

Sistema de Atención Ciudadana

POSTULACIÓN	086
NIVEL DE GOBIERNO	Municipal
ADSCRIPCIÓN	Municipio de León.
POSTULANTE	Oficina de Atención ciudadana, de la Secretaría de Vinculación y Atención a los Leoneses.
INDICADORES	Calidad de la información, Tiempo de atención, Confianza en el Servicio Público, Satisfacción.
AÑO DE INICIO	2017

477 347 9892

DESCRIPCIÓN DE LA MEJOR PRÁCTICA

El Modelo de Atención Ciudadana *Hola León*, se soporta en la plataforma de nombre Sistema de Atención Ciudadana, herramienta a través de la cual se toman reportes y se brinda información sobre diversos trámites y servicios, trabajando en tiempo real con las dependencias centralizadas y descentralizadas. Buscando el canal más apropiado para cada ciudadano, contribuyendo a la transparencia en los trámites y servicios que se otorgan.

El Sistema se desarrolló por la Dirección de Atención Ciudadana en conjunto con la Dirección de Tecnologías de la Información, permitiendo un desarrollo constante. Genera confianza en el ciudadano con el número único de registro personalizado y el folio de seguimiento de cada uno de los reportes, identificando a través de georreferencia, la ubicación de la falla del servicio que se reporta generando un historial estadístico y otorgando la fecha límite de respuesta. Estos procesos de atención permiten al Municipio tomar decisiones y generar políticas públicas.

SITUACIÓN QUE SE BUSCA POTENCIAR O REVERTIR

Que el Modelo de Atención Ciudadanía *Hola León* se posicione como herramienta que permita a los leoneses participar con sus reportes por los diferentes canales de atención

y que sea un insumo para la Administración Municipal para la toma de decisiones y la generación de estrategias en la respuesta a los requerimientos ciudadanos. Que las Dependencias puedan medir sus atenciones para optimizar presupuestos y procesos en base a las solicitudes ciudadanas, además de medir la calidad de los servicios a través de las encuestas de percepción ciudadana.

SECTOR DE LA POBLACIÓN A LA QUE BENEFICIA

La población adulta del Municipio de León que requiera denunciar algún servicio público deficiente.

ETAPAS DE DESARROLLO

Se realiza un diagnóstico en conjunto con las Dependencias para saber qué incluir en el Catálogo de Peticiones del Sistema de Atención Ciudadana. Cada Dependencia es responsable de nombrar sus peticiones y establecer una fecha límite de atención de acuerdo a sus procedimientos. Una vez que se reciben los reportes, se desprenden acciones para mantener la herramienta funcionando correctamente, haciendo revisión de reportes, llevando a cabo un estadístico con la información a través de una plataforma denominada *Power Bussines*, haciendo un cierre mensual a cada dependencia de la información contenida en el Sistema, además implementando las Encuestas de Percepción Ciudadana al 10% de los reportes en estatus de “Terminado” y que sean auditables, que permiten a los ciudadanos calificar la atención que reciben por parte de la Dependencia que atiende su reporte.

BENEFICIOS OBTENIDOS

Los ciudadanos realizan reportes de servicios públicos municipales desde diferentes orígenes de atención a través de los cuales pueden visualizar las respuestas que brindan las Dependencias, llevando un seguimiento puntual de sus reportes. Las Dependencias reciben el reporte en tiempo real para brindar la atención correspondiente. Las Dependencias pueden solicitar modificaciones a sus peticiones y a los tiempos de atención, este cambio se realiza de forma inmediata. Los usuarios del Sistema pueden visualizar sólo lo que corresponde a su área de trabajo. Los usuarios del Sistema cuentan con usuario y contraseña para ingresar a la plataforma.

RESULTADOS ALCANZADOS

Los ciudadanos realizan reportes de servicios públicos municipales desde diferentes orígenes de atención y con su número de folio dan seguimiento al mismo. No necesitan acudir a Presidencia para reportar. Existe más agilidad y certeza a los servicios, porque hay una fecha límite de atención que las mismas Dependencias establecieron. Al ser un Sistema desarrollado internamente, constantemente se buscan mejoras para que resulte más ágil para la atención al ciudadano. Adicionalmente con el cierre de información mensual que se hace llegar a las Dependencias, revisan sus procedimientos y están en posibilidad de hacer ajustes a los mismos.

