

Hito 5: Conexión con Sistema de Atención Ciudadana

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 5** del compromiso de **Reingeniería para la atención ciudadana municipal** de la Coalición Nuevo León Abierto. A través del documento se desarrolla la manera en que los módulos desarrollados en el [Hito 2 - Servicios Públicos - MXSPG0002](#) se han integrado de manera adecuada en el Sistema de Atención Ciudadana (SAC) para lograr que todo el proceso de atención de reportes esté en un solo lugar y de fácil acceso a los tomadores de decisión, enlaces/receptores y operativos.

Desarrollo

La integración de los módulos en el SAC se da en 3 espacios diferentes:

1. **Catálogos:** en este menú se despliegan los módulos de creación y gestión de cuadrillas y el generador de polígonos para delimitar áreas de actuación de las cuadrillas.
2. **Configuración:** integramos nuevas funcionalidades en el módulo (preexistente) de Usuario y se agrega el campo de Whatsapp para ligar el usuario a un teléfono del responsable operativo.
3. **Ficha de folio/reporte:** ahora cada reporte tiene en su ficha de seguimiento la cuadrilla asignada, la cuál se puede desasignar o reasignar al reporte, además de que todas las acciones de la cuadrilla aparecen en el ciclo de vida del reporte a manera de seguimiento.

Catálogos

Reportes

Actividades

Catálogos

Asuntos

Etiquetas

Colonias

Departamentos

Direcciones

Secretarías

Origenes

Cuadrillas

Poligonos

Configuración

Estadísticas

18 Ejecución

12 Notificación

26 Conclusión

187 Por vencer (3 días)

389 Vencidos

consulta Total de reportes encontrados: 39

Fecha desde: 2022-12-22 (Fecha de captura del reporte desde)

Fecha hasta: 2023-06-20 (Fecha de captura del reporte hasta)

Estatus del reporte:

Buscar Alta de reporte Exportar Actualizar

Asunto	Fecha	Ciudadano	Ubicación	Colonia	Sector	Origen	Etiqueta	Secretaría	Departamento
Corredora 507				Casón Urbano	K2	Call		Secretaría de Servicios	Dirección de Medio

https://atencion.sanpedro.gob.mx/SAC_staging/pages/defaultPrincipal.aspx#dropdown-catalogos

Configuraci3n - Usuarios

A C » Atenci3n Ciudadana » Usuarios jgarcrod

BS Para ir al ambiente de producci3n de SAC da clic [aquí](#).

Secretarí: -- Seleccionar secretaria --
(Seleccione la Secretarí a la que corresponde el usuario)

Departamento: -- Seleccionar departamento --
(Seleccione el Departamento a la que corresponde el usuario)

Nombre de usuario: Ingresar usuario... * Contraseña: Ingresar contraseña...

Rol: -- Seleccionar rol -- * WhatsApp: Ingresar contraseña...

rol-Bot: -- Seleccionar rol --

Enviar correo: Sí

Sector: -- Seleccionar sector --

Estado de usuario: Activo (Click en "Activo" para activar usuario) Recibe correos: Sí (Click en "SI" si desea recibir correos)

https://atencion.sanpedro.gob.mx/SAC_staging/pages/usuariosConsulta.aspx

Ficha de reporte - cuadrilla asignada

AC
Reportes > Alta de reporte
jgarcrod

⚠ Ambiente de pruebas Para ir al ambiente de producción de SAC da clic [aquí](#).

> Detalle asignación

Asunto: Luminarias - Luminarias apagadas (Alumbrado)

Responsables:

Funcionarios responsables					
Responsable	Correo	Teléfono	Extensión	Secretaría	Departamento
Luis Carlos Ibarra Contreras Test	luis.ibarra@sanpedro.gob.mx	10524217	4217	Secretaría de Servicios Públicos y Medio Ambiente	Alumbrado
Marta Elena Delgadillo Ruiz	marta.delgadillo@sanpedro.gob.mx	10524217	4217	Secretaría de Servicios Públicos y Medio Ambiente	Alumbrado

Cuadrilla						
Cuadrilla	Responsable	Zona	Asunto	Priorización	Estatus	
Pruebas internas	Juan Alejandro Pruebas SAC-SPYMA	True	True	Normal	Asignado	

Fecha compromiso: 2023-07-04 11:15
(La fecha compromiso se dara una vez que el reporte sea asignado)

Ficha de reporte - ciclo de vida del reporte

AC Reportes > Alta de reporte jgarcrod

⚠ Ambiente de pruebas Para ir al ambiente de producción de SAC da clic [aquí](#).

> Historial del reporte

Ciclo de vida de reporte:

Captura, asignación, ejecución y conclusión			
Acción realizada	Estatus	Fecha	Usuario
En ejecución por: Dirección de Atención Ciudadana, fecha compromiso: 2023-07-04	En ejecución	2023-06-20 11:17	Juan Alejandro García Rodríguez
Reporte asignado a: Secretaría de Servicios Públicos y Medio Ambiente, Alumbrado	Recibido	2023-06-20 11:15	Juan Alejandro García Rodríguez
Captura del reporte	Recibido	2023-06-20 11:15	Juan Alejandro García Rodríguez

(Total de acciones: 3)

Actualizar Regresar a consulta Reasignar reporte Otro reporte Solicitar reasignación Solicitar ampliación Imprimir reporte

Conclusiones

Estas integraciones de los módulos del Hito 2 al sistema (CRM) permiten una conexión real entre lo desarrollado y el SAC. Aunque anteriormente los módulos ya estaban integrados en el SAC, no se habían hecho las integraciones finales en el sistema.

Recordemos que con base en los hallazgos del [Hito 4 - Servicios Públicos - MXSPG0002](#), es factible que componentes de estos sistemas y funcionalidades que se muestran podrán cambiar debido a las pruebas de usuario.

