

Hito 3: Desarrollo de tablero de indicadores internos y públicos

Reingeniería para la atención ciudadana municipal

Introducción

El presente documento muestra el trabajo realizado por parte de la Secretaría de Innovación y Participación Ciudadana para cumplir con el **HITO 3** del compromiso de **Reingeniería para la atención ciudadana municipal** de la Coalición Nuevo León Abierto. A través del documento se desarrollan las especificaciones técnicas del tablero de indicadores y se anexan unos pantallazos del tablero que aún no es público.

Desarrollo

Actualmente ya existe un [tablero de indicadores tanto público](#) como interno, pero no ha logrado funcionar de la forma en que se esperaba, ya que tiene algunos problemas técnicos y una representación visual no amigable. Por esta razón y para unirlo al esfuerzo, así como el propósito de condensar toda la información en un solo lugar transparente a la ciudadanía, se decidió apostar por el siguiente tablero.

Especificaciones técnicas

El backend del tablero está desarrollado de acuerdo a los Lineamientos para el desarrollo de proyectos tecnológicos de la Dirección de Innovación en el lenguaje PHP 7.4+¹ el cuál se conecta a un servidor en SQL Server² dónde está la base de datos de toda la Dirección de Atención Ciudadana

¹ The PHP Group, 2022, A popular general-purpose scripting language, <https://www.php.net/>

² Microsoft SQL Server, <https://www.microsoft.com/es-mx/sql-server/>

(donde se condensan todos los reportes que llegan por los diversos canales de comunicación). El frontend está desarrollado en HTML³, CSS⁴ y Javascript⁵ con un framework de Bootstrap⁶ para hacerlo responsivo, y para las visualizaciones se utilizó el plugin highcharts⁷. En total se tomaron 3 semanas para el desarrollo general.

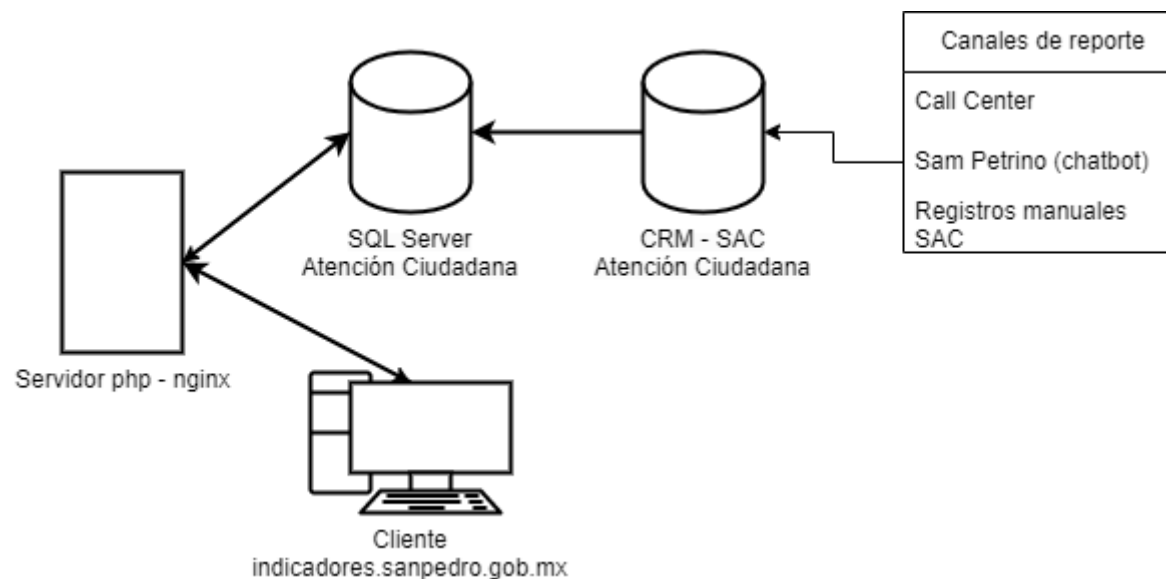


Imagen 1. Diagrama de interacción entre componentes del tablero de indicadores

El tablero se divide en 3 secciones:

1. Call Center: indicadores de llamadas hechas al 81-1212-1212
2. SAM: indicadores del chatbot SAM PETRINO por whatsapp
3. Atención Ciudadana: indicadores generales de los reportes de atención ciudadana

³ Lenguaje de etiquetas de hipertexto, <https://developer.mozilla.org/es/docs/Web/HTML>

⁴ Hojas de Estilo en Cascada, <https://developer.mozilla.org/es/docs/Web/CSS>

⁵ JavaScript (JS), <https://developer.mozilla.org/es/docs/Web/JavaScript>

⁶ Powerful, extensible, and feature-packed frontend toolkit, <https://getbootstrap.com/>

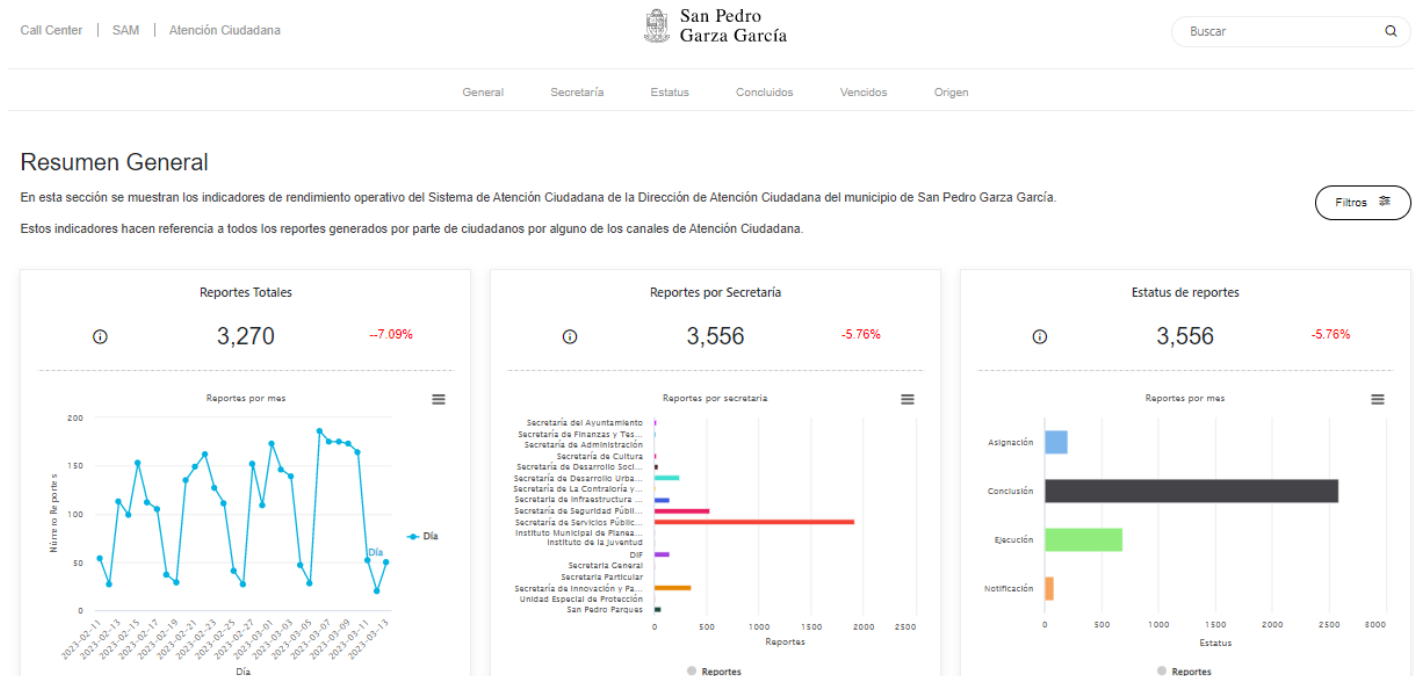
⁷ Highcharts library, <https://www.highcharts.com/>

Indicadores

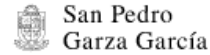
Cada una de las secciones anteriores cuenta con indicadores estratégicos para la toma de decisiones de cada uno de estos canales de atención. El tablero cuenta con dos versiones, una pública y una privada. La primera está dirigida a la ciudadanía en general y tiene limitaciones en filtros, la segunda tiene apertura total de los indicadores y tiene filtros avanzados. La limitación de los filtros se da debido a que el tablero privado es para toma de decisiones operativas y de recursos humanos.

Los metadatos de los indicadores de cada una de las secciones se puede consultar en: [Repositorio de indicadores - Versión pública](#)

Galería de imágenes del tablero



Call Center | SAM | Atención Ciudadana

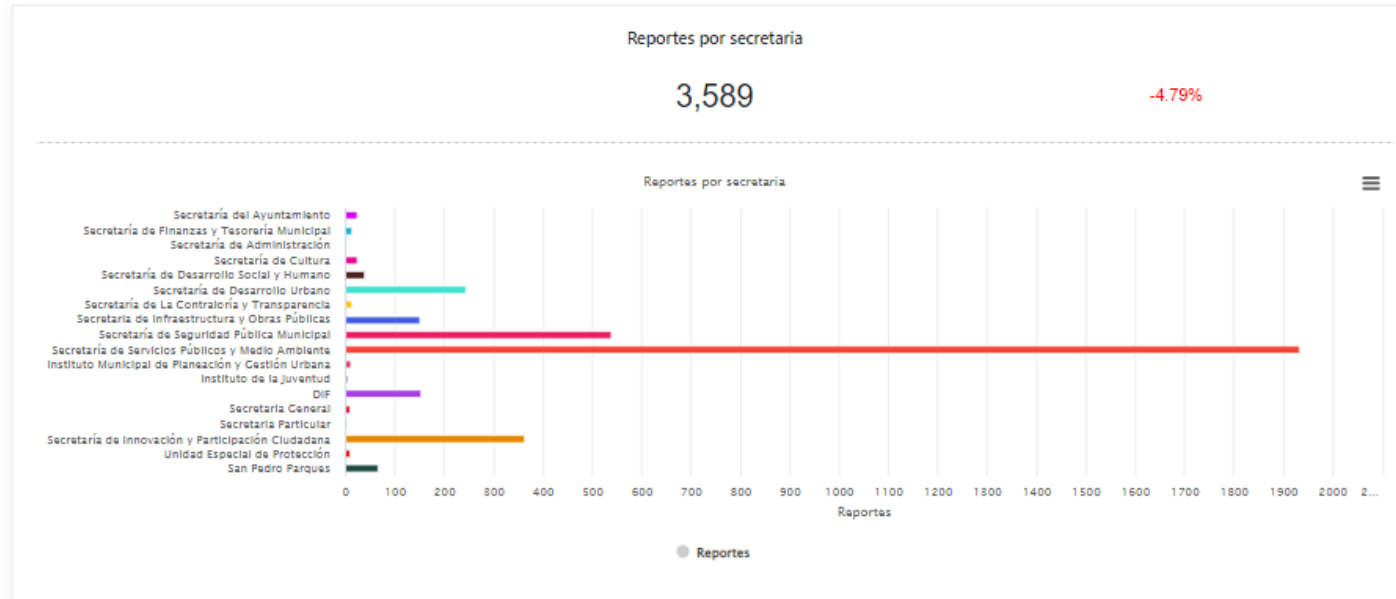


Buscar

General | Secretaría | Estatus | Concluidos | Vencidos | Origen

Reportes por secretaria

Clasificado por Secretaría, dirección, departamento y asuntos temáticos, el total de reportes que recibimos en Atención Ciudadana por todos los medios disponibles



Periodo
Último Mes

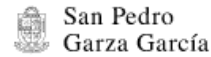
Secretaría
Selecciona alguna secretaria

Dirección
Selecciona un dirección

Aplicar Filtros

Borrar Filtros

Call Center | SAM | Atención Ciudadana



Buscar

General Hora Respuesta Duración Abandonadas Tomadas

Resumen General

Filtros

En esta sección se muestran los indicadores de rendimiento operativo del Call Center de la Dirección de Atención Ciudadana del municipio de San Pedro Garza García.

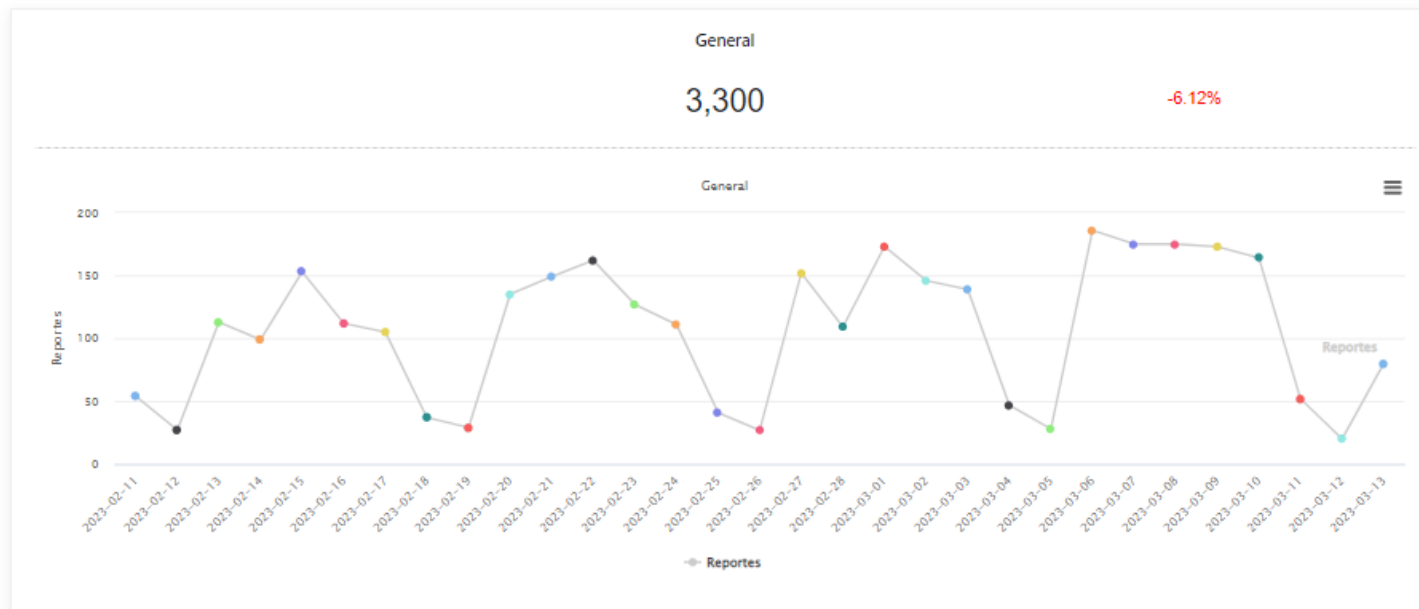
Estos indicadores hacen referencia a todas las llamadas realizadas por parte de ciudadanos al 81-1212-1212.



General

En esta sección se muestran los indicadores de rendimiento operativo del Sistema de Atención Ciudadana de la Dirección de Atención Ciudadana del municipio de San Pedro Garza García.

Estos indicadores hacen referencia a todos los reportes generados por parte de ciudadanos por alguno de los canales de Atención Ciudadana.



Periodo
Último Mes

Hoy
Una semana
Último mes
Año

Secretaría
Selecciona alguna secretaría

- Secretaría del Ayuntamiento
- Secretaría de Finanzas y Tesorería Municipal
- Secretaría de Administración
- Secretaría de Cultura
- Secretaría de Desarrollo Social y Humano
- Secretaría de Desarrollo Urbano

Ligas de interés

Tablero de indicadores

Video recorrido: <https://www.loom.com/share/6f2e74f5ebd84bd296632e5170a22d79>

Link de prueba: <https://indicadores-devwww.sanpedro.gob.mx/>

Tablero de indicadores de cuadrillas

Para esta primera versión del tablero, no se tendrá el componente de seguimiento de cuadrillas y reportes ya que todavía no está listo el sistema a tal grado de poderse incorporar en el presente tablero (el hito referente a esto está calendarizado para junio).

Conclusiones

Por ahora el tablero cumple con los componentes generales de indicadores de reportes y de los canales de reportes principales (callcenter y SAM). Conforme se vayan haciendo incorporaciones de los demás componentes del tablero se actualizará directamente este documento. Actualmente se están resolviendo algunos bugs y glitches del tablero pero no suponen casos graves.

