



Plataforma SinFilas

“Agende su cita, ahórrese la fila y gane tiempo para disfrutar su día”

Gestión de Turnos y Citas en línea para Trámites o Servicios de Gobiernos
 Moderniza la gestión pública para la nueva era digital. Abate filas y conglomerados de personas, ahorrando recursos y valioso tiempo de vida a los ciudadanos. Contribuye a generar un menor riesgo de Covid-19. **Análoga a las herramientas para atención de citas del INE o SAT.**





Objetivo. Adoptar herramientas tecnológicas para lograr una atención ciudadana moderna y eficiente aprovechando el uso de tecnologías de alcance masivo imperantes hoy día.





¿De qué trata SinFilas?

Es una plataforma especializada para el sector público que permite a 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 aglomeraciones, lo cual proporciona una mejor experiencia al ciudadano y mejora la gestión del tiempo en las oficinas públicas. La expedición de citas es una de las primeras acciones para comenzar los procesos de digitalización de trámites, ahorrando valioso tiempo y costos a los ciudadanos. Uno de los mayores problemas que enfrenta una entidad pública de servicios es la formación de largas filas de espera para la atención ciudadana.





- ✔️ Largas filas, evidencian el mayor signo inequívoco de rezago administrativo en la organización, a pesar de existir un significativo avance tecnológico.
- ✔️ Esperar en largas filas provoca principalmente pérdida de valioso tiempo de vida e incomodidad en general, especialmente en ciudadanos de edad avanzada, al permanecer de pie o a la intemperie, a veces por muchas horas.
- ✔️ También generan molestias y perjuicios derivados de permisos en sus centros laborales para realizar trámites, además del gran estrés al que se somete a los servidores públicos, al lidiar con grandes conglomerados de gente. **Actualmente las concentraciones de personas en las filas de espera representan todavía un riesgo de enfermedad por el virus Covid-19.**

Funcionalidades y Soluciones

Expedición de las Citas

-  **Diseñado para el Sector Público.** Administra los horarios por disponibilidad predefinida de funcionarios, dependencias, oficinas de atención y asignados a los trámites o servicios. Muestra información de requisitos.
-  **Validaciones.** Evita acaparamiento de citas, datos falsos o fraudulentos. Obtiene identidad del ciudadano por consulta de CURP en tiempo real al RENAPO. Autoriza la cita por NIP SMS y habilita restricciones por día, semana, oficina, frecuencia de trámite, CURP y # de teléfono.
-  **Comprobante de cita PDF.** Emite folio de cita con código QR e indica el mapa del lugar de atención. Permite cancelación de la cita en línea por el ciudadano.
-  **Notificaciones.** Envía confirmación de cita por Email, mensaje SMS y WhatsApp. Emite recordatorios diarios de las citas por los mismos medios de notificación.

Gestión de Salas de Espera

-  **Recepción (Check in).** Permite lectura de códigos QR del comprobante de cita y emite folio de turno para salas de espera. Funcionarios son enterados en su panel de control de la llegada de ciudadanos que agendaron cita.
-  **Múltiples dispositivos lectores de QR.** A través de Tablets, Smart Phones o PC's portátiles. Opcionalmente pueden usarse Totems con pantalla táctil, lector externo de códigos QR y pueden imprimirse los tickets de turno.
-  **Permite atención sin Cita.** Ciudadanos pueden llegar y registrarse con CURP para obtener un folio de turno en la sala. Sistema calcula la espera aproximada, o remite a Ventanillas para personas que no agendaron cita.
-  **Pantallas de Turnos.** Despliega los avisos de turnos en múltiples Monitores o Pantallas grandes, ubicados en salas de espera. Permite visualizar videos publicitarios en lista, banners estáticos y marquesinas de avisos en texto.



Beneficios Sociales

- 📍 Reduce los tiempos de espera, brindando eficiencia y comodidad para el ciudadano, con un servicio que contribuye a mejorar la calidad de su atención.
- 📍 Abatimiento inminente de la formación de filas y aglomeraciones de ciudadanos. Evita riesgos de contagio por Covid-19.
- 📍 Puede usarse en la etapa de transición hacia una implementación formal de digitalización de trámites la cual puede durar años, y para atención de aquellos trámites que seguirán siendo **presenciales** por su naturaleza.
- 📍 Evita que las personas de la tercera edad permanezcan parados en largas filas o esperen por horas en los sitios de atención, al atenderse mediante cita.
- 📍 SinFilas habilita la atención mixta, es decir, ciudadanos con citas o sin citas, permitiendo una estrategia de culturización gradual hacia la atención usando medios digitales.
- 📍 Permite monitorear la calidad de la atención recibida de parte de los servidores públicos, para fines de control y mejora continua.
- 📍 Permite la atención ordenada de trámites o servicios de forma fluida y con menor estrés para personal interno de la entidad pública.
- 📍 Puede usarse en cualquier dispositivo y permite integrarse a nuestra **App SmartCity** para Teléfonos, que unifica todos los servicios de Gobierno Digital del ente público.

Panel de Administración para Funcionarios

- ✔️ **Control de Usuarios.** Facilita Perfiles para administrador general, Administrador de oficinas, Agentes de atención en oficinas y ventanillas, y Personal de recepción de citas y turnos.
- ✔️ **Configuraciones y Ajustes.** Se definen restricciones de citas, oficinas de atención y dependencias. Se especifican los trámites, sus fichas de requisitos, sus horarios, domicilios, asignación de funcionarios a trámites y días de descanso. Permite cancelación de las citas, emitir reportes, etc.
- ✔️ **Atención de Citas.** Los Funcionarios de ventanillas u oficinas, controlan su disponibilidad (pausar o continuar) durante la jornada de atención. Visualizan y atienden turnos de ciudadanos con cita que registraron su llegada a sala de espera y de aquellos que sacaron turnos sin cita. Recaban un resumen de la atención otorgada y visualizan citas pendientes, en proceso y atendidas.
- ✔️ **Evaluación de la atención recibida.** Al finalizar la atención, se envía un Email automático para encuesta al ciudadano. La evaluación es en una escala del 1 al 5 y los comentarios se recaban para mejora interna.



Implemente la Plataforma SinFilas en su Gobierno, es Factible y Económico

- 📍 La modalidad de servicio PAAS (Platform As A Service) por nuestra agencia digital, permite abstraer y evitar a los gerentes públicos, el realizar esfuerzos para buscar y contratar personal especializado a cargo, evita contraer obligaciones laborales con terceros no institucionales, evita la necesidad de equipar instalaciones con hardware costoso para el centro de datos que proveerá el servicio, y evita los altos gastos de servicios de mantenimiento asociados (luz, internet empresarial, seguridad, redes, etc.). **Nosotros nos ocupamos de administrar y proveer la infraestructura necesaria.**
- 📍 SinFilas puede ser implementada en su gobierno local en un plazo de semanas. Su funcionamiento se encuentra garantizado por la experiencia de operación en otras entidades. Ello le ahorrará años de trabajo si deseara desarrollar desde cero un proyecto propio de esta naturaleza. **Permítanos colaborar en el camino a la Modernización de su Administración.**

Recepción y Emisión de Turnos



Pantalla de Turnos

Escanea su código QR en el kiosco



Recepción sin Cita

Oficina Registro Vehicular Privado

1. ¿QUÉ TRÁMITE VA USTED A REALIZAR?
Para iniciar, es necesario indicar el trámite que necesita.

Seleccione un trámite

2. ¿CUÁL ES SU NOMBRE?
Es necesario indicar su nombre.

NOMBRE COMPLETO

3. ¿CUÁL ES SU CURP?
Es necesario indicar su CURP.

CURP

POPE/10030201FL000000

CREAR TURNO


Regresar

Contáctenos

Estaremos encantados de colaborar en el camino hacia la **modernización y digitalización de su administración.**

 hola@tecnologiaviva.digital
www.tecnologiaviva.digital

Oficina Tlaxcala

 Av. Vicente Guerrero 66,
Secc. 3a. Zacatelco, Tlax.
MX. CP. 90750

 +52 246 1129888 Móvil
+52 246 6884091 Oficina


Tecnología Cívica
SAS de CV
Fábrica de Software para el Sector Público

Sitio Demostrativo

Visite nuestro sitio de muestra y explore las extraordinarias capacidades de la Plataforma SinFilas. Sus beneficios pueden ser replicados para su gobierno local en semanas, con nuestra asequible propuesta.

sinfilas.tecnologiaviva.digital

