

Centro de Atención Virtual

POSTULACIÓN	57
NIVEL DE GOBIERNO	Municipal
ADSCRIPCIÓN	Irapuato (IRO).
CRITERIO	Información de trámites y servicios, Buenas prácticas, Modernización y digitalización.
INDICADOR	Calidad de la información, Confianza en el servicio público.

DESCRIPCIÓN DE LA INNOVACIÓN PROPUESTA

A través de la Página Web: <https://desarrollourbano.irapuato.gob.mx/> la ciudadanía podrá tener la posibilidad de acceder con el dispositivo electrónico a su alcance (teléfono portátil, computadora), desde su sitio, y encontrará la información necesaria para conocer de forma inmediata el estatus que guarda el trámite, con sólo ingresar el número de control (asignado al momento de dar de alta su trámite en ventanilla ya sea de forma presencial o digital por medio de correo electrónico), seguido del correo electrónico personal, y aparecerán los datos del trámite, técnico que resolvió, tiempos utilizados en el proceso, costos, y ventanilla en el que se encuentra para su entrega.

Así mismo, puede encontrar en la página web, un chat directo a la línea de WhatsApp del Centro de atención, la cual se atiende de forma personalizada dentro del horario laboral, videos informativos a dudas comunes que tiene la ciudadanía. Puede encontrar el acceso directo al catálogo de trámites.

SITUACIÓN QUE SE BUSCA REVERTIR O POTENCIAR

La ciudadanía no puede conocer un puntual seguimiento de sus trámites, ya que no se tiene un medio electrónico implementado, por lo que acude al centro de atención para recibir la información, ocasionándole gastos, traslados y tiempo innecesarios.

Se busca contar con un medio electrónico permita al ciudadano conocer la información clara, concisa y necesaria para conocer el estatus que guardan sus trámites, y evitar el traslado, gastos y tiempo innecesarios, lo podrá realizar desde el lugar de su ubicación a través de medios y dispositivos electrónicos (teléfono, computadora) a su alcance.

ETAPAS DE DESARROLLO

- Elaboración de diagnóstico.
- Elaboración de portal digital.
- Actualización de datos de portal digital.
- Mantenimiento de portal digital.

RESULTADOS ALCANZADOS

- Evitar traslados, gastos y tiempo innecesarios por parte de la ciudadanía, hasta el centro de atención para conocer el estado que guarda el trámite gestionado.
- Información al alcance del ciudadano y de forma inmediata para conocer el estatus que guarda el trámite realizado.
- Navegación en red desde el lugar de ubicación del ciudadano, a través de medios y dispositivos electrónicos a su alcance (teléfono móvil, computadora).

ALIANZAS GENERADAS

Relación y comunicación estrecha con la Dirección General de Programación y Desarrollo Gubernamental (Dirección de Mejora Regulatoria y Procesos Gubernamentales), con la Dirección General de Tecnologías de la Información e Innovación, Dirección de Comunicación

Social, para el desarrollo tecnológico de las plataformas electrónicas vinculadas a la gestión de trámites.

RECURSOS EMPLEADOS

Financieros: Propios del centro de atención

Humanos: Personal de sistemas y personal del centro de atención.

Materiales: Equipo de cómputo, servidor e infraestructura para contar con el equipo de cómputo.

Tecnológicos: Portal digital.

FORTALEZAS

- Calidad y confianza en la información que se le brinda a la ciudadanía.
- Seguimiento permanente de los trámites ingresados al centro de atención.
- Atención personalizada al ciudadano por vía WhatsApp.
- Crecimiento del portal digital, para la atención de trámites digitales.

