

Sistema de Gestión de Solicitud de atención “FLOW”

Unidad de Servicios de Apoyo a la Educación San Luis de la Paz

Resumen:

Flow es un sistema WEB que permite optimizar el proceso de seguimiento a los trámites y servicios solicitados por los ciudadanos en el centro de atención, dichas solicitudes pueden ser realizadas de manera presencial, semi presencial, o en línea. La lógica de operación del sistema parte de la idea que toda solicitud de atención a un ciudadano se encuentra sustentada en un trámite, el cual se identifica plenamente en un catálogo de trámites y servicios, este catálogo define los requerimientos o requisitos mínimos que recomienda la Dirección General de Mejora Regulatoria, así como el procedimiento secuencial y estructurado para la atención.

En el sistema se registra la información mínima indispensable para identificar plenamente el usuario solicitante, el trámite requerido, el estatus de atención y una encuesta de satisfacción del usuario.

Este cumulo de información sirve al equipo de mejora del centro atención para tomar decisiones y responde a preguntas como, ¿cuáles trámites son más recurrentes?, ¿en qué horarios se tiene mayor afluencia? ¿cuántas solicitudes se hace en un determinado período de tiempo?, etc.; Por otro lado, al ciudadano le permite saber el estatus de su trámite, o responder la encuesta que le es enviada por correo electrónico.

Objetivo:

Gestionar las solicitudes de atención de los usuarios de un centro de atención para optimizar el tiempo de seguimiento y atención.

Contexto:

El centro de atención en el cual se desarrolla esta práctica es una Unidad de Servicios de Apoyo a la Educación (USAE), adscrita a la Delegación Regional II de la Secretaría de Educación de Guanajuato en el municipio de San Luis de la Paz. En esta oficina laboramos 11 servidores públicos, los cuales atendemos cerca de 150 usuarios a la semana, de lunes a viernes en un horario de 8:30 a 16:00 horas.

Descripción de la Práctica:

Toda vez que un servidor público recibe una solicitud de atención (ya sea presencial, semipresencial o en línea), esta es capturada en la plataforma **flow**, registrando la información básica del usuario, así como la necesidad de información o servicio requerido. A través de esta plataforma, el servidor público identifica plenamente el tipo de trámite o servicio que el usuario requiere, esto con base en el catálogo de trámites y servicios precargado en el sistema. De esta manera se clasifica la solicitud y se identifica el área que dará seguimiento y atención.

De manera automática el sistema enviará un correo electrónico al usuario para informarle que el centro de atención dio inicio a la atención de su solicitud, además de un enlace en cual el usuario puede monitorear el avance de su trámite hasta la conclusión del mismo.

La plataforma cuenta con un tablero de control en el cual los servidores públicos darán seguimiento a cada una de las solicitudes de sus usuarios, identificando plenamente los trámites en proceso y los concluidos. En el caso de los trámites en proceso podrán registrar el avance de cada una de las tareas a realizar para finalmente dar la atención requerida del usuario.



Una vez concluida la solicitud del usuario, el sistema envía de manera automática un correo al ciudadano con un enlace a una encuesta de satisfacción.

Resultados y Beneficios:

Con esta plataforma, los servidores públicos cuentan con información en tiempo real de la gestión de los trámites y servicios realizados; se cuenta con un estadístico de los usuarios atendidos y de los trámites en proceso, lo cual ha permitido implementar estrategias que coadyuven a mejorar el servicio. Al conocer de manera concreta los horarios y trámites realizados, con la data que se tiene, podemos conocer las temporalidades de trámites de alta frecuencia de manera real; Con el ciudadano aumenta la confianza al poder conocer el estatus de un trámite sin tener la necesidad de acudir físicamente al centro de atención.

Con la información del sistema, se alimenta un tablero de información al que tiene acceso todo el personal donde se puede visualizar y graficar con distintos parámetros todas las solicitudes atendidas.

Recursos utilizados:

Se ha utilizado la experiencia en desarrollo de software del personal de informática del centro de atención, su experiencia en mapeo de procesos y conocimiento en el desarrollo de bases de datos, así como la experiencia y conocimientos del equipo de mejora en sus procesos y trámites; los recursos relacionados con el servidor y dominio web han sido sufragados por el personal que labora en el centro de atención.

El sistema se ha desarrollado siguiendo las mejores prácticas en el desarrollo de sistemas, se utiliza la técnica: “Desarrollo guiado por pruebas”, se utiliza el paradigma: “Single Page Applications”, donde se reducen los datos que pasan del cliente al servidor.

Lenguajes de Programación: PHP, JavaScript, VueJS
Sistema de Gestión de Bases de Datos: María DB
FrameWork de desarrollo: Laravel
Características del Servidor WEB
Sistema Operativo: Ubuntu 18o.4.03
RAM: 1gb
Disco Duro: 25GB
Servidor WEB: Nginx

Lecciones aprendidas:

El desarrollo de un sistema general de atención a solicitudes de trámites nos permitió tener un panorama más enriquecedor de los trámites que se realizan en el centro de atención, así como del flujo o mapeo de cada trámite en específico, actualmente es necesario para las oficinas que ofrecemos atención directamente al ciudadano contar con información en tiempo real sobre el estado que guardan dichos trámites y la afluencia de usuarios, todos los integrantes de nuestro centro de atención conocen la importancia de contar con esta información, ello ha sido definitivo para el éxito de este sistema.

Contacto:

José Julián Abarca Chávez;
Subjefe de Informática en USAE San Luis de la Paz;
j_abarca@seg.guanajuato.gob.mx; Tel. 468 688 8216

Referencias:

Repositorio público del proyecto:
<https://github.com/gnujach/flow>

[videos “Flow”](#) 

