



Cercana

**Sistema de seguimiento a reportes
ciudadanos y difusión de información**

El problema

La frustración de un mal servicio puede provocar que los ciudadanos pierdan la confianza en nuestras instituciones.

Existen puntos de fricción en la comunicación que debilitan el servicio y provocan una experiencia poco satisfactoria.



Puntos de fricción

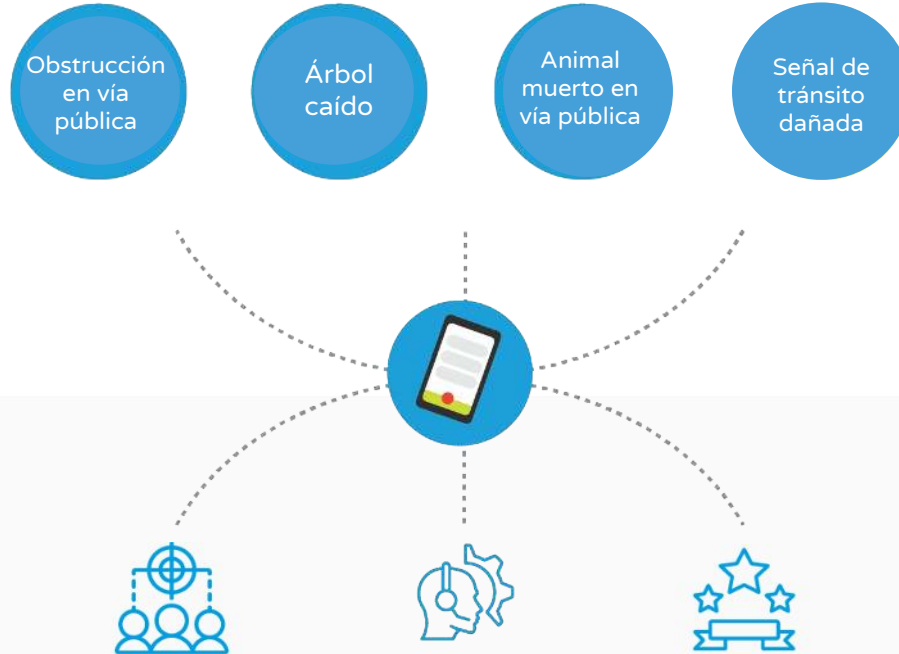
- Canales de comunicación “no oficiales”
- Poca formalidad, mucha complejidad
- Pobre seguimiento, falta de atención
- Conflictos al interior y al exterior
- Pérdida de confianza

Fortalece la relación con los ciudadanos

Escucha, atiende y comunica información de forma ágil a los ciudadanos a través de una aplicación sencilla que formaliza la solicitud y seguimiento de servicio.

¿Cómo funciona?

Los reportes se canalizan a los departamentos responsables de su seguimiento.



El responsable debe responder en determinado lapso de tiempo, garantizando la satisfacción del ciudadano.

¿Qué pueden hacer los ciudadanos con la app?

- ❖ Reportar problema, solicitar servicio
 - Mensaje, foto, GPS
- ❖ Recibir retroalimentación
 - Notificaciones push
- ❖ Evaluar tu nivel de servicio
- ❖ Leer y comentar publicaciones
 - Segmentados por grupo



¿Qué puede hacer el equipo con Cercana?

- ✦ Asignar y recibir actividades o peticiones
 - Consultar y reportar estatus
 - Obtener y dar retroalimentación
 - Evaluar el nivel de cumplimiento
- ✦ Mostrar información de interés
 - Avisos y noticias
- ✦ Contar con un medio de comunicación formal



Establece canales de comunicación formales y segmentados

Nuevo reporte



Toca aquí para adjuntar una foto

Elige un tipo de reporte...


Ubicación: Actual Otra

Escribe aquí tu reporte

Enviar

 Reportes Avisos Salir

Nuevo reporte







Toca aquí para adjuntar una foto

Elige un tipo de reporte...

- Grafiti en espacios públicos
- Semáforo con falla
- Señal de tránsito dañada
- Animal muerto en la vía pública
- Obstrucción de la vía pública
- Árbol caído
- Lámpara Apagada
- Venta de leña y cohetes en vía pública

Enviar





 Reportes Avisos Salir

Avisos

OBRA CALZADA CETYS 16/11/2018
19:11

**Cerrado parcialmente calz. CETYS de 9:00 de la noche a 4:00 de la mañana, entre periférico oriente y calz Venustiano Carranza circulación poniente a oriente cuerpo sur, por trabajos de rehabilitación de carpeta asfáltica.
TOME SUS PRECAUCIONES !!**

AUTOR: **AYUNTAMIENTO MEXICALI**

 Reportes Avisos Salir

Da seguimiento al servicio


Mis Reportes


✓ **Folio: 20182429** 05/09/18 22:18
Título: Lam Apa
Resuelto

Reportes Avisos + Salir

← Reporte de incidencia

✓ **Folio: 20182429** 05/09/18 22:18
Título: Lam Apa
Status: Resuelto
Dirección: Av. Gral. González Ortega 314, 1ro de Diciembre, Mexicali, B.C., México
Yybbbn
Atendiéndolo: Tomas Alberto Hernandez Ruiz
★★★★★
[Ver imagen](#)

 Tomas Alberto Hernandez Rui 06/09/2018 07:20
Buen día, disculpe que es lo que gusta reportar?