DEBILIDADES

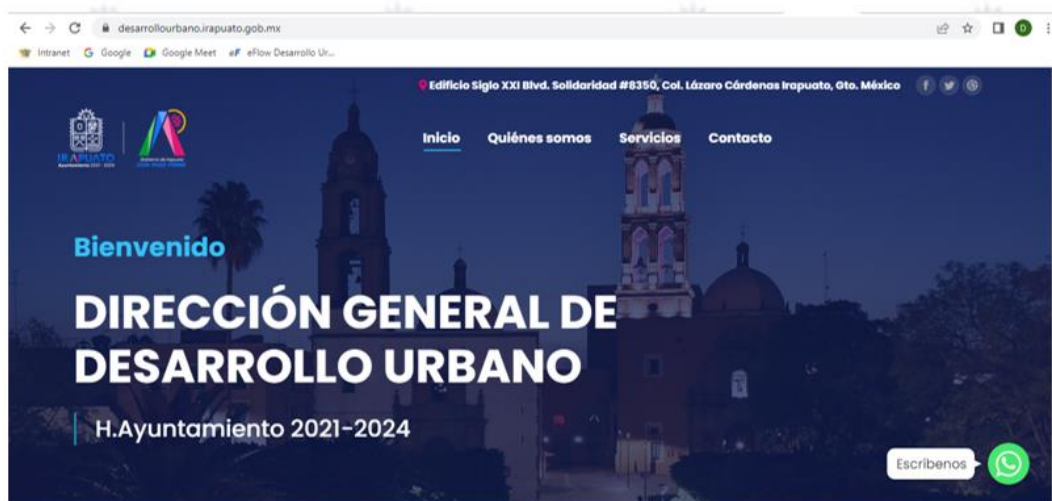
- Falta de difusión del portal web oficial del centro de atención.
- Falta de presupuesto para la continuidad.

OBSERVACIONES

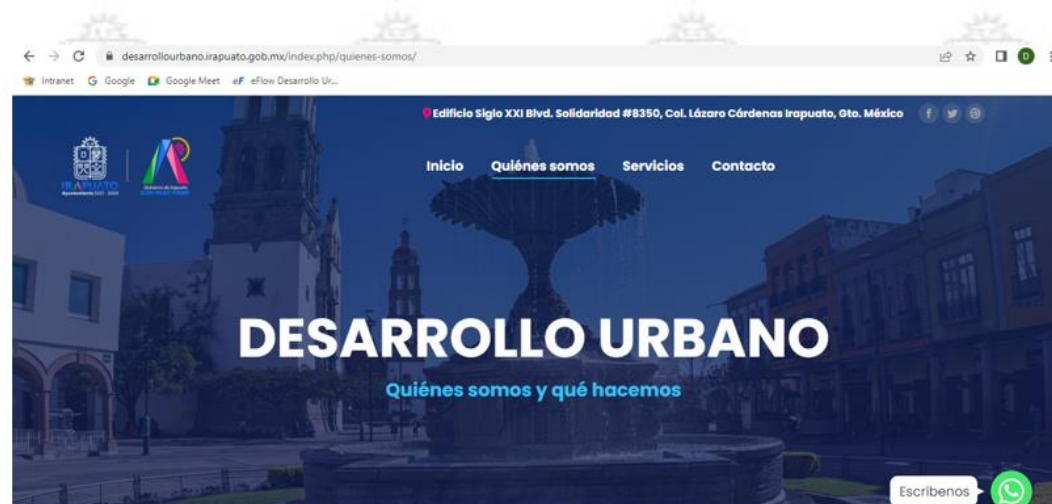
Se trata de la primera ocasión en la que se cuenta con una página web oficial. Con ella se busca la modernización y digitalización del centro de atención en beneficio del ciudadano, con una atención personalizada.

Se atiende la contingencia sanitaria de la pandemia COVID-19, al evitar la concentración de personas en el centro de atención, para solicitar informes sobre el estado que guarda el trámite gestionado.

