



## PRESUPUESTO REQUERIDO

La implantación de esta estrategia requiere el pago de un costo fijo cerrado por los 36 meses de gestión.

Con Resolv-e únicamente se requiere de que las diversas áreas tengan acceso a internet, la designación de un líder de proyectos adecuado y su capacitación en el sistema.

Usted ahorra costos al evitar:

- La compra de servidores de cómputo
- Adquisición de equipamiento de comunicaciones
- Adaptaciones de un centro de cómputo
- Contratación de personal de sistemas

## 3 AÑOS DE GESTIÓN, 3 AÑOS DE SERVICIO

El proceso de implantación área por área se logra de manera inmediata, reduciendo el tiempo y esfuerzo a la capacitación de 2 horas para cada una de las Secretarías o Dependencias Gubernamentales.

**Libros Blancos**, una vez terminada la Gestión de Gobierno se entrega al Presidente Municipal saliente un copia del sistema con toda la información generada durante el período, incluyendo los requerimientos atendidos y no atendidos, constituyendo un elemento de soporte invaluable.

## VENTAJAS DE USAR RESOLV-E

- Incremento en la eficiencia operativa del municipio
- Incremento en la satisfacción del Ciudadano
- Imagen de Vanguardia Tecnológica
- Estadísticas de Gestión y Atención
- Conocimiento de las necesidades ciudadanas
- Entrega de un servicio de vanguardia a un costo reducido
- Al final de la Gestión se entrega la información generada durante los tres años en una computadora al Presidente Municipal para su referencia y soporte
- Solución funcionando desde el primer día de Gestión Gubernamental



## GESTIÓN CIUDADANA POR INTERNET

Proporcionar a la ciudadanía servicios y atención de calidad en el menor tiempo posible con eficiencia es fundamental en la gestión gubernamental Municipal.

Para cumplir exitosamente los compromisos adquiridos en campaña y la atención a requerimientos, quejas y servicios se implementan estrategias de Atención a la Ciudadanía, que basadas en sistemas informáticos registran, priorizan, atienden y resuelven, logrando con esto la contabilización y estadística de acciones de Gobierno. Sin embargo, el reto para la Presidencia Municipal incluye solventar las limitantes siguientes:

- **POCO TIEMPO**  
Muy poco tiempo para planear y ejecutar un proyecto que atienda las peticiones de los ciudadanos, dado que únicamente son tres años de gestión Municipal.
- **BAJO PRESUPUESTO**  
No se cuenta con suficientes recursos económicos ya que el presupuesto es reducido.

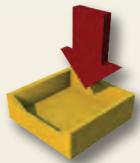
Con este servicio basado en Internet podrá gestionar los requerimientos ciudadanos desde el primer día de gobierno y con un costo reducido

## RESOLV-E ATENCIÓN CIUDADANA

**Resolv-e Atención Ciudadana Municipal** es una solución basada en Internet que permite con bajo presupuesto y en poco tiempo dar atención a trámites, quejas y servicios que la ciudadanía solicite ante cualquier autoridad de gobierno, con la mayor eficacia y eficiencia en un tiempo récord (24 horas) de atención a sus necesidades se implementa y funciona desde el primer día de Gobierno para los 3 años de funciones.

### CÓMO FUNCIONA

Los ciudadanos hacen una solicitud ante Gobierno de cualquier tipo y Resolv-e lo gestiona hasta su resolución:



#### CONTACTO

El requerimiento es solicitado por el ciudadano por múltiples medios de comunicación como teléfono, e-mail, fax, página WEB, ventanilla de servicios, presidencia, kioskos, etc.



#### GESTION INTERNA

El área de control clasifica los requerimientos, los prioriza, evalúa y finalmente los envía a las diferentes Secretarías y Dependencias del Gobierno Municipal.



#### IMPLANTACIÓN

Las diferentes áreas reciben los requerimientos y los realizan, permitiendo el contacto con el ciudadano.



#### EVALUACIÓN DEL SERVICIO

Se notifica al ciudadano y evalúa el cumplimiento y atención a su petición.

### CENTRADO EN EL CIUDADANO

Partiendo de un padrón de ciudadanos inicial y en base al registro de cada solicitud se conforma un registro único.

El registro de requerimientos de cada ciudadano en cada área o dependencia es registrado de tal forma que se pueden identificar todas sus interacciones con el Municipio. Cada solicitud genera una encuesta de satisfacción, comentarios y sugerencias que llegan al centro de control o al Presidente Municipal para definir las estrategias futuras.

### ALCANCES

Resolv-e Atención Ciudadana provee una metodología para la implantación rápida de procesos de atención a requerimientos ciudadanos, desde una a todas las áreas o dependencias del Gobierno Municipal.



### ESTADÍSTICA

La Presidencia Municipal tendrá una medición clara y precisa de las interacciones con cada uno de los ciudadanos y en todo momento podrá analizar los requerimientos pendientes realizados y no realizados.

