

Datos Generales

Nombre: KARINA NIETO VALDEZ
 Colonia: COL. CENTRO Calle: C JUAREZ Num. Ext.:
 Municipio: MATAMOROS
 Telefono: 8121942

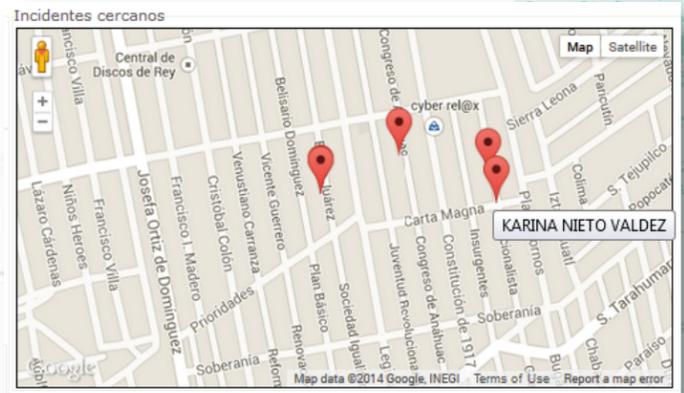
Descripcion de la Atencion (*)
 Limpieza de calle

Tipo de Atencion (*)
 QUEJA

Atencion (*)
 LIMPIEZA DE CALLES

Busqueda de Atencion
 Teclee la Atencion

#	NOMBRE	AREA DE ATENCION	DIA
1	BACHEO	DIRECCION OBRAS PUBLICAS	1
3	REPARACION DE TOPES	DIRECCION OBRAS PUBLICAS	1
4	LIMPIEZA DE CALLES	DIRECCION DE PARQUES Y JARDINES	1
5	LIMPIEZA DE ARIAS VERDES	DIRECCION DE PARQUES Y JARDINES	1
7	REPARACION DE LAMPARAS	DIRECCION DE ALUMBRADO PUBLICO	1
8	CABLES CAIDOS	DIRECCION DE ALUMBRADO PUBLICO	1
9	COLONIA SIN FUNCIONAR ALUMBRADO PUBLICO	DIRECCION DE ALUMBRADO PUBLICO	1
10	RECOLECCION DE BASURA	DIRECCION DE LIMPIEZA PUBLICA	1
11	ANIMALES MUERTOS	DIRECCION DE LIMPIEZA PUBLICA	1
12	RECOLECCION RAMAS DE ARBOL	DIRECCION DE LIMPIEZA PUBLICA	1



Historial

FOLIO	ATENCION	COLONIA	STATUS	AREA	FECHA
13430	REPORTA UNA LAMPARA DANADA EN SU CUADRA	COL BUENA VISTA	TERMINADO	DIRECCION DE ALUMBRADO PUBLICO	18/03/2012
24894	PERRO MUERTO	COL. INDEPENDENCIA	PENDIENTE	DIRECCION DE LIMPIEZA PUBLICA	24/04/2014
24897	SASURA EN AL ESQUINA	COL. INDEPENDENCIA	PENDIENTE	DIRECCION DE PARQUES Y JARDINES	24/04/2014
24898	RAMAS TIRADAS	COL. INDEPENDENCIA	PENDIENTE	DIRECCION DE LIMPIEZA PUBLICA	30/04/2014
24899	PERRO MUERTO	COL BUENA VISTA	TRAMITE	DIRECCION DE LIMPIEZA PUBLICA	08/03/2014
24900	ARBOL TIRADO	COL. INDEPENDENCIA	PENDIENTE	DIRECCION DE PARQUES Y JARDINES	08/05/2014
24902	SASURA	COL. INDEPENDENCIA	TERMINADO	DIRECCION DE LIMPIEZA PUBLICA	28/05/2014

CRM Ciudadano

Sistema Único de Mejores Acciones



TOTAL DE GESTIONES	TOTAL DE BENEFICIADOS	TOTAL DE COLONIAS
41034	29556	601



DEPENDENCIA

Dependencia	Pendiente	Terminado	No Resuelto	Canalizado	Total
1 COMPROMISOS	11	32	0	3	46
2 CONTROL AMBIENTAL	4	2	0	1	7
3 DEPORTES	3	5	3	1	12
4 DESARROLLO SOCIAL	81	210	328	64	683
5 DESARROLLO URBANO	29	17	9	4	59
6 DIF	21	4841	10	9322	13894
7 EDUCACION	19	17	35	9	80
8 FERIAS MUNICIPALES	12	1283	0	0	1275
9 FUNERARIA MUNICIPAL	341	36	0	51	428
10 GESTORIA	2	2558	18	330	2908
11 INSTITUTO OFTALMOLOGICO MUNICIPAL	383	18784	603	477	20247
12 J.A.D.	80	21	0	10	91
13 LIMPIEZA PUBLICA	8	8	0	0	12



“Tu ciudadano se siente orgulloso de un municipio BIEN ADMINISTRADO”

SUMA

Sistema Único de Mejores Acciones

- Esta aplicación recibe TODAS las necesidades de los ciudadanos a través de múltiples ventanillas, registra éstas identificando al ciudadano que la solicita y le da seguimiento a través del área responsable.

Beneficios

- Ayuda a la administración eficiente de los recursos destinados al beneficio social.
- Aumenta la eficiencia de los programas municipales y estatales.
- Garantiza un seguimiento puntual a cada beneficiado.
- Genera información cartográfica que nos muestra densidades de los servicios y las áreas con mayores beneficios.
- Crea una estadística municipal de cada programa así como muestras gráficas para la toma oportuna de decisiones.
- Genera indicadores de desempeño.
- Estandariza la atención en todas las áreas de servicio.
- Crea un Padrón Único de Beneficiados.
- Da información oportuna de los beneficios entregados y valida que no se dupliquen.
- Capitaliza cada acción de Gobierno.

HERRAMIENTA

1. Atención Ciudadana (Gestión)

- Apoyos económicos
- Salud (medicinas, aparatos ortopédicos)
- Laboral
- Becas
- Construcción
- Alimenticio (despensas), etc.

2. Quejas y Denuncias (072)

- Obras públicas (baches)
- Alumbrado público
- Limpieza
- Parques y jardines
- Organismos operadores de agua
- Medio ambiente (contaminantes)
- Etc.

Otros servicios

- Quejas a servidores públicos



3. Desarrollo Social

- Control de programas sociales
- Consolidación de beneficiados
 - * Por tipo de programa
 - * Por zonas
 - * Por área o dependencia
 - * Por control de costos
 - * Por gestor

4. DIF

- Servicios
 - * Odontología
 - * Médico
 - * Jurídico
 - * Salud integral de la mujer
 - * Psicología
 - * Trabajo social
 - * Mediación familiar
 - * UBR (Unidad Básica de Rehabilitación)
- Desayunos escolares
- Gestión ciudadana

5. Participación Ciudadana

- Registro de comités por:
 - * Obra
 - * Ciudadano
 - * Pavimentación
 - * Alumbrado
 - * Drenaje
 - * Etc.
- Integración de comités:
 - * Presidente
 - * Secretario
 - * Tesorero
 - * Vocales

Cada comité es ligado a la obra que libera la Dirección de Obras Públicas para cumplir con el rubro de transparencia gubernamental.

6. Obras Públicas

- * Integra el catálogo de colonias oficial
- * Integra la información estadística por colonia
- * Integra las obras liberadas a un comité social
- * Integra avances he imagen de las obras en el mapa informativo ejecutivo.

7. Educación

- * Administración de becas
- * Recepción de documentación
- * Reporte por plantel educativo

8. Giras

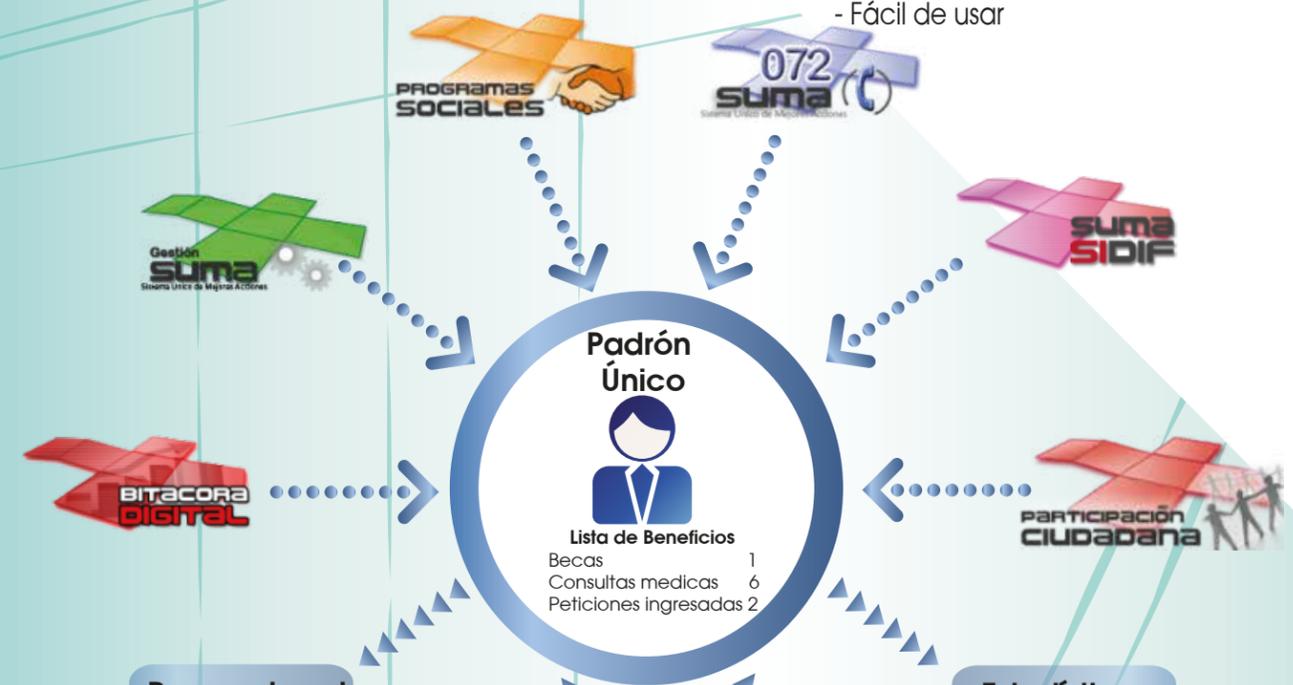
- * En dispositivos móviles (tablets) podemos:
 - Ingresar peticiones
 - Consultar peticiones
 - Consultar información ejecutiva
 - Indicadores
 - Territorial
 - Ciudadana

9. Módulo para registro y atención del Día Ciudadano

- Registro del ciudadano
- Generación del folio de atención
- Distribución de peticiones ciudadanas por área
- Seguimiento de peticiones

10. Reporte Ejecutivo

- Consolida información
- Analiza cada módulo de SUMA
- Consulta por ciudadano, territorio
- Visualiza indicadores
- 100 % portable
- Acceso vía web
- Gráfico
- Fácil de usar



Respuestas al ciudadano

- * Por teléfono
- * Por correo electrónico

Seguimiento

- * Por semáforo
- * Por folio
- * Por nombre

Informes

- * Ciudadano
- * Territorial
- * Dependencia
- * Servicio

Estadísticas

- * En línea
- * Por módulo
- * Ejecutiva
- * Individual por módulo

VENTAJAS

- * 100 % Internet
- * Administración y Control de Usuarios
- * Semáforo para medir avances de manera gráfica
- * Sin costos de infraestructura
- * Aplicación inmediata
- * Con opción a renta