DOCUMENTOS ADJUNTOS



Página web oficial



Página web oficial



Consulta de estatus de gestión de trámite



Consulta de estatus de gestión de trámite



Inicio Quiénes somos Servicios Contacto

Medios de atención

- Llámanos**
462 635 8800
Opción 1 a continuación opción 1 ó 2
- Escribenos**
tramitesdu@irapuato.gob.mx
- Acude a nuestra oficina**
Edificio Siglo XXI
Blvd. Solidaridad
#8350, Col. Lázaro Cárdenas
- Chatea desde la página**
462 112 8406

Escribenos

Gestión de trámites virtuales

Inicio Quiénes somos Servicios Contacto

Envíanos un mensaje

Introduce tus datos y tu mensaje en el siguiente formulario

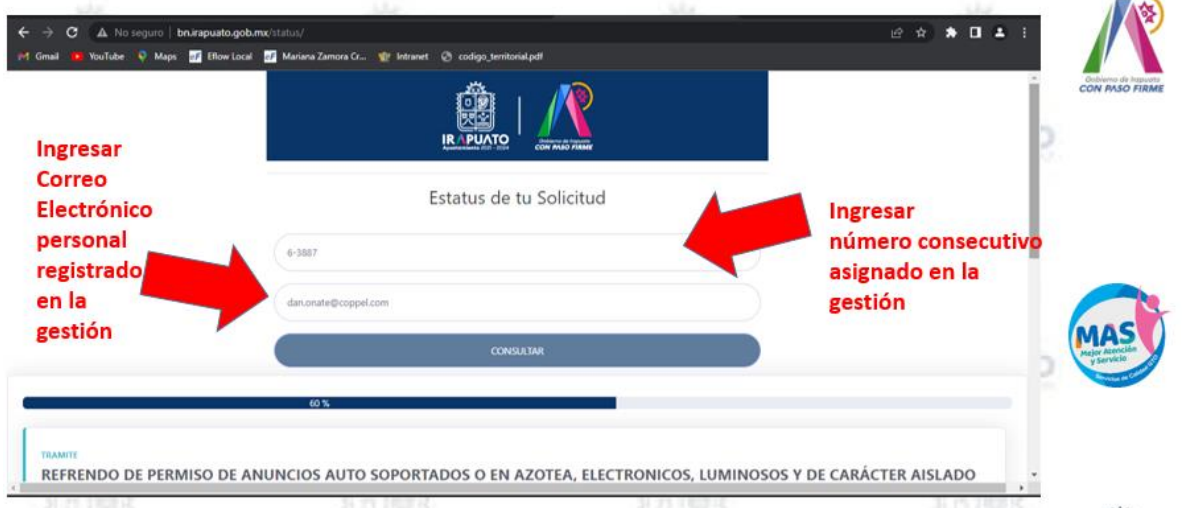
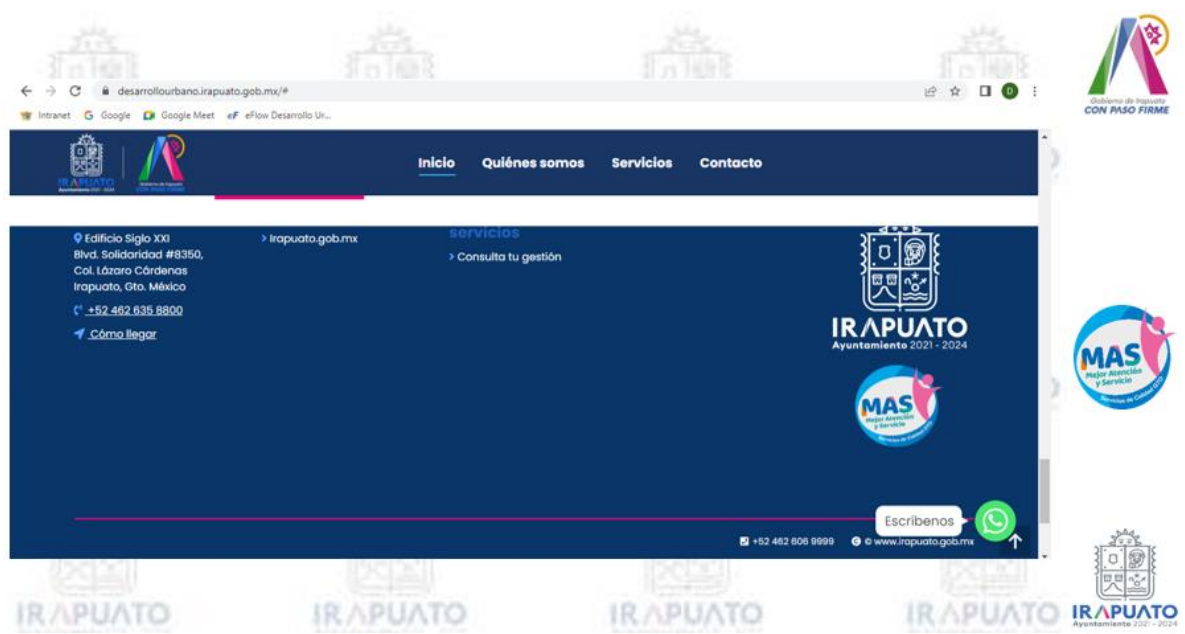
Usted es:
 Ciudadano Servidor público

