

Hito 9: Documento de buenas prácticas

Reingeniería para la atención ciudadana municipal

Introducción

El presente documento muestra el trabajo realizado por parte de la Secretaría de Innovación y Participación Ciudadana para cumplir con el **HITO 9** del compromiso de **Reingeniería para la atención ciudadana municipal** de la Coalición Nuevo León Abierto. En este documento se anexan las evidencias de presentación del evento de la herramienta.

Evaluación de Procesos Consejo Nuevo León

Para este hito decidimos trabajar en conjunto con el [Consejo Nuevo León para la Planeación Estratégica](#) para lograr una evaluación de procesos de política pública del compromiso. Para el Municipio de San Pedro Garza García es de suma importancia documentar los esfuerzos de nuestras dependencias que han tenido grandes resultados. También, es importante que estos procesos de documentación y evaluación sean llevados a cabo por instituciones ajenas al municipio y que tienen la experiencia necesaria para lograr un trabajo profesional y de alto nivel. A continuación anexamos el resumen ejecutivo del reporte de evaluación y el hipervínculo al reporte general.

Resumen ejecutivo

La Coordinación de Análisis y Evaluación del Consejo Nuevo León para la Planeación Estratégica llevó a cabo la evaluación de procesos de la Reingeniería de Atención Ciudadana del municipio de San Pedro Garza García. Este proyecto se inició a finales de noviembre de 2022 con el objetivo de optimizar y modernizar los procesos de atención y servicio brindados a la ciudadanía, con el fin de garantizar la eficiencia y la transparencia en la gestión de sus servicios públicos.

El municipio comenzó este proceso a partir de la identificación de desafíos en la gestión de reportes y seguimiento de solicitudes de mejora, por lo que surgió la necesidad de implementar estrategias de mejora continua para elevar la satisfacción y confianza ciudadana en los servicios municipales.

Los resultados de esta evaluación representan una oportunidad significativa para mejorar los mecanismos de atención ciudadana y fortalecer la rendición de cuentas en el ámbito municipal. A través del análisis de la información proporcionada y de entrevistas exhaustivas con el personal involucrado en el proceso, se han identificado hallazgos significativos, así como áreas de oportunidad. Estas últimas, a través del modelo general de procesos y el análisis FODA, fueron clave para el desarrollo de recomendaciones enfocadas a abordar de manera efectiva los desafíos identificados.

Entre las fortalezas identificadas se destaca la iniciativa proactiva de la Dirección de Atención Ciudadana para liderar el proyecto de digitalización, fundamentada en un análisis detallado que identificó la necesidad prioritaria de transformación digital, principalmente en la Secretaría de Servicios Públicos y Medio Ambiente. Esta decisión demuestra un compromiso con la mejora continua y la innovación en el entorno gubernamental. Asimismo, se reconoce la atención dedicada a la capacitación del personal ejecutivo del call center, garantizando su preparación para abordar eficazmente las solicitudes ciudadanas. Entre las oportunidades para optimizar el proceso se identificó la falta de difusión del chatbot Sam, que podría afectar la calidad de la información recopilada, señalando la necesidad de implementar estrategias de difusión para promover su uso. Del mismo modo, la distribución equitativa de la carga de trabajo entre áreas municipales y la supervisión interna de la calidad del servicio ofrecen áreas claras de mejora para garantizar la eficiencia y la efectividad del proceso en su conjunto.

Derivado de lo anterior, se recomienda fortalecer el sistema de gestión mediante la consolidación de reportes y la comunicación proactiva con la ciudadanía, a través de la implementación de un módulo de consolidación de reportes para agrupar y tratar temas similares como uno solo, así como mejorar la coordinación intersecretarial, clarificando funciones y responsabilidades de cada área y fomentar el sentido de propósito entre los operadores. Además, se destaca la importancia de consolidar el Sistema de Atención Ciudadana como sistema principal de canalización de demandas, implementar comunicaciones especiales para reportes sensibles y promoción de la formación cívica entre la ciudadanía y brindar capacitación a los enlaces sobre la multifuncionalidad de ese sistema.

Los detalles específicos se encuentran desarrollados con mayor profundidad en el informe de Consejo Nuevo León: .

- Link en nlabierto.org: [Evaluación de la Reingeniería de Atención Ciudadana - CONL x SPGG - Informe final.pdf \(nlabierto.org\)](#)
- Link en Google Drive: [061024_EvaluaciónSPGG - Informe final \(3\).pdf](#)