ALIANZAS GENERADAS

Se firmó un convenio con la Presidenta del Municipio de San José Iturbide para otorgar información sobre el Sistema de Atención Ciudadana, con la intención de que ellos puedan replicarlo.

RECURSOS EMPLEADOS

El Sistema de Atención Ciudadana es un desarrollo realizado a través de Tecnologías de la Información y la Dirección de Atención Ciudadana, Dependencias del Gobierno Municipal sin requerir de inversión de recursos públicos, más que el talento de los que ahí laboran, por lo que es posible llevar a cabo actualizaciones e ir a la par de las circunstancias actuales que se tienen en el Municipio de León.

FORTALEZAS

Los encargados de las tomas de decisiones pueden utilizar el Sistema de Atención Ciudadana como una medición de lo que ocurre en el municipio. La información que se registra es verídica y permite analizar incluso por zonas los requerimientos ciudadanos. Es un medio que concentra la información del municipio. Contiene información valiosa que puede ser analizada al momento.

DEBILIDADES

- Falta reforzar las repuestas de las Dependencias con el fin de que toda su intervención quede debidamente documentada.
- Falta un procedimiento que permita que un mismo reporte pueda ser visto por más de una dependencia que tenga intervención en el tema.

EVALUACIÓN CIUDADANA

Dentro del Sistema de Atención Ciudadana existe un módulo de Encuestas de Percepción Ciudadana en el cual se asienta la calificación otorgada por los ciudadanos que reciben una llamada telefónica de parte del personal de la Dirección para conocer su percepción sobre la atención que la Dependencia correspondiente les brindó. Esto se realiza al 10% de los reportes que se encuentran en estatus de “terminado”.

Los ciudadanos que utilizan el origen de la App *Hola León* sí pueden evaluar sin necesidad de que se les realice una llamada telefónica.

OBSERVACIONES

Es una plataforma que sistematiza la atención al ciudadano de forma efectiva. Concentra y analiza la información permitiendo generar estrategias de atención hacia las diferentes zonas de la ciudad, con información y recursos para optimizar presupuesto y que se permita a la ciudadanía ver resultados precisos y concretos a sus solicitudes.

INFORMACIÓN ADJUNTA

SISTEMA DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

Actualmente cuenta con los siguientes insumos:

- Un catálogo de 266 peticiones activas
- 31 orígenes de atención
- 406 funcionarios públicos con usuario y contraseña
- 372,959 reportes
- 194,258 ciudadanos registrados

EVIDENCIA:

El Sistema de Atención Ciudadana, es una plataforma transversal que opera en línea, la herramienta de captura de reportes está diseñada en un lenguaje Angular, Ngnix y Node con Base de Datos Mongo lo que permiten tener una vista más amigable y segura y se puede acceder con rapidez a la plataforma. Teniendo enlazadas en tiempo real a las Dependencias del Gobierno Municipal, da seguimiento puntual a cada uno de los reportes al generar un número de folio rastreable, cuenta con la georreferenciación de cada petición ciudadana recibida y con la estadística a través de una plataforma de Microsoft denominada Power BI que permite el análisis de datos a fin de presentarlos en informes o paneles

A continuación se presentan impresiones de pantalla con la información que contiene el Sistema de Atención Ciudadana.

Nota: Se testa parte de la información por la protección de Datos Personales.

Se puede realizar la toma de reportes de forma ágil y amigable:

Por día se visualiza el número de reportes que llegan al Sistema y el origen a través del cual los ciudadanos reportan al Municipio:

LEÓN Atención ciudadana

Asuntos del día

Búsqueda: 50 registros por página

Estatus: Origen: Tipo: Viabilidad: **TRAER DATOS**

Fecha límite	Estatus	Origen	# Ciudadano	Ciudadano	Teléfono	Folio	Reasignado	Dirección	Usuario	Petición
29 Septiembre	Capturado	072	166045			373742		SISTEMA INTEGRAL DE ASEO PUBLICO	CLAUDIA NOEMII BERNAL SOTO	SIAP- RECOLECCION DE ANIMALES MUERTOS
01 Octubre	Capturado	CHATBOT	5208			373741		DIRECCION GENERAL DE OBRA PUBLICA	CHATBOT CHATBOT	OP-CIRCUITO APAGADO
06 Octubre	Capturado	CHATBOT	194256			373740		SISTEMA INTEGRAL DE ASEO PUBLICO	CHATBOT CHATBOT	SIAP- RECOLECCION DE RESIDUOS SOLIDOS VOLUMINOSOS MENOR A 3 PIEZAS

El Sistema cuenta con varios filtros que permite una consulta ágil de la información:

LEÓN Atención ciudadana

Consultas y Reportes

Inicio: 26/09/2023 Fin: 26/09/2023 Mostrar sólo reasignados **TRAER DATOS**

Buena el departamento: Folio(s): Agrupado Detalle Agrupado General

petición, Colonia, Calle Ocultar datos del ciudadano Ocultar nombre del ciudadano Ocultar Mapa

Status: Semáforo: Sexo: Origen del asunto:

Ciudadano: Nombre Usuario: Desde Edad: Hasta Edad:

TRAER DATOS **TRAER DATOS**

DIRECCION	DEPARTAMENTO	STATUS	FOLIO	REASIGNADO	#	NOMBRE	SEX	EDAD	COL	CALLE	TEL	PETICION	TIPO	DESCRIPCION	SEGUIM	E	F
-----------	--------------	--------	-------	------------	---	--------	-----	------	-----	-------	-----	----------	------	-------------	--------	---	---

Además es posible exportar a Excel la información de los reportes, o bien, a PDF a modo de "orden de trabajo".

Es posible conocer el historial de reportes por ciudadano:

Rápida
 Por rango de fechas

Folio _____ Número de ciudadano _____

Nombre: **cesar** Apellido Paterno: _____

Estatus: _____ Origen: _____ Tipo: _____ Viabilidad: _____

Ocultar datos del ciudadano
 Ocultar nombre del ciudadano

152 Asuntos encontrados

Límite	Estatus	Origen	Creado	Fecha Reasignación	# Ciud.	Ciud.	Teléfono	Colonia	Calle	Folio	Reasignado	Petic...
21 Julio	Terminado	ANDROID	Julio 11 / 2022		10887	CESAR				258985		MA - RUIDO
20 Noviembre	Terminado	MIÉRCOLES CIUDADANO	Noviembre 10 / 2021		10887	CESAR				208694		ECO-QUEJ COMERCIA ESTABLECI
02 Noviembre	Terminado	MIÉRCOLES CIUDADANO	Octubre 13 / 2021		10887	CESAR				202450		OP-SOLICIT DE MANTENIN PODA Y/O DESHIERB

Además se cuenta con un estadístico que tiene varios reportes que se generan de forma automática con la información que el Sistema concentra, para su análisis en tiempo real:

LEÓN Atención ciudadana

Estadístico

372.959 Reportes

Dependencia:

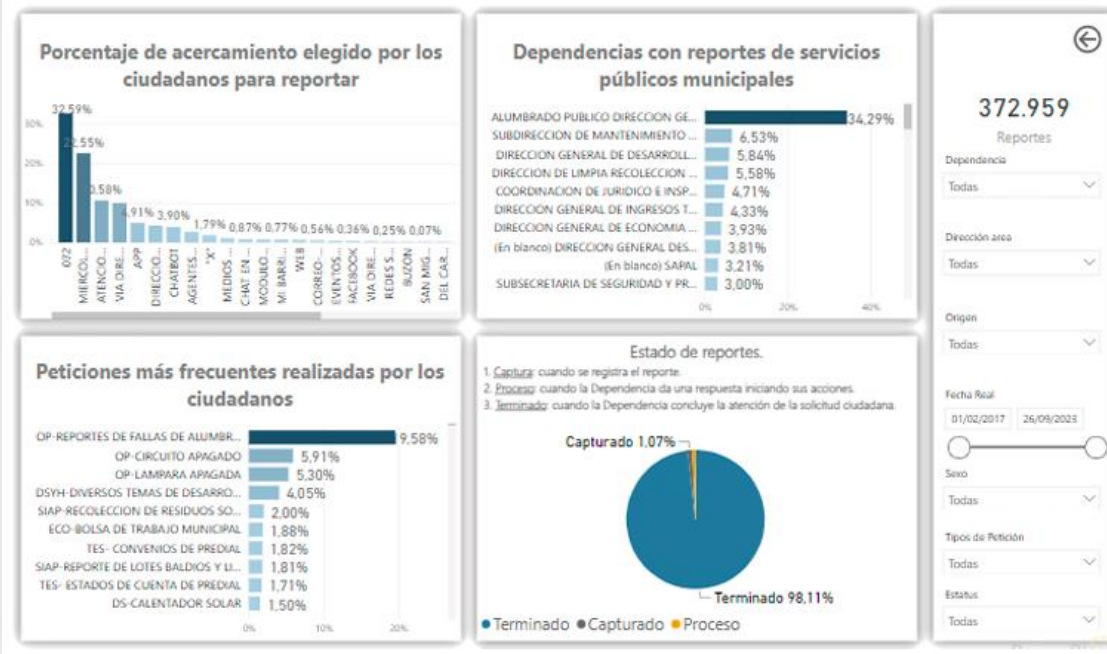
Petición:

Origen:

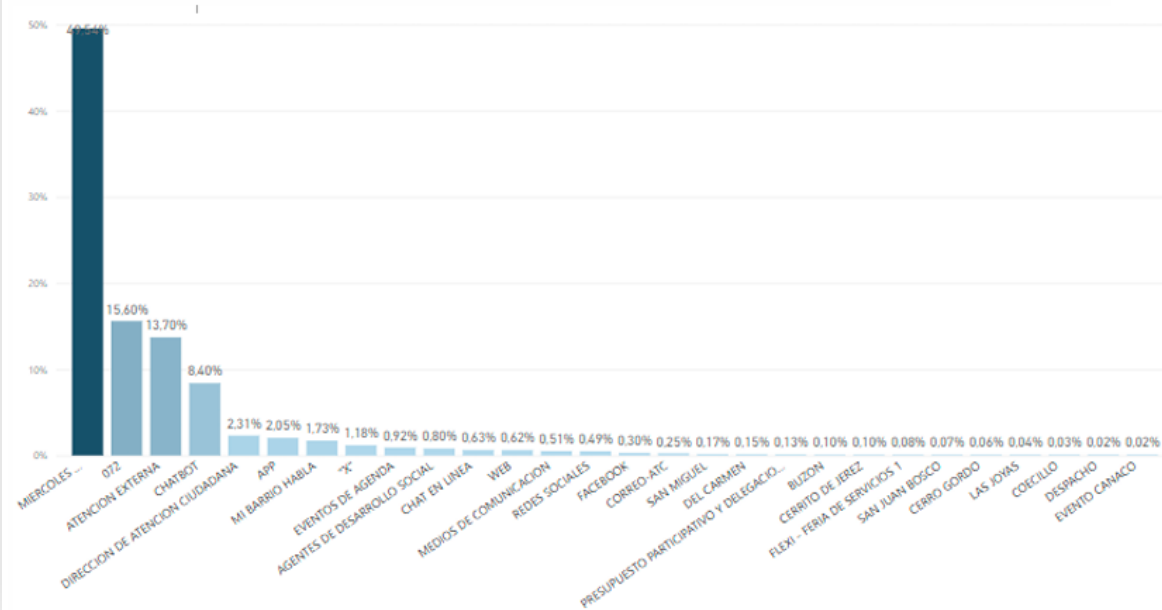
Fecha Real:

Estatus:

En el estadístico de Reporte General, contiene información concentrada sobre los orígenes a través de los cuales los ciudadanos deciden reportar, el total de peticiones recibidas, el número de reportes por dependencia:



La Administración 2021-2024 implementó el origen de Miércoles Ciudadano, por lo que si se genera un estadístico del 10 de octubre de 2021 al 31 de agosto de 2023, se puede visualizar que la ciudadanía prefiere reportar a través de los eventos de Miércoles Ciudadano (49.54%):

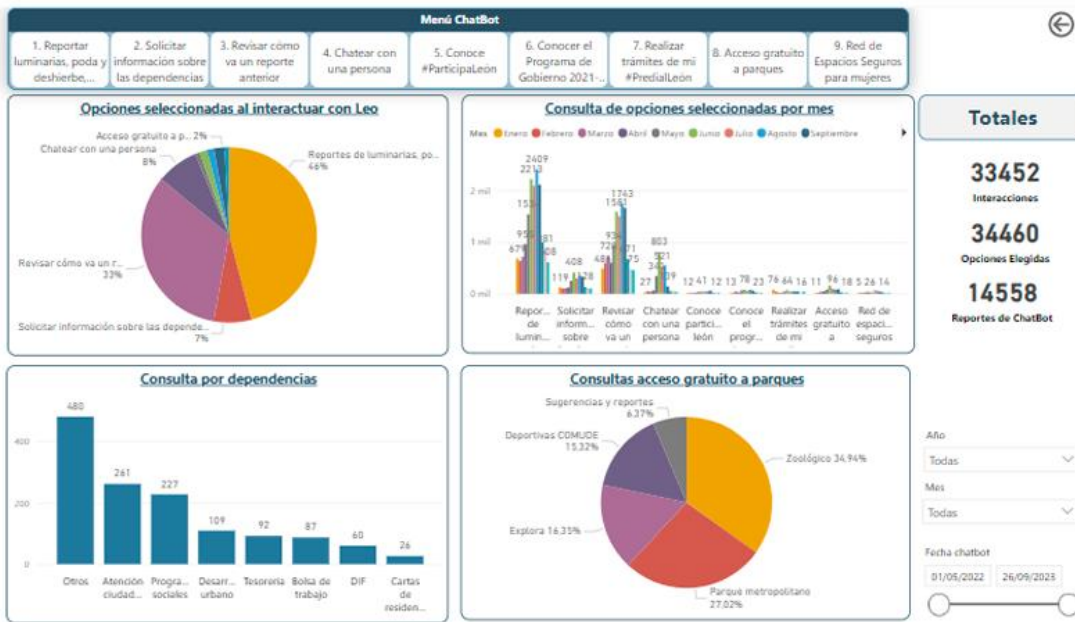


Estatus, permite analizar los reportes por “captura”, “proceso” y “terminados”, por Dependencia.

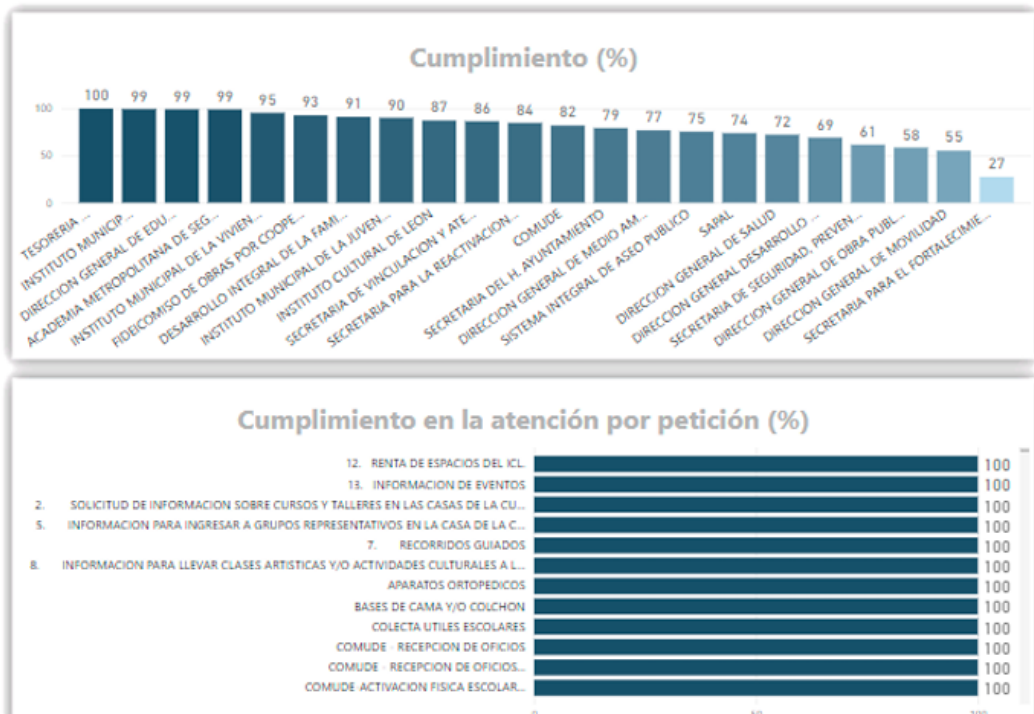


Captura: cuando se registra el reporte
Proceso: cuando la dependencia da una respuesta iniciando sus acciones
Terminado: cuando la dependencia concluye la atención de la solicitud ciudadana