¿Qué desea manifestar?
 Queja Sugerencia Felicitación Denuncia

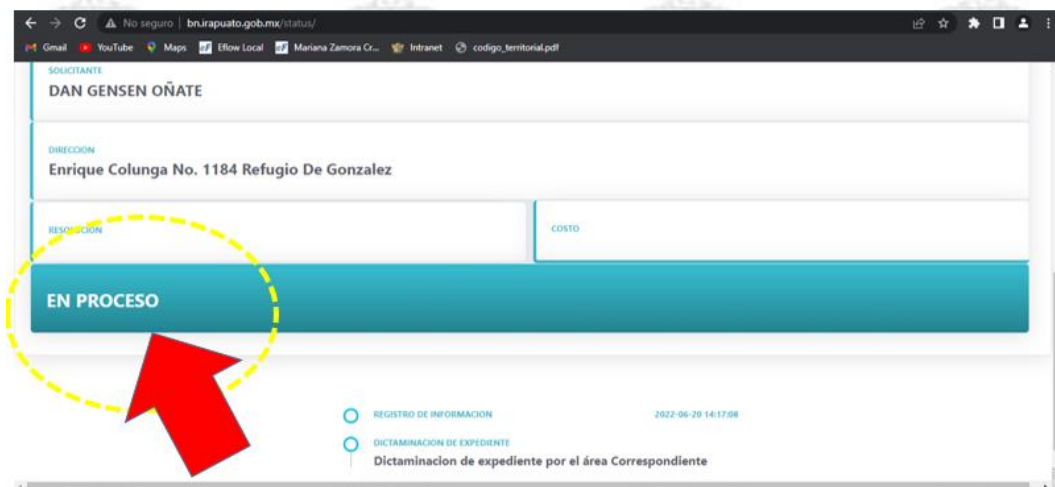
Explicativo

Escribenos

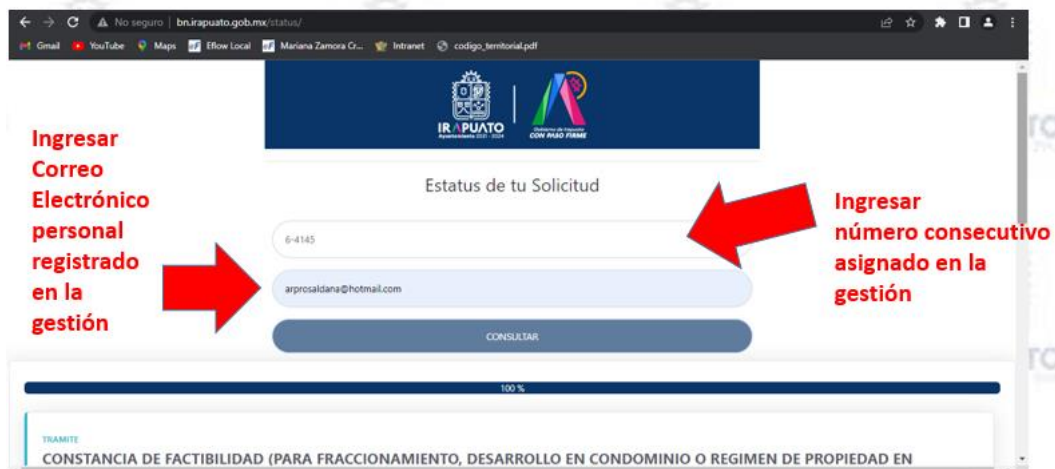
Gestión de trámites virtuales



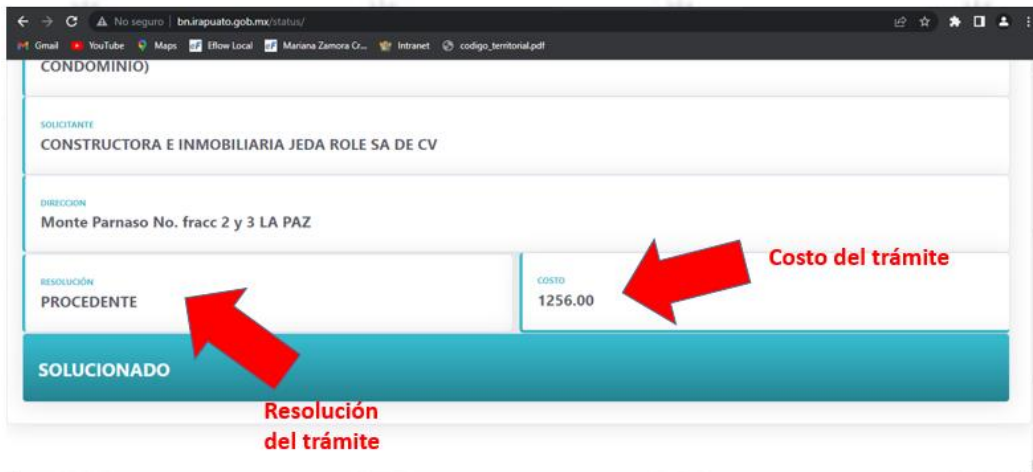
