

Buzón de Sugerencias Virtual

POSTULACIÓN	75
NIVEL DE GOBIERNO	Estatal.
ADSCRIPCIÓN	Instituto Estatal de Capacitación (IECA)
SUBCRITERIO	Necesidades del Ciudadano, Buenas Prácticas
INDICADOR	Confianza en el Servicio Público, Satisfacción

DESCRIPCIÓN DE LA INNOVACIÓN

La propuesta consiste en cambiar el buzón de sugerencias en físico por un buzón de sugerencia virtual, por medio de un código QR que dirige a un formulario de google donde el usuario puede emitir su queja, sugerencia, denuncia o felicitación.

El código QR se coloca en las áreas de mayor afluencia, ocupa un menor espacio ya que se coloca la impresión del código QR dentro de un acrílico y se coloca en la pared.

SITUACIÓN QUE SE BUSCA REVERTIR O POTENCIAR

Buzón de sugerencias es utilizado para dar voz a las distintas ideas de mejora, propuestas de soluciones, quejas e iniciativas que los usuarios pueden aportar.

Al digitalizar el proceso se busca potenciar el uso del buzón de sugerencias. Se busca eliminar el uso del papel. Mejorar el tiempo de respuesta en el tratamiento de quejas y sugerencias. El usuario no necesariamente tiene que llenar el formato dentro de las oficinas del centro de atención si no que ahora lo puede realizar desde cualquier parte del centro de atención.

ETAPAS DE DESARROLLO

- Crear el formulario en google considerando la información necesaria para el tratamiento de queja, sugerencia, denuncia o felicitación, con base al formato necesidades del ciudadano.
- Crear código QR (codificar URL).
- Personalizar código QR.
- Prueba de escaneo de código QR. Para verificar que el código QR pueda leerse de manera correcta y que dirija al formulario para que el usuario pueda emitir queja, sugerencia, denuncia o felicitación.
- Prueba de llenado del formulario.
- Presentación por medio de correo electrónico al agente de cambio del Programa MAS.
- Colocación de los códigos QR en los lugares de mayor afluencia.

RESULTADOS ALCANZADOS

La lección aprendida fue tener la apertura al cambio, sustituir la forma tradicional de hacer las cosas con propuestas innovadoras.

Aprovechar las tecnologías de la información. Herramienta digital funcionando al 100%.

Se elimina el proceso de transcripción e impresión de formatos para emitir queja, sugerencia, denuncia o felicitación.

Se elimina el proceso de apertura y cierre de buzón de sugerencias. Atención y seguimiento virtual.

ALIANZAS GENERADAS

Comunicación directa con el agente de cambio del programa MAS y usuarios.

RECURSOS EMPLEADOS

- Equipo de cómputo.
- Smartphone.

- Internet.
- Formularios de google.
- Sitios web para la creación gratuita de códigos QR.

FORTALEZAS

- Los códigos QR simplifican los procesos.
- Buena practica 100% digital.
- Eficiencia en tiempo de respuesta.
- Nuestra mayor fortaleza es la innovación, es por eso que no nos podemos quedar estancados y limitarnos a ofrecer las formas tradicionales para emitir quejas, sugerencias, denuncias o felicitaciones, y hemos decidido no ser ajenos a las nuevas tendencias.

DEBILIDADES

- Falta de Internet.
- Que el usuario no tenga descargado el lector de código QR en su Smartphone.
- Que el usuario no tenga Smartphone.


OBSERVACIONES

Al eliminar el uso de papel se ahorra horas de productividad como resultado de la reducción de tiempo al momento de archivar y transcribir. Garantiza tiempos de respuesta más rápidos, brindando mayor eficiencia.

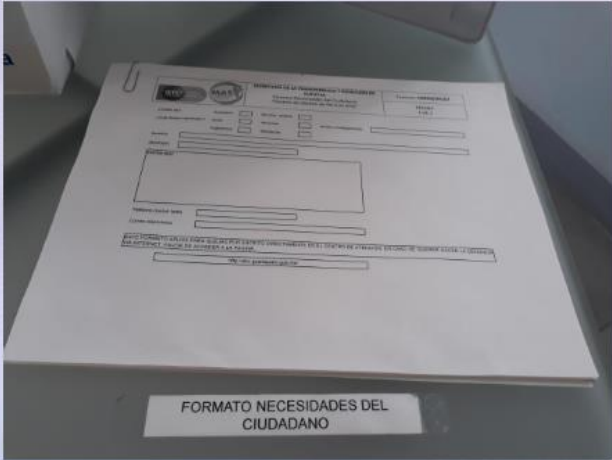
Utilizar las herramientas digitales, así como reducir el uso de papel, no solo evitará la contaminación ambiental, sino que además traerá beneficios directos al centro de atención.


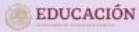
DOCUMENTOS ADJUNTOS


Buzón de sugerencia Físico



Antes





ieca.guanajuato.gob.mx | @IECAGuanajuato | #IECA27años #SoyTalentolECA

Buzón de sugerencia Virtual



Después

Buzón de sugerencia Digital, es mediante un código QR que dirige a un formulario.

Se ubica en caseta de vigilancia, visible a la salida del centro de atención.






ieca.guanajuato.gob.mx | @IECAGuanajuato | #IECA27años #SoyTalentolECA



Código QR

GTO **IECA**

BUZÓN DE SUGERENCIAS

Tu opinión nos ayuda a mejorar

¡Estamos para servirte!

IECA
Instituto Estatal de Capacitación

ieca.guanajuato.gob.mx @IECAGuanajuato #IECA27años #SoyTalentoeCA

EDUCACIÓN