

Estancia Express

POSTULACIÓN	23
NIVEL DE GOBIERNO	Estatal
ADSCRIPCIÓN	Servicio de Administración Tributaria del Estado de Guanajuato (SATEG).
CRITERIO	Información de trámites y servicios, Buenas prácticas, Modernización y digitalización.
INDICADOR	Calidad de la información, Satisfacción.

DESCRIPCIÓN DE LA INNOVACIÓN PROPUESTA

En la Oficina de Servicios al Contribuyente de Jerécuaro identificamos desde tiempo atrás que no solamente basta con tener folletería a la mano, o una computadora disponible para uso del contribuyente. Se instaló pensando en ellos, un Módulo de autoservicio verdaderamente eficaz, mismo que cuenta con un equipo de cómputo, su impresora y scanner donde los ciudadanos tienen acceso a la información que se encuentra en los portales de internet. Este módulo de autoservicio contiene en forma accesible y visible los vínculos con que pueden atender sus necesidades de información, tramites en línea, citas, y demás consultas relacionadas, además de una presentación de los tramites de mayor afluencia que ofrecemos en este centro.

SITUACIÓN QUE SE BUSCA REVERTIR O POTENCIAR

Se busca revertir de forma favorable el hecho de que no hay suficientes servidores públicos para atender en forma permanente en el Módulo de Información.

ETAPAS DE DESARROLLO

- Reunión con el equipo de mejora.
- Adecuación de un escritorio que cuenta con un equipo de cómputo, impresora y acceso a internet en la entrada de la oficina.
- Se solicitó al área de informática se acondicione el equipo de cómputo con la versión actualizada de software y se limpie de información anterior, etc.
- Se elaboró una pantalla de Inicio y bienvenida de usuarios de manera amigable y llamativa.
- Elaboración de plataforma de información con los vínculos que le servirán verdaderamente al ciudadano para atender a sus necesidades.
- Elaboración de procedimiento y guía de uso.
- Aplicación de encuestas a los usuarios que utilizan el módulo de autoservicio.

RESULTADOS ALCANZADOS

- Disminución del tiempo de espera.
- Excelencia en la calidad de información.
- Tiempo de respuesta de información inmediata.
- Aumento en la satisfacción ciudadana.

ALIANZAS GENERADAS

Únicamente se cuenta con información para algunos trámites de otras instituciones que tienen relación con alguno de nuestros trámites, y en donde los ciudadanos se acercan a resolver dudas.

RECURSOS EMPLEADOS

Sin gasto para el centro de atención.

FORTALEZAS

- Inmediatez y fácil acceso de información para realizar trámites ante la Oficina de Servicios al Contribuyente.
- Calidad en la información.
- Información que se puede consultar en cualquier momento.

DEBILIDADES

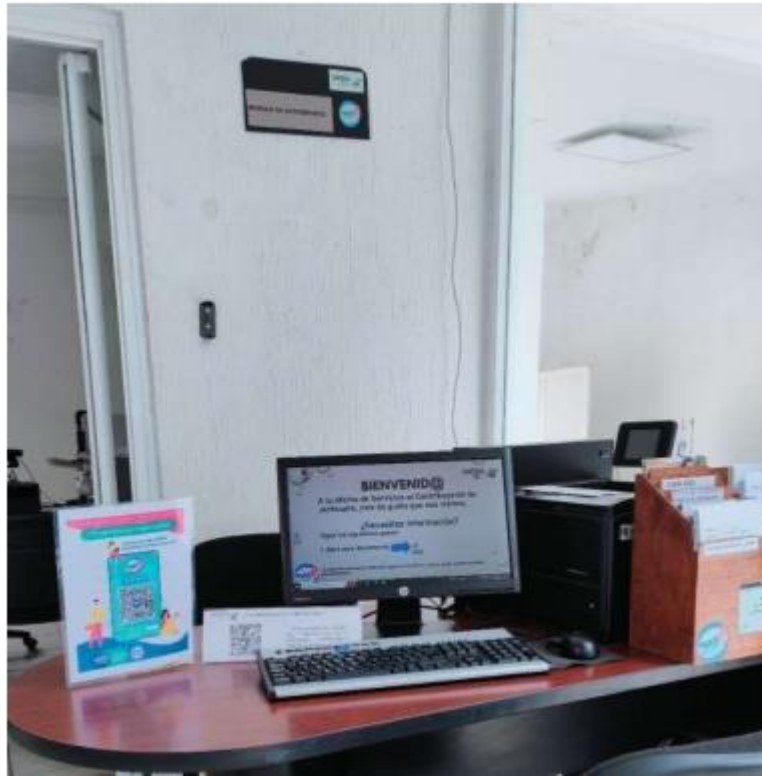
Nivel de educación bajo de algunos ciudadanos para el manejo mínimo básico de un equipo de cómputo

OBSERVACIONES

Se renueva el proceso de brindar información, eficientando el tiempo, evitando los puntos de contacto con el servidor público, el módulo de información contiene un protocolo en la pantalla de inicio, en el que se le indica al ciudadano que si requiere alguna otra información puede esperar a ser atendido personalmente.