Consulta del estatus del trámite en página web oficial



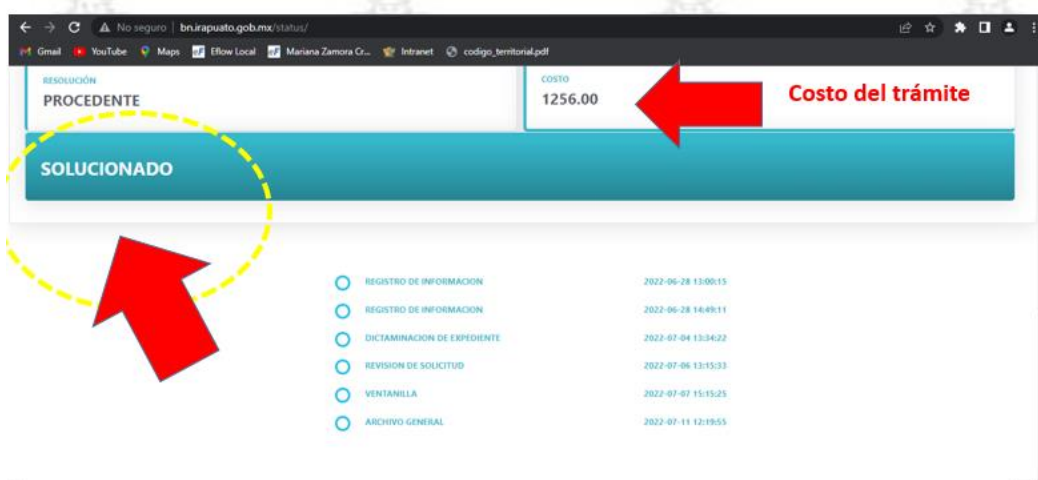
Estatus del trámite en página web oficial



Consulta del estatus del trámite en página web oficial



Consulta del estatus del trámite en página web oficial



Estatus del trámite en página web oficial