

29-ABRIL-2024
COMUNICADO 018

ACTIVA OAPAS APLICACIÓN DIGITAL PARA LEVANTAR REPORTES

- Se atenderán fugas, faltas de suministro, desazolves, tomas tapadas, desperdicio del líquido, solicitudes de bacheo y levantamiento de escombros.



Para facilitar la comunicación con usuarios, agilizar servicios y atender necesidades relacionadas con fugas domiciliarias y de redes; faltas de suministro; desazolves; tomas tapadas; desperdicio del líquido; solicitudes de bacheo y levantamiento de escombros, OAPAS activó una aplicación digital llamada "Hidrobot", con lo que también se contribuye a una gestión más eficiente y transparente en beneficio de la comunidad.

Además del Centro Integral de Atención Telefónica, esta aplicación que utilizará un chatbot estará disponible a través del número de whatsapp 56 2362 9569 y/o mediante un código QR, con lo que se demuestra el compromiso del organismo de agua de Naucalpan para mejorar la atención ciudadana y garantizar el acceso al vital líquido en todos los hogares del municipio, después del abandono en el que estuvo en la pasada administración.

La aplicación recibirá y gestionará solicitudes a aquellos usuarios que quieran levantar folios de reportes, a través de un sistema de whatsapp automatizado. La interacción

comienza al ingresar al mismo, el cual será inmediatamente respondido por "Hidrobot", el asistente virtual de OAPAS.

Se desplegará una pantalla con el menú de servicios a su disposición, el cual será elegido por el usuario a quien se le solicitará su número de cuenta para confirmar que está registrado en el padrón. En caso de que sea incorrecto, se le pedirá ingresar de nueva cuenta, si el problema persiste tendrá que comunicarse a la línea telefónica.

Después de llenar todos los campos solicitados y de que el reporte ha sido confirmado por el usuario, Hidrobot le proporcionará un número de folio que se generará automáticamente, en caso de que se requiera modificar se podrá editar y/o complementar la información.

Asimismo, continuará a disposición de los vecinos naucalpenses las líneas telefónicas 55-5371-1901 y 55-53711902 del Centro Integral de Atención Telefónica (CIAT), el cual en el último mes cuenta con más personal y más maquinaria con el objetivo de atender a la brevedad posible a los usuarios.

