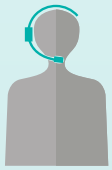
RESPOND©
CITIZEN SERVICES MANAGEMENT

CONECTANDO A LOS CIUDADANOS CON SU MUNICIPIO

RESPOND© ES UNA SOLUCIÓN ADAPTABLE A CUALQUIER TIPO DE ENTIDAD GUBERNAMENTAL, QUE PERMITE CENTRALIZAR LA INFORMACIÓN DE TODOS LOS SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA

¿QUÉ ES RESPOND©?

RESPOND© es una solución adaptable a cualquier tipo de entidad gubernamental desarrollada para ayudar a los gobiernos a estar más conectados con la ciudadanía mediante el manejo eficiente de las solicitudes de servicio.



Como plataforma de servicio al ciudadano

RESPOND© provee la capacidad de agilizar y automatizar los procesos relacionados a la solicitud y prestación de servicios no urgentes. Permite al personal atender, canalizar llamadas y asignar a los departamentos correspondientes.

Como ayuda para la administración municipal

Le permite al municipio crear listas personalizadas e identificar servicios provistos. Les brinda mayor visibilidad de servicios ofrecidos a la ciudadanía, ayuda a identificar tendencias , y a su vez, facilita la toma de decisiones.

Como ayuda al ciudadano

El sistema permite al ciudadano solicitar servicios de casos no urgentes por medio de varios canales de comunicación: teléfono, visitas, correos electrónicos, portal web y aplicación móvil. A través del portal la persona podrá verificar el estatus de sus peticiones.

¿CÓMO TRABAJA RESPOND©?

- El ciudadano solicita el servicio al municipio
- El municipio identifica los recursos. Atiende o refiere la solicitud de ser necesario
- El municipio brinda el servicio
- El ciudadano recibe un correo electrónico de "Caso Resuelto"

BENEFICIOS

- Servicio disponible a través de la web
- Implementación rápida
- Permite seleccionar el idioma de preferencia
- Medición de efectividad
- Acuerdos a Niveles de Servicio (SLA's)
- Asignación a cada departamento
- Autovalidación de dirección (GPS)

¿POR QUÉ RESPOND©?

- Experiencia previa
- Fácil implementación
- Apoyo técnico
- Adiestramientos continuos
- Mejoría en satisfacción del ciudadano

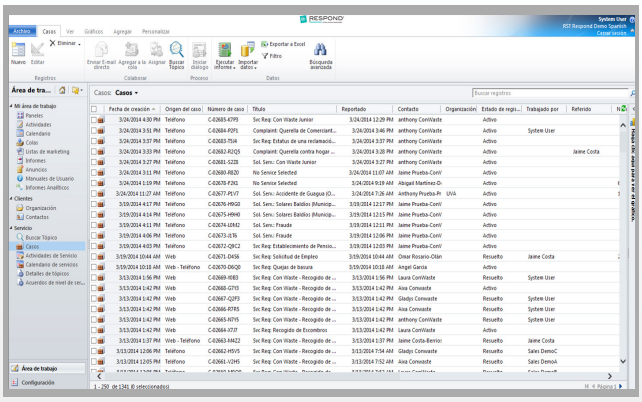
RESPOND©
CITIZEN SERVICES MANAGEMENT

MONITOREO, INFORMES Y ANÁLISIS

- Pantallas con vistas personalizadas según la preferencia del usuario
- Ofrece gráficas que permiten visualizar las actividades que se administran desde el sistema
- Permite tener mayor visibilidad del desempeño de los empleados
- El sistema genera sobre 20 informes que son creados al momento y de forma digital. Algunos son: servicios ofrecidos, casos cerrados, satisfacción de ciudadano
- Facilitan el análisis de la información y la toma de decisiones

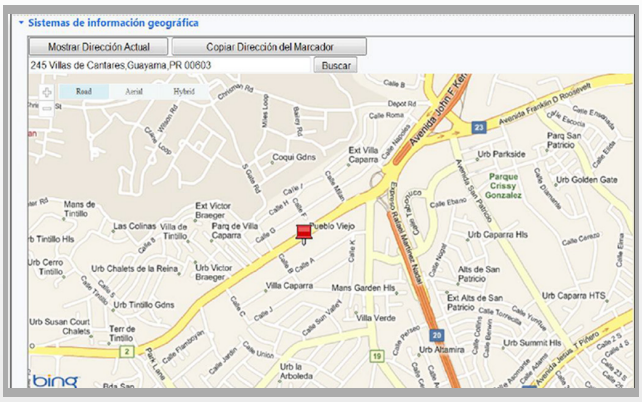
REGISTRO DE TODOS TUS SERVICIOS

- Facilitan el análisis de la información y la toma de decisiones
- RESPOND© permite asignar las solicitudes de servicio al área o personal responsable de ofrecer el mismo, y brindar seguimiento



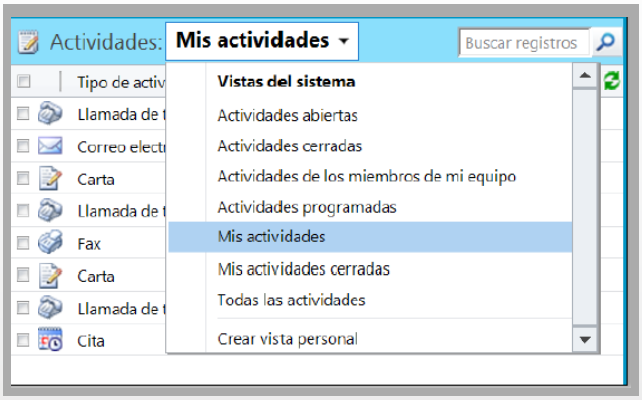
SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA

- Ubica la dirección física donde se requiere el servicio
- Permite al municipio confirmar la dirección del solicitante en el expediente del ciudadano
- Muestra un mapa GPS generado del contacto



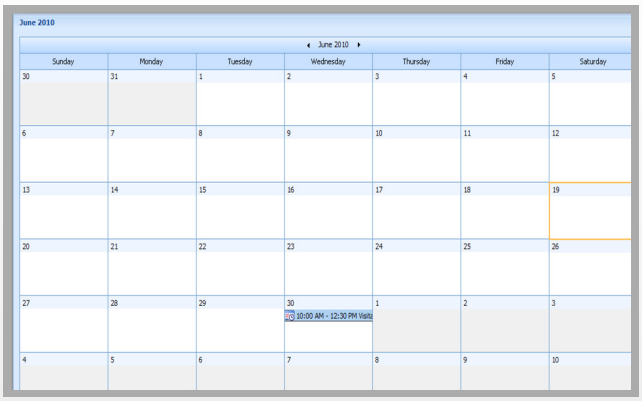
Actividades de servicio

- Muestra la lista de actividades asignadas al usuario (Mis Actividades)
- Provee listas específicas como:
  - Actividades cerradas
  - Actividades programadas
  - Actividades abiertas



Calendario

- El usuario podrá ver un calendario que le mostrará fechas disponibles y reservadas, de todo equipo y facilidades
- Tiene una vista avanzada para fácil búsqueda



Portal web

- Es un canal adicional accesible, para que el ciudadano solicite el servicio
- Muestra una lista de los servicios más solicitados por el ciudadano (Tópicos más Frecuentes)
- El municipio podrá personalizar el portal

Rock Solid technologies

¿Quiénes somos?

Rock Solid Technologies, Inc. es una empresa de desarrollo de sistemas de información y consultoría en San Juan, Puerto Rico. Los pilares que hoy forman nuestra empresa fueron establecidos en el 1994 con el fin de implementar soluciones tecnológicas innovadoras para el sector público y privado en el Caribe, Estados Unidos y Latinoamérica.

(787) 620.5595

sales@rocksolid.com