro de llamadas, el cual fue elegido de acuerdo a las actitudes y aptitudes que poseen; tales como empatía, amabilidad y amplio conocimiento sobre los servicios municipales, eventos sociales y culturales, programas e información de las dependencias del H. Ayuntamiento, etc.; conocimiento que le permite brindar un servicio de calidad al ciudadano, servicio que presenta una continua actualización día a día.

El centro digital de atención ciudadana está equipado con la mejor infraestructura tecnológica; cuenta con 5 equipos de cómputo de vanguardia, 5 equipos telefónicos

INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL

MIGUEL ANGEL DE QUEVEDO 209 4to. PISO, COL. CENTRO, COATZACOALCOS, VER, CP

R a í z d e l a <sup>96400</sup> E s p e r a n z a  
Coatzacoalcos.gob.mx



CIUDAD Y PUERTO  
2 0 1 8 - 2 0 2 1

con 20 líneas activas con conexión directa a la red del Ayuntamiento que permite el enlace a los edificios gubernamentales de forma más rápida y segura, ofreciendo así un servicio más directo al ciudadano, además de contar con un servicio de internet de gran velocidad, que facilita las tareas que demanda el brindar el servicio de atención ciudadana.

Los canales de comunicación que ofrece son:

- **Recepción de llamadas**

A través de la línea 21 10800, los ciudadanos pueden comunicarse al centro digital de atención ciudadana, para levantar alguna queja, solicitar algún tipo de servicio o ser canalizado al área de su interés, es notable resaltar que esta alternativa brinda al ciudadano una sensación de atención personalizada que agradece al momento de la llamada, gracias a la calidez en que se desarrolla la conversación.

- **Chat en línea**

Desde el portal institucional y/o app móvil el ciudadano tiene acceso a este medio de comunicación; el cual brinda atención con mayor rapidez sobre el servicio mediante un ambiente de confianza entre el operador y ciudadano, por la libertad de expresión que ofrece una conversación por escrito.

INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL

MIGUEL ANGEL DE QUEVEDO 209 4to. PISO, COL. CENTRO, COATZACOALCOS, VER, CP

R a í z d e l a <sup>96400</sup> E s p e r a n z a  
Coatzacoalcos.gob.mx



CIUDAD Y PUERTO  
2 0 1 8 - 2 0 2 1

- **WhatsApp (9211100333)**

Uno de los medios más activos desde que se dio el arranque del centro digital de atención ciudadana, gracias a que la plataforma en que está planteado es de uso cotidiano, lo cual facilita al ciudadano su uso y arraigo.

- **Correo institucional**

Este canal de comunicación permite al ciudadano solicitar o demandar en el momento que así lo requiera un servicio por medio escrito, al que se le dará respuesta de atención por el mismo medio o comunicándose de forma directa con él por línea telefónica si se cuenta con el dato.

INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL

MIGUEL ANGEL DE QUEVEDO 209 4to. PISO, COL. CENTRO, COATZACOALCOS, VER, CP

R a í z d e l a <sup>96400</sup> E s p e r a n z a  
Coatzacoalcos.gob.mx



CIUDAD Y PUERTO  
2018 - 2021

## II. Antecedentes

### **Explicación de la problemática enfrentada antes de establecer la nueva práctica**

Durante la recepción del H. Ayuntamiento de Coatzacoalcos por la actual administración municipal se destacó el deficiente y alarmante servicio público que se ofrecía, una imagen de gobierno sombría y totalmente apática de las necesidades la ciudad que dejaba ver un panorama de abandono por parte de las autoridades municipales, habitantes condicionados ante la demanda de servicios de calidad.

La falta de una atención personalizada, eficaz y de calidad, así como la ausencia de iniciativas que promovieran una relación estrecha entre gobierno y ciudadanía, detonaba con el total descontento de los habitantes de la ciudad ante una infraestructura en ruinas.

Hoy en día son muchas las ciudades que desarrollan acciones encaminadas a una sola meta convertirse en una ciudad inteligente y sostenible, que rompa con patrones de conducta obsoletos, un sistema corrupto, así como la participación pasiva de la ciudadanía.

La actual administración municipal se propuso desde el inicio de su gestión, ser un gobierno facilitador, digital, abierto y colaborativo que impulsará por medio de la participación ciudadana un progreso integral de la ciudad.

INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL

MIGUEL ANGEL DE QUEVEDO 209 4to. PISO, COL. CENTRO, COATZACOALCOS, VER, CP

R a í z d e l a <sup>96400</sup> E s p e r a n z a  
Coatzacoalcos.gob.mx



CIUDAD Y PUERTO  
2018 - 2021

Cumplir con lo planteado, solo sería posible por medio de la inclusión digital de servicios digitales inteligentes que mediante el uso de la tecnología se posicionaran al alcance de todos y fuera facilitadores de la participación activa ciudadana.

La implementación del centro digital de atención ciudadana como parte de la estrategia de un gobierno abierto y colaborativo permite ofrecer servicios de calidad, medibles, tangibles, así como indicadores precisos que ayuden a la toma de decisiones del gobierno municipal.

INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL

MIGUEL ANGEL DE QUEVEDO 209 4to. PISO, COL. CENTRO, COATZACOALCOS, VER, CP

R a í z d e l a <sup>96400</sup> E s p e r a n z a  
Coatzacoalcos.gob.mx





CIUDAD Y PUERTO  
2 0 1 8 - 2 0 2 1

## **Objetivo General:**

Con la implementación de los canales de comunicación que ofrece el centro digital de atención ciudadana “Coatzatel”, se pretende promover la activa participación ciudadana mediante el uso de alternativas digitales facilitadoras que procuren un servicio de calidad por parte de las dependencias que brindan servicios públicos, obteniendo una relación personalizada gobierno – ciudadano mediante el uso y arraigo de tecnologías, logrando posicionar a Coahuila de Zaragoza como una ciudad digital.

## **Objetivos Específicos:**

- Innovación mediante el uso de tecnología a los servicios públicos.
- Brindar un servicio personalizado, cálido y expedito las 24 hrs, los 365 días del año.
- Convertir a Coahuila de Zaragoza como una ciudad inteligente y a la vanguardia; facilitadora de servicios de calidad mediante el uso de la tecnología.
- Posicionar a la actual administración municipal como un gobierno abierto, digital y colaborativo.
- Armonizar la participación ciudadana y el uso de las tecnologías.
- Ofrecer múltiples canales de comunicación digitales ciudadano – gobierno.

INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL

MIGUEL ANGEL DE QUEVEDO 209 4to. PISO, COL. CENTRO, COATZACOALCOS, VER, CP

R a í z d e l a <sup>96400</sup> E s p e r a n z a  
Coatzacoalcos.gob.mx



CIUDAD Y PUERTO  
2018 - 2021

- La inserción de infraestructura digital a las dependencias que brinda atención ciudadana.
- Concientización al personal sobre la importancia de la calidad del servicio que ofrecen a los ciudadanos.
- Reducción de uso de papel mediante el manejo de los programas digitales.
- Ofrecer un servicio coordinado entre operador del centro digital de atención ciudadana y las dependencias ejecutoras del servicio público.
- Servicio medible que facilite la toma de decisiones, por medio de indicadores digitales
- Mejorar la percepción del uso de la tecnología

### III. Impacto

Desde su arranque Coatzatel arrojó resultados positivos de participación activa en el uso de los diferentes canales de comunicación, haciéndose habitual el uso de estos de manera fluida.

Diariamente se reciben más de 100 llamadas telefónicas, lo que nos lleva a un total de ciudadanos atendidos por CoatzaTel por 11 mil, se da contestación y seguimiento aproximadamente a 30 correos por día, el uso actualmente del chat en línea atendidos es por 3,210 ciudadanos, mientras que el WhatsApp, ha atendido más de 820 chats al día de hoy y en ascenso.

INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL

MIGUEL ANGEL DE QUEVEDO 209 4to. PISO, COL. CENTRO, COATZACOALCOS, VER, CP

R a í z d e l a <sup>96400</sup> E s p e r a n z a  
Coatzacoalcos.gob.mx



CIUDAD Y PUERTO  
2 0 1 8 - 2 0 2 1

Los usuarios de este medio se han hecho recurrentes, lo cual pone en manifiesto la buena aceptación por parte de la ciudadanía ante las alternativas digitales que pone a disposición al gobierno municipal.

Es importante subrayar que la difusión y promoción de estos canales de comunicación, se ha dado mayormente a través de la recomendación de ciudadano a ciudadano, además de la difusión por propaganda institucional.

- **Interno**

La continua mejora en el servicio y el recurrente uso del mismo es consecuencia de la buena aceptación por parte de las áreas involucradas y su entera disposición para que el servicio ofrecido desde su recepción se caracterice por la calidez y eficiencia del personal hasta la solución de la demanda en tiempo y forma.