DOCUMENTOS ADJUNTOS

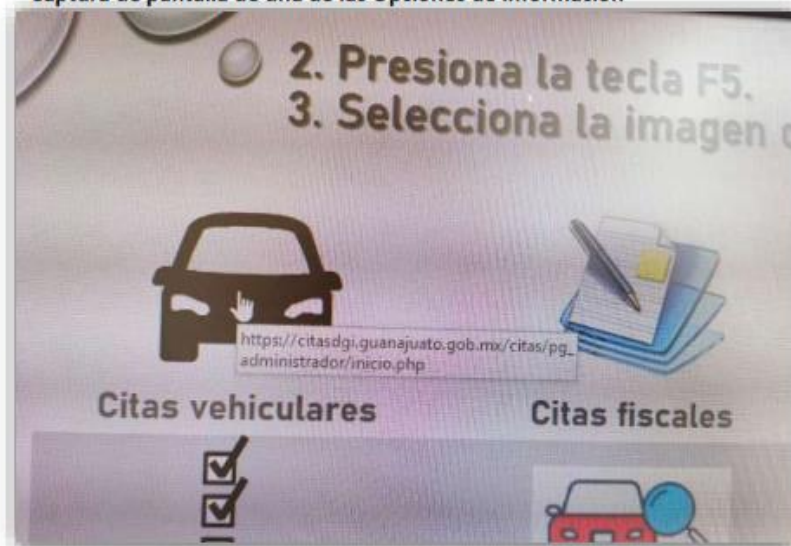
Módulo de autoservicio.



Buenas Prácticas Programa Mejor Atención y Servicio 2022
OFICINA DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE DE JERÉCUARO



Captura de pantalla de una de las Opciones de información



Mensaje de bienvenida.

BIENVENID@

A la oficina de Servicios al Contribuyente de Jerécuaro, ¡nos da gusto que nos visites!

¿Necesitas información?

Sigue los siguientes pasos:

1. Abre este documento.  

Si requieres información adicional, espera un momento a que un asesor pueda atenderte personalmente.

Pantalla de vínculos para ejecutar las opciones de Información.

2. Presiona la tecla F5.
3. Selecciona la imagen de la opción que desees.

 Citas vehiculares	 Citas fiscales	 Constancia de No infracción	 Certificación de pagos
 Requisitos trámites vehiculares	 REPUVE	 VISITA PROCURAWEB	 Citas de licencia de conducir
 Consulta del Refrendo vehicular	 Canje de placas 2020	 Catálogo de trámites	 Legislación aplicable



Buenas Prácticas Programa Mejor Atención y Servicio 2022

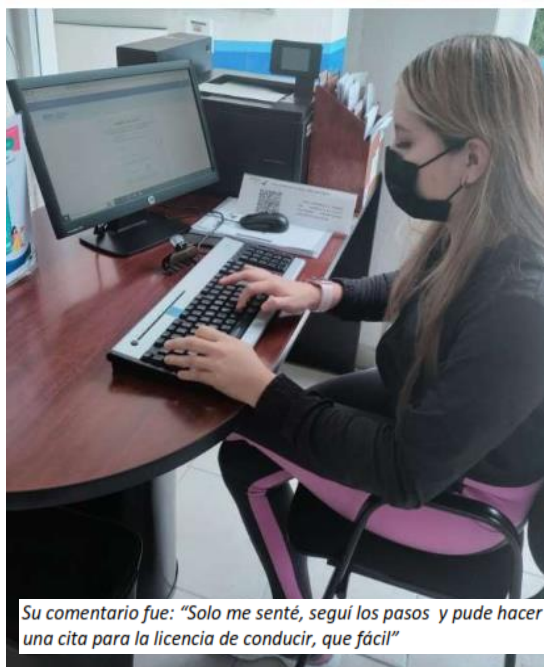
OFICINA DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE DE JERECUARO



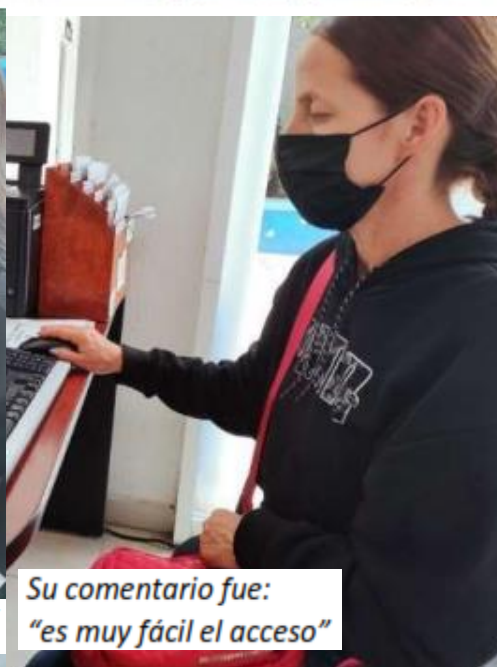
Usuarios de Buena práctica.



*Su comentario fue:
"es una buena herramienta para evitar las filas, ojala más oficinas públicas tuvieran esta innovación"*



Su comentario fue: "Solo me senté, seguí los pasos y pude hacer una cita para la licencia de conducir, que fácil"



*Su comentario fue:
"es muy fácil el acceso"*