

STACKCODE

Software

Tech

Enterprise



Soluciones para servicios públicos

Atención ciudadana | Ciudadano digital | Trámites y licencias | Cero filas

Agenda

Atención ciudadana

Asistente virtual

Trámites y licencias

-

Diagnóstico urbano

Cero filas





Atención ciudadana

Sistema para registro de reportes y atención ciudadana, con acceso a ciudadanos, jefes de manzana y personal administrativo.

Ciudadanos

1. Registro de reporte: ubicación, fotografía y detalles del reporte.
2. Consulta del historial de reportes enviados.
3. Seguimiento del estado de atención de cada reporte.
4. Perfil de ciudadano digital.

Jefe de manzana

1. Monitoreo de reportes de su manzana o zona geográfica.
2. Consulta y seguimiento de reportes ciudadanos.
3. Estadística e indicadores de atención.

Personal administrativo

1. Asignación y atención de reportes a las direcciones correspondientes.
2. Descarga de reportes por colonia, tipo de reporte u origen del reporte.
3. Configuración de zonas geográficas, usuarios y catálogos del sistema.
4. Tablero de indicadores gráfico: reportes, áreas, usuarios.

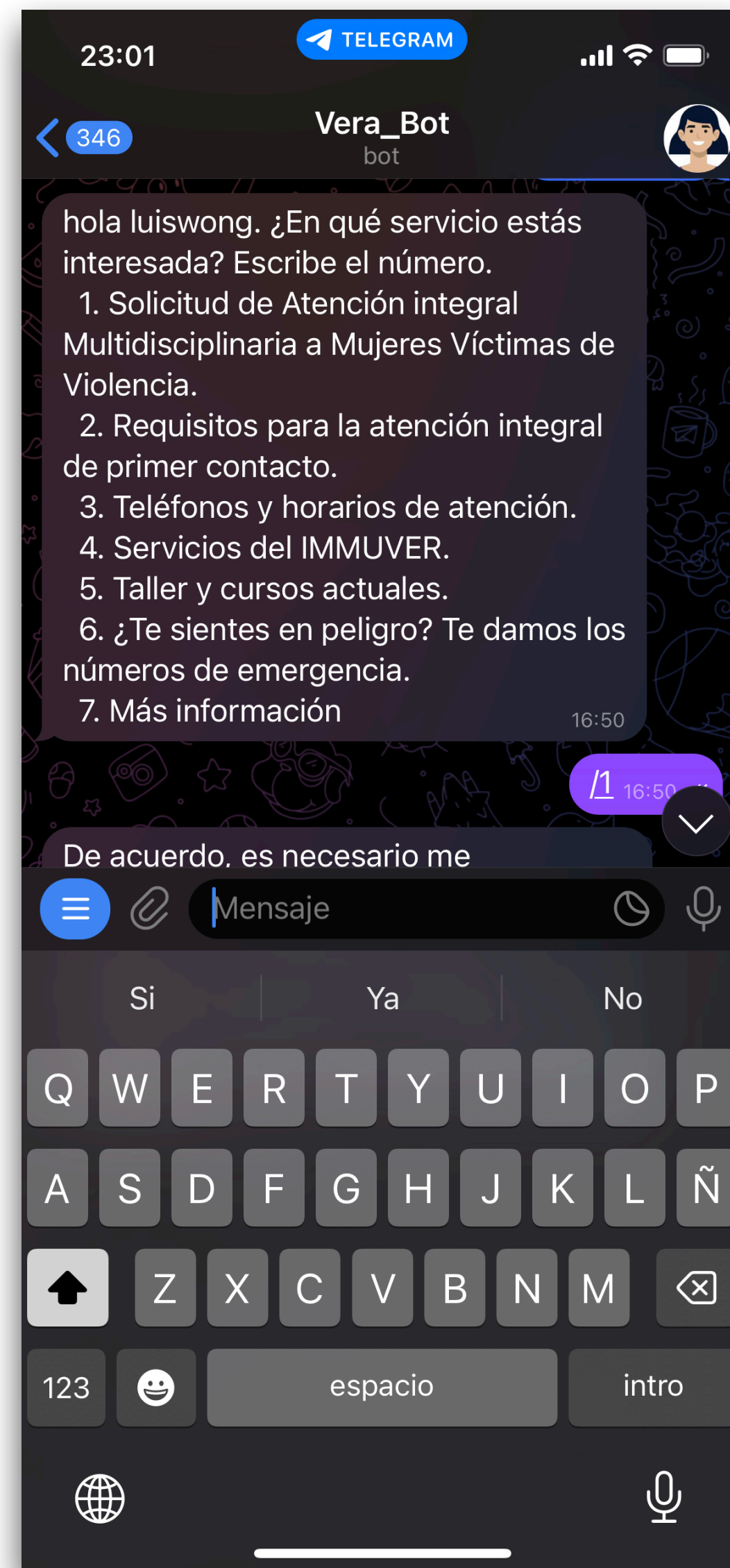
Caso de éxito

Veracruz en [Facebook](#).

SIRC2 en producción, [acceso directo](#).

Herramientas

[Sistema de demostración](#).



Asistente virtual

Asistente virtual para flujos de negocio, comunicación con ciudadanos, integración con sistemas y/o servicios web.

¿Qué podemos hacer con un asistente virtual?

1. Responder preguntas frecuentes a ciudadanos, ejemplo:
 - 1.1. Horarios de atención.
 - 1.2. Información sobre servicios.
 - 1.3. Requisitos de trámites y licencias.
 - 1.4. Detalles sobre eventos o convocatorias.
2. Responder sobre adeudos e inicio de trámite:
 - 2.1. Adeudo de predial.
 - 2.2. Pago de multas y derecho vehicular.
 - 2.3. Solicitar licencias y servicios.
 - 2.4. Registro civil.
3. Captación y almacenamiento de datos de usuarios para inicio de flujos de negocio e integración con sistemas internos.

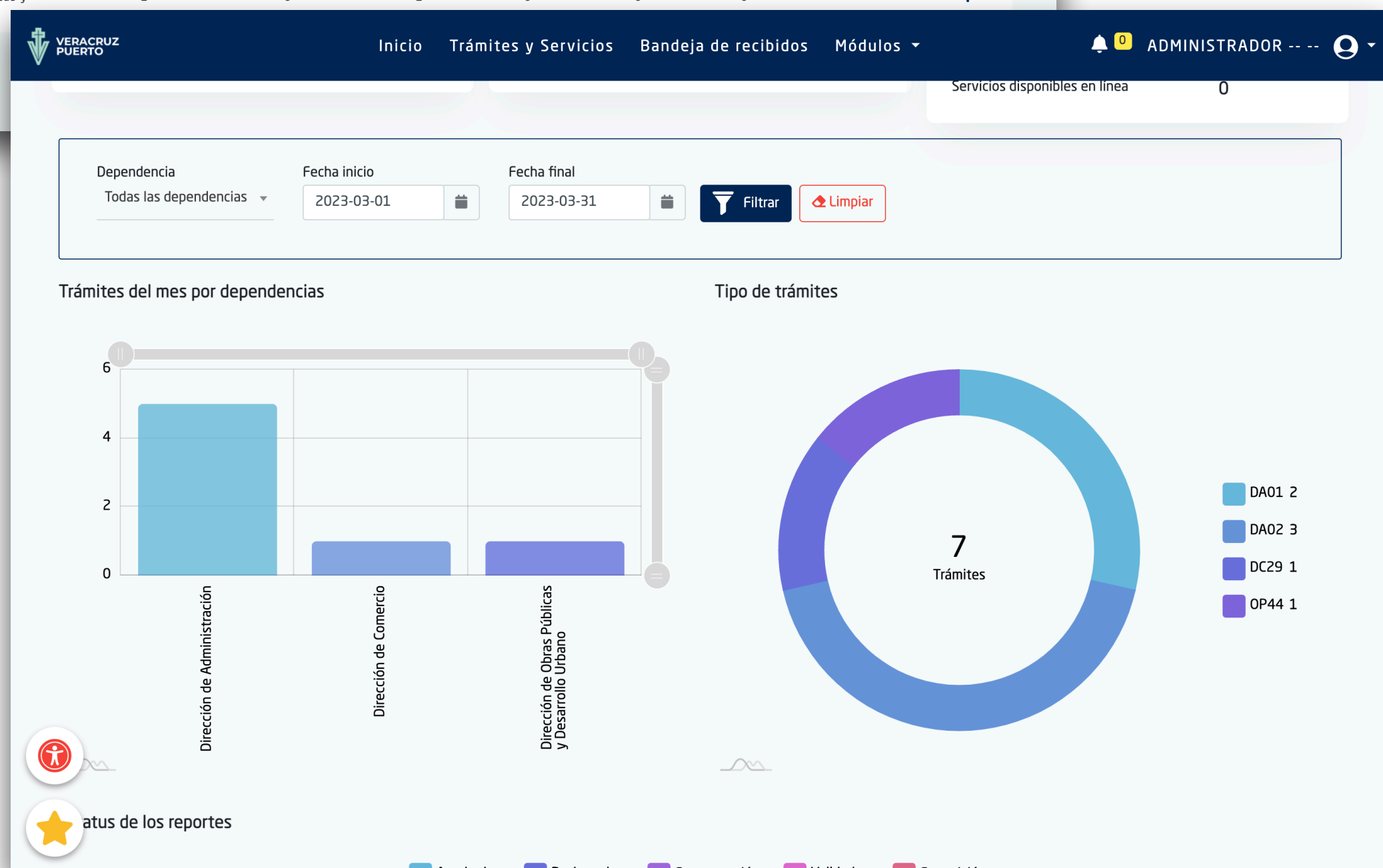
Casos de éxito

Vera_Bot

Asistente virtual en Telegram para atención a solicitudes de ciudadanas para Instituto de la Mujer: https://t.me/DMIGA_BOT

Atención ciudadana

Asistente para avisos de reporte ciudadano y comunicación entre el área de Atención ciudadana y usuarios.



Trámites y licencias

Sistema para ciudadanos para consulta e inicio de trámites y servicios municipales: requisitos, tiempos y costos en línea.

El ciudadano puede:

1. Consultar el catálogo de trámites y servicios disponibles.
2. Iniciar un nuevo trámite y consultar su historial de operaciones.
3. Recibir notificaciones sobre sus trámites en seguimiento.
4. Perfil digital de ciudadano, expediente electrónico, citas y pagos.

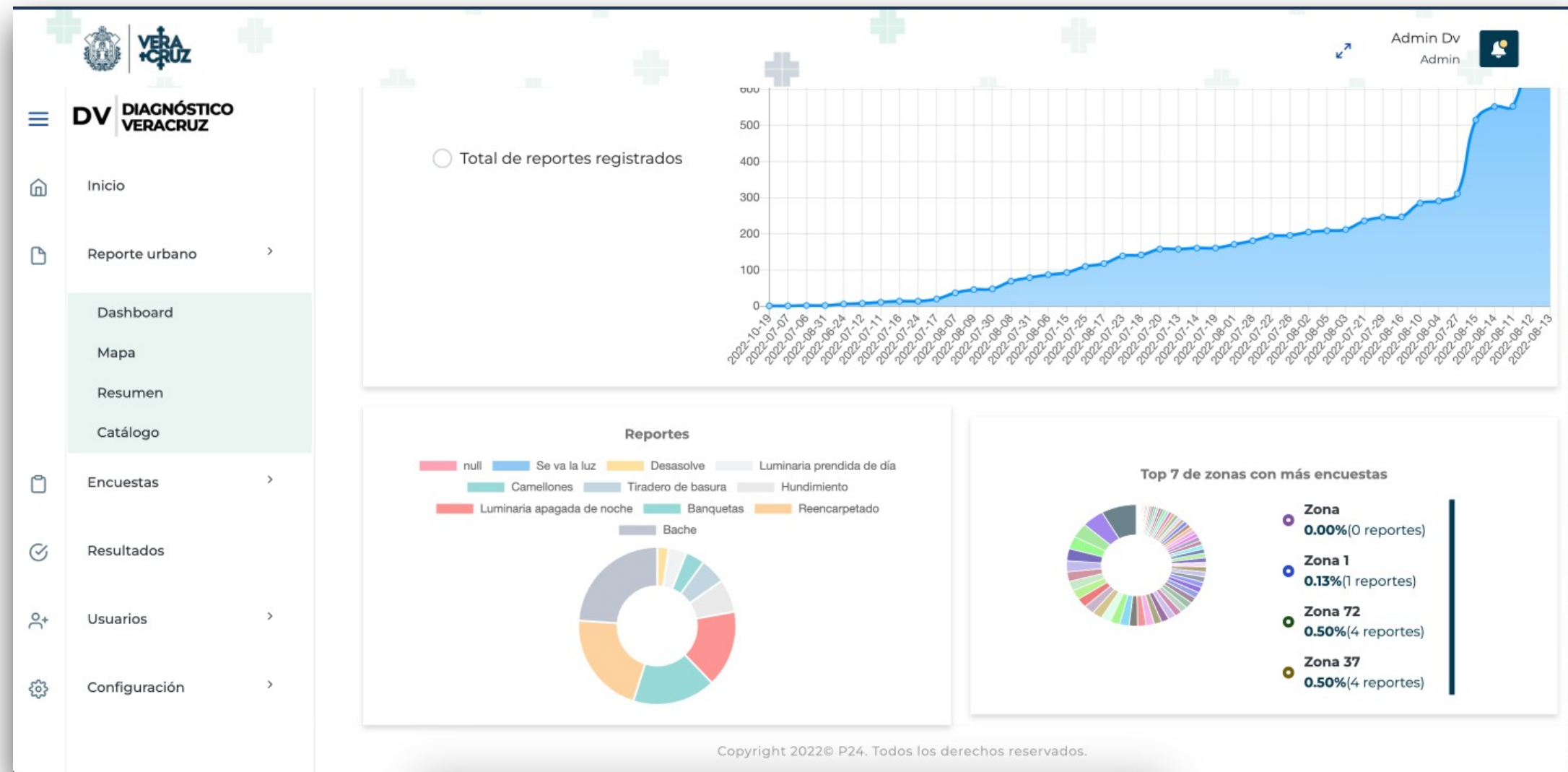
Administradores

1. Configuración de áreas y catálogos de trámites y servicios.
2. Bandeja de solicitudes recibidas por área o dependencia.
3. Gestión de documentos y emisión de constancias.
4. Configuración de precios por trámite (UMAs).
5. Consulta de tablero de indicadores de uso y operación.

Caso de éxito

Mi Veracruz - [Catálogo de trámites y servicios](#).

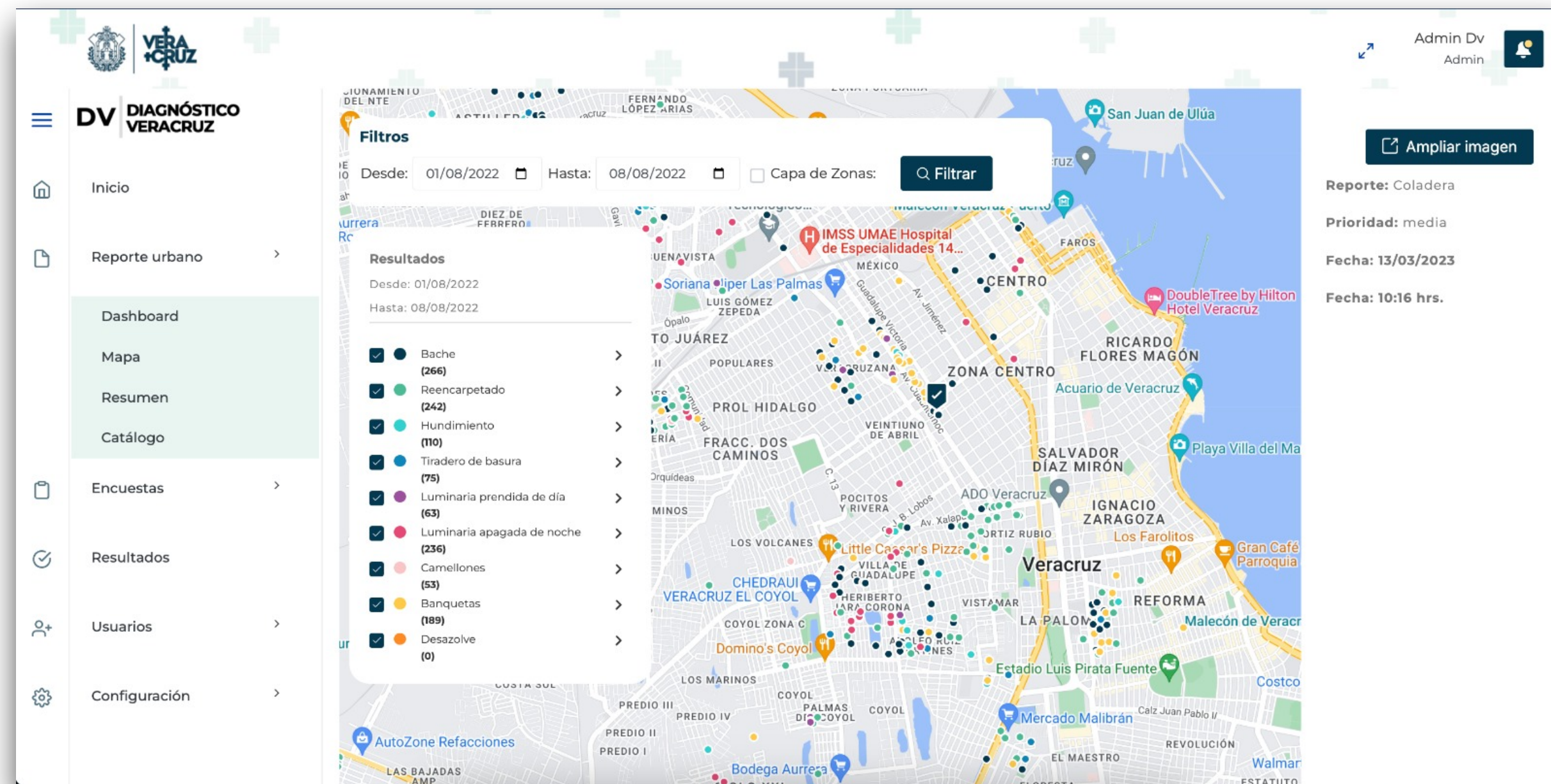
Manual de usuario en línea, [disponible aquí](#).



Diagnóstico urbano

Sistema para registro de reportes urbanos, registro de comercios, parques, iglesias y/o espacios públicos.

-
1. Registro de reportes urbanos: ubicación, fotografía y detalles del reporte.
2. Consulta del historial de reportes enviados.
3. Por cada comercios se captura:
 1. Fotografía.
 2. Ubicación.
 3. Zona geográfica.
 4. Datos de contacto.
 5. Identificación de venta de bebidas alcohólicas.
4. Configuración de zonas, usuarios y catálogos del sistema.
5. Tablero de indicadores:
 - 5.1. Total de reportes, comercios, iglesias y parques.
 - 5.2. Historial de registros.
 - 5.3. Top 10 de zonas con mayor reportes.
 - 5.4. Top 10 de tipo/problema con mayor reportes.



Herramientas

Sistema de demostración.

TELCEL 1:05

acruzmunipio.gob.mx

2 ¿DÓNDE QUIERES TU CITA?

Selecciona el lugar para realizar el trámite.

Seleccione un valor

3 ¿CUÁNDO QUIERES TU CITA?

Indica en el calendario la fecha y selecciona la hora en que deseas tu cita.

MES NO SELECCIONADO

AÑO NO

LUN MAR MIE JUE VIE SAB DOM

● Día con horas disponibles

● Día sin horas disponibles

4 ¿QUIÉN QUIERE LA CITA?

Importante que los datos pertenezcan a la persona que acudirá a la cita. Los datos del nombre y apellido sin acentos.

● Nombre(s)

● Apellido Paterno

Cero filas

Herramienta permite que las personas puedan agendar una cita en días y horas disponibles para realizar un trámite desde cualquier dispositivo con acceso a internet, evitando largas filas y mejorando la gestión del tiempo.

-
- 1. Ingresar al portal de citas para conocer los trámites que pueden ser agendados.
- 2. Seleccionar el trámite, fecha, lugar y hora disponible para realizar el trámite desde cualquier dispositivo con acceso a internet.
- 3. Asistir a realizar la gestión del trámite validando al solicitante mediante el uso de un Código QR.
- 4. Eficientizar el tiempo de las y los tramitadores y las y los asesores al reducir el tiempo de espera.
- 5. Da la oportunidad al ciudadano de evaluar la atención que le dio el asesor, a través de un formulario que se envía al ciudadano una vez finalizada la atención.

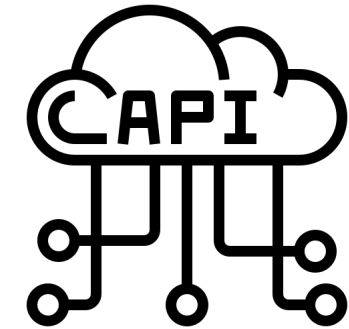
Caso de éxito

Veracruz, [acceso directo](#).

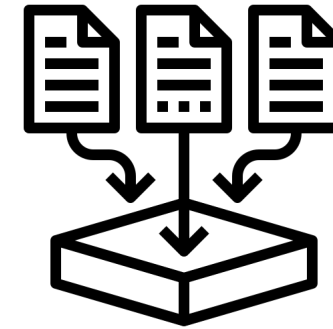
Características de la herramienta



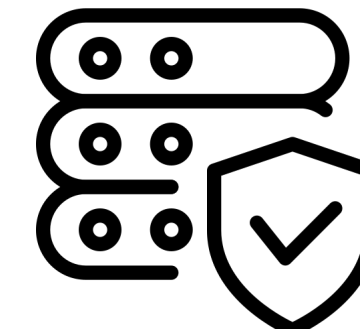
Adaptable a cualquier dispositivo



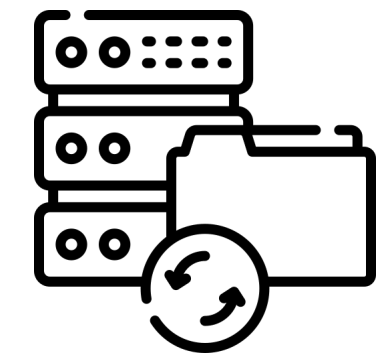
REST-API Integración a terceros



Almacenamiento de archivos del sistema



Seguridad de información del sistema



Respaldo de información periódicamente

Servicios

- 01 Desarrollo de software**
Diseño y desarrollo de módulos adicionales a la medida.
- 02 Capacitación**
Capacitación de uso y operación de la herramienta.
- 03 Consultoría e implementación**
Aplica tu logotipo y colores institucionales.
- 04 Personalización de la herramienta**
Aplica tu logotipo y colores institucionales.
- 05 Instalación y puesta en marcha**
Sin instalaciones, instala tu herramienta en la nube.
- 06 Soporte técnico**
Atención a usuarios y solución a incidencias.