 Tomas Alberto Hernandez Rui 07/09/2018 13:22
Buen día le informo que se realizo recorrido por la zona y no se encontro ninguna luminaria apagada.
Gracias.

Administra tu modelo de servicio de manera rápida, simple y eficiente

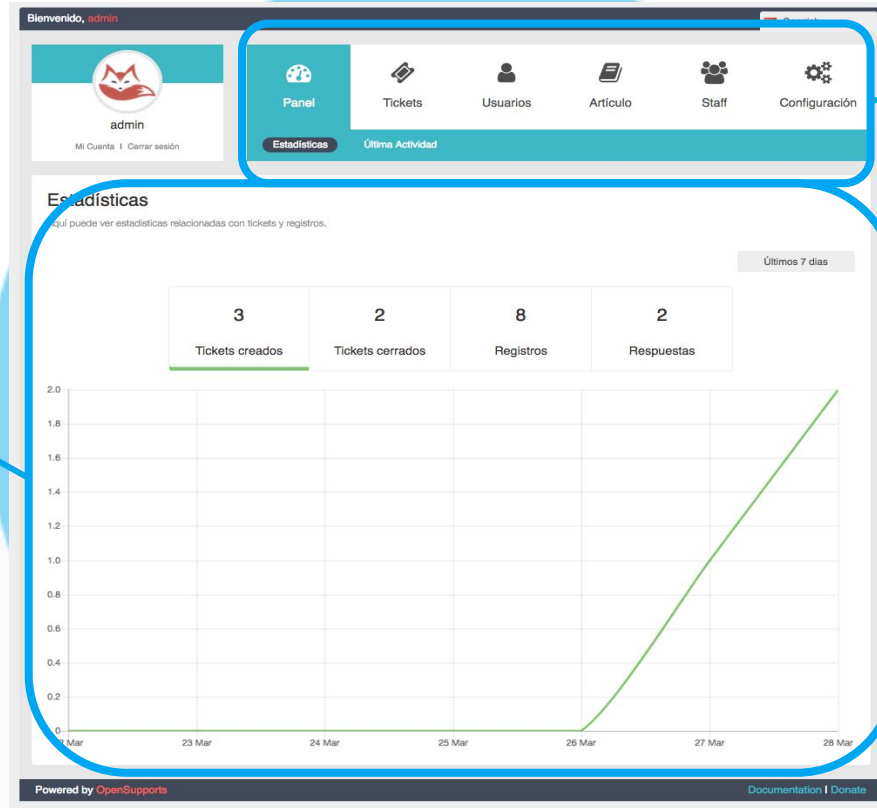
- ❖ Administrar grupos de usuarios
 - Crear y asignar usuarios
 - Definir niveles de acceso
- ❖ Asignar y administrar los reportes
 - Consultar reportes estadísticos
 - Visualizar la geolocalización
- ❖ Administrar artículos y avisos



Análisis de datos para la toma de decisiones

- ❖ Recopilar datos
- ❖ Conocer la información recopilada
- ❖ Visualización atractiva
 - Gráficas, tablas resumen, tendencias
- ❖ Convierte las ideas en acciones
 - Seguimiento a las ideas y planes de acción con datos.

Panel de control



Grafica y genera informes de desempeño

Da seguimiento a solicitudes, publica artículos y controla el staff desde un mismo sitio

Geolocalización

Geolocaliza tus reportes

Fíltalos por fecha, categoría y estatus

6 categoría(s) seleccionada(s) 5 estatus seleccionado(s) Fecha inicio: 02/05/2018 Fecha fin: 19/09/2018 Filtar

Se encontraron 1322 reportes, 541 sin coordenadas.

| No. Reporte | Tipo | Estatus | Fecha registro | Herramientas |
|-------------|-------------------------------|-------------|---------------------|--------------|
| 20183112 | Árbol caído | Por Asignar | 2018-09-19 15:25:00 | + |
| 20183106 | Obstrucción de la vía pública | Proceso | 2018-09-19 14:28:00 | + |
| 20183099 | Señal de tránsito dañada | Proceso | 2018-09-19 12:24:00 | + |
| 20183096 | Graffiti en espacios públicos | Proceso | 2018-09-19 11:57:00 | i ↗ |
| 20183095 | Señal de tránsito dañada | Proceso | 2018-09-19 11:53:00 | i ↗ |
| 20183094 | Señal de tránsito | Proces | 2018-09-19 | - |

Visualiza el detalle de cada reporte

Plataformas



Organizaciones que estamos apoyando actualmente

Educación



Servicios



Gobierno



¡Gracias!

Contacto:

Jesús Ernesto Guevara Villarreal

jguevara@certuit.com

+526861953052

Cercana