- **Ciudadanía**

El uso de las tecnologías se ha convertido en parte de la vida cotidiana por parte de ciudadanos de todas las edades y niveles socioeconómicos, gracias a que las plataformas que ofrece están al alcance de todos, su éxito ha sido gracias a la propagación entre familiares, vecinos, compañeros, etc., quienes han sido favorecidos por este servicio.



CIUDAD Y PUERTO  
2 0 1 8 - 2 0 2 1

#### IV. Alcance general

La inserción de este proyecto como parte de la estrategia integral del actual gobierno abierto y colaborativo promueve el desarrollo de la ciudad de manera integral, fortaleciéndola en infraestructura tecnológica desencadenando beneficios tangibles para la ciudad, gracias al crédito positivo de estas plataformas que favorecen la comunicación directa gobierno – ciudadano y procuran servicios de calidad.

Todo BUEN gobierno, y todo BUEN ciudadano tienen en común el bienestar de su ciudad en todos los sentidos y la concientización de su participación para lograrlo es fundamental, poner a disposición medios funcionales para su óptima participación como gestores de bienestar, es prioridad. Por lo anterior queda asentado que la implementación de Coatzatel en la Ciudad de Coatzacoalcos ha sido un gratificante acierto.

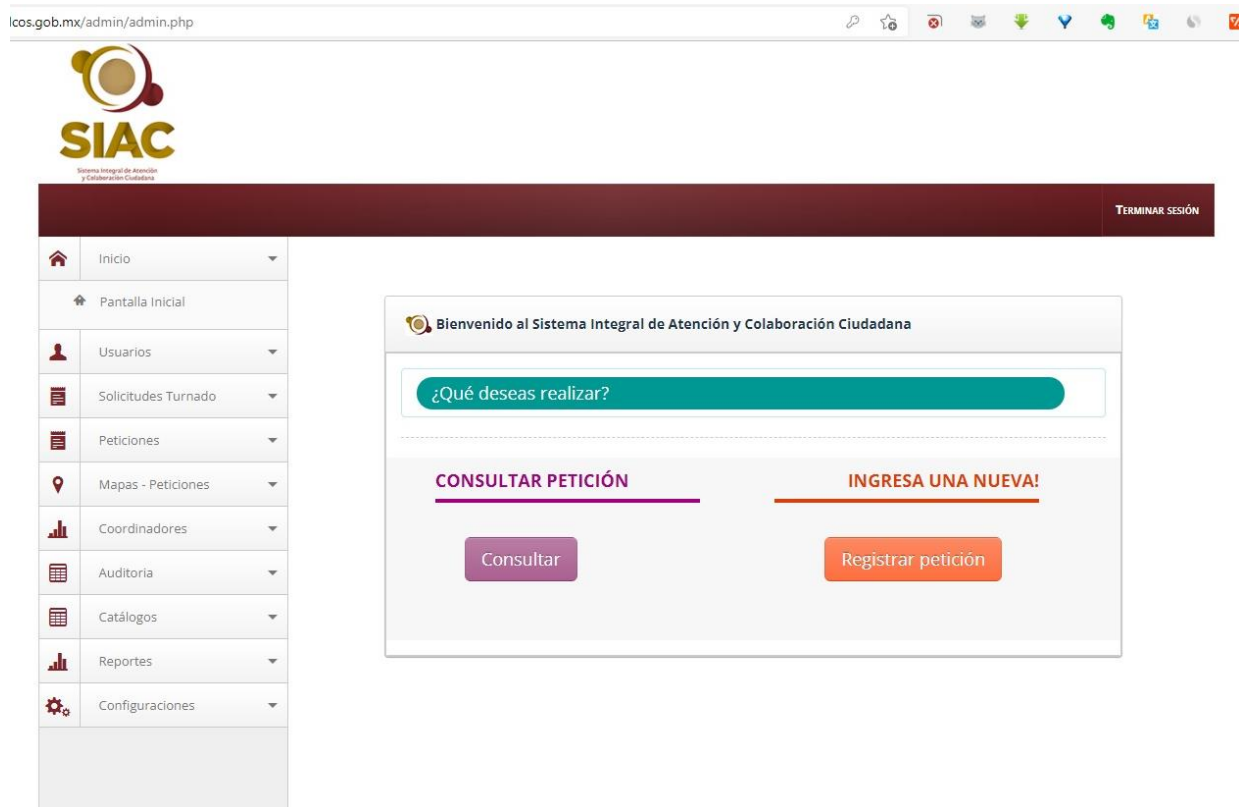
La ejecución del centro digital de atención ciudadana denominado “COATZATEL” ha sido un éxito documentado y palpable, la inserción de este servicio por otras entidades a nivel municipal, estatal o nacional es previsible a mediano plazo o corto plazo.

INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL  
MIGUEL ANGEL DE QUEVEDO 209 4to. PISO, COL. CENTRO, COATZACOALCOS, VER, CP

R a í z d e l a <sup>96400</sup> E s p e r a n z a  
Coatzacoalcos.gob.mx



A continuación, se presenta la interfaz del sistema de atención ciudadana que se utiliza en el Centro Digital de Atención Ciudadana.





CIUDAD Y PUERTO  
2018 - 2021



Sistema Integrado de Atención y Colaboración Ciudadana

TERMINAR SESIÓN

- Inicio
- Pantalla Inicial
- Usuarios
- Solicitudes Turnado
- Peticiones
- Mapas - Peticiones
- Coordinadores
- Auditoria
- Catálogos
- Reportes
- Configuraciones

**CAPTURA DE DATOS PARA UNA NUEVA PETICIÓN**

Descripción de la petición.

Información de la petición a reportar. (\* Campos obligatorios marcados)

Título(\*)

Descripción (\*)

La petición se realiza

Tipo de petición

Dependencia a quien la diriges

Servicios de la Dependencia

Dirección de referencia del reporte (En caso de aplicar)

Calle

Entre Calle 1

Entre Calle 2

Colonia

A continuación puedes subir una imagen del evento que quieres reportar, servirá como una prueba visual del evento que estas reportando.

Imagen Foto  No se eligió ningún archivo.

En este campo puedes subir algún archivo con descripciones u otros elementos que quieras agregar al evento que reportas.

Archivo relacionado  No se eligió ningún archivo.

**Geolocalización de Reporte**

Map Satellite

Siguiente



TERMINAR SESIÓN

Inicio | Usuarios | Solicitudes Turnado | **Peticiones**

Ver Peticiones | Ver Peticiones por sector | Ver Peticiones por dependencia | Agregar nueva petición | Definir Estado Final

Mapas - Peticiones | Coordinadores | Auditoria | Catálogos | Reportes | Configuraciones

Busqueda  Estado  Colonia

**Peticiones Recibidas**

Folio	Asunto	Dependencia	Nombre	Colonia	Ubicación	Estatus	Fecha creado	Modo de captura	Comentarios
1	SIAC-030851 LAMPARA FUNDIDA	Dirección de Alumbrado Publico	FERNANDO DEL ROSARIO AGUILAR TAPIA	COL. IQUIISA	CHABACANO 7-N ENTRE ALAMO Y CLAVE	Pendiente de atención	26/10/2021	Redes Sociales	0
2	SIAC-030850 COLADERA TAPADA	CMAS - Alcantarillado y Saneamiento	OSVALDO FERNANDEZ	COL. PETROLERA	NUEVO LEON ENTRE MEXICO Y MICHOACAN	Pendiente de atención	26/10/2021	Via Web	0
3	SIAC-030849 LUMINARIA FUNDIDA	Dirección de Alumbrado Publico	ROBERTO GASPAS ENRIQUEZ	COL. ADOLFO LÓPEZ MATEOS	CUAUHTEMOC 594 ENTRE 18 DE MARZO Y JUAN DE LA BARRERA	Pendiente de atención	26/10/2021	Via Jefes de Manzana	0
4	SIAC-030848 LAMPARA FUNDIDA	Dirección de Alumbrado Publico	GUADALUPE PEREZ PEÑA	FRA. CIUDAD OLMECA	ENTRE BOULEVAR TEOCALLI Y JAGUAR	Pendiente de atención	26/10/2021	Redes Sociales	0
5	SIAC-030847 REHABILITACION DE CALLE	Maquinaria Pesada	ROBERTO GASPAS ENRIQUEZ	COL. ADOLFO LÓPEZ MATEOS	CUAUHTEMOC ENTRE 18 DE MARZO Y JUAN DE LA BARRERA	Pendiente de atención	26/10/2021	Via Jefes de Manzana	0
6	SIAC-030846 REPARACION DE CALLE	Servicios Municipales	SANDRA LUZ SANLUCAR DORANTES	COL. CENTRO	JUVENTINO ROSAS 1207 ENTRE MELCHOR OCAMPO Y INDEPENDENCIA	Pendiente de atención	26/10/2021	Via Ventanilla	0
	REPORTE DE	Dirección de	MOSNSERRAT	COL. EL	ACTOPAN ENTRE	Pendiente de		Via Jefes de	0



TERMINAR SESIÓN

- Inicio
- Usuarios
- Solicitudes Turnado
- Peticiones
- Mapas - Peticiones
- Coordinadores
- Auditoria
- Catálogos
- Reportes
- Tablero de Indicadores General del SIAC
- Tablero Top Ten de Indicadores General del SIAC
- Tablero Top Ten Resto de Indicadores General del SIAC
- Reporte Estadístico por Área

TOP-TEN Peticiones por Dependencias

Dependencia	Porcentaje
Dirección de Limpia Publica	51.3%
Dirección de Obras Públicas	16.5%
Alumbrado Publico	10.4%
Maquinaria Pesada	10.2%
Dirección de Ornatos	~3.5%
Servicios Municipales	~3.5%
Dirección de Limpia Publica	~3.5%
CAEV	~3.5%
Dirección de Desarrollo Urbano	~3.5%
NO APLICA	~3.5%
CMAS - Agua Potable	~3.5%





TERMINAR SESIÓN

- Inicio
- Usuarios
- Solicitudes Turnado
- Peticiones
- Mapas - Peticiones
- Coordinadores
- Auditoria
- Catálogos
- Reportes
  - Tablero de Indicadores General del SIAC
  - Tablero Top Ten de Indicadores General del SIAC
  - Tablero Top Ten Resto de Indicadores General del SIAC
  - Reporte Estadístico por Área**
  - Pendientes VS Resueltos
  - Por tipo de petición
  - Por tipo de genero

de:  a:

### Reporte Estadístico por area

Imprimir

	Dependencia	Total	Pendientes	%	Desarrollo	%	Atendidos	%	No procede	%
1	Dirección de Alumbrado Publico	15190	761	5.01	1	0.01	14426	94.97	2	0.01
2	Maquinaria Pesada	4897	955	19.5	1	0.02	3807	77.74	134	2.74
3	Dirección de Ornatos	3064	852	27.81	0	0	2071	67.59	141	4.6
4	Servicios Municipales	3026	910	30.07	0	0	1861	61.5	255	8.43
5	Dirección de Obras Públicas	761	329	43.23	0	0	430	56.5	2	0.26
6	Dirección de Limpia Publica	678	5	0.74	0	0	646	95.28	27	3.98
7	Dirección de Desarrollo Urbano	575	100	17.39	0	0	458	79.65	17	2.96
8	CMAS - Agua Potable	312	290	92.95	0	0	14	4.49	8	2.56
9	CMAS - Alcantarillado y Saneamiento	261	255	97.7	1	0.38	4	1.53	1	0.38
10	Protección y Control Animal	238	6	2.52	0	0	198	83.19	34	14.29
11	Transito Estatal	108	17	15.74	0	0	43	39.81	48	44.44
12	Coordinación de Atención Ciudadana	90	0	0	0	0	90	100	0	0
13	Dirección de Protección Civil	38	1	2.63	0	0	31	81.58	6	15.79
14	Dirección de Comercio	34	0	0	0	0	34	100	0	0
15	Secretaría de Gobernación	26	0	0	0	0	25	96.15	1	3.85
16	Presidencia Municipal	24	0	0	0	0	24	100	0	0
17	Dirección de Ingresos	23	0	0	0	0	20	86.96	3	13.04
18	Dirección de Fomento Agropecuario, Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable	12	11	91.67	0	0	1	8.33	0	0
19	Dirección de Gobernación	12	0	0	0	0	10	83.33	2	16.67
20	Secretaría de Obras Públicas	12	3	25	0	0	7	58.33	2	16.67
21	CMAS - Facturación	8	8	100	0	0	0	0	0	0
22	CMAS - Control de Usuarios	8	8	100	0	0	0	0	0	0

## INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL

MIGUEL ANGEL DE QUEVEDO 209 4to. PISO, COL. CENTRO, COATZACOALCOS, VER, CP

96400

R a í z d e l a E s p e r a n z a  
Coatzacoalcos.gob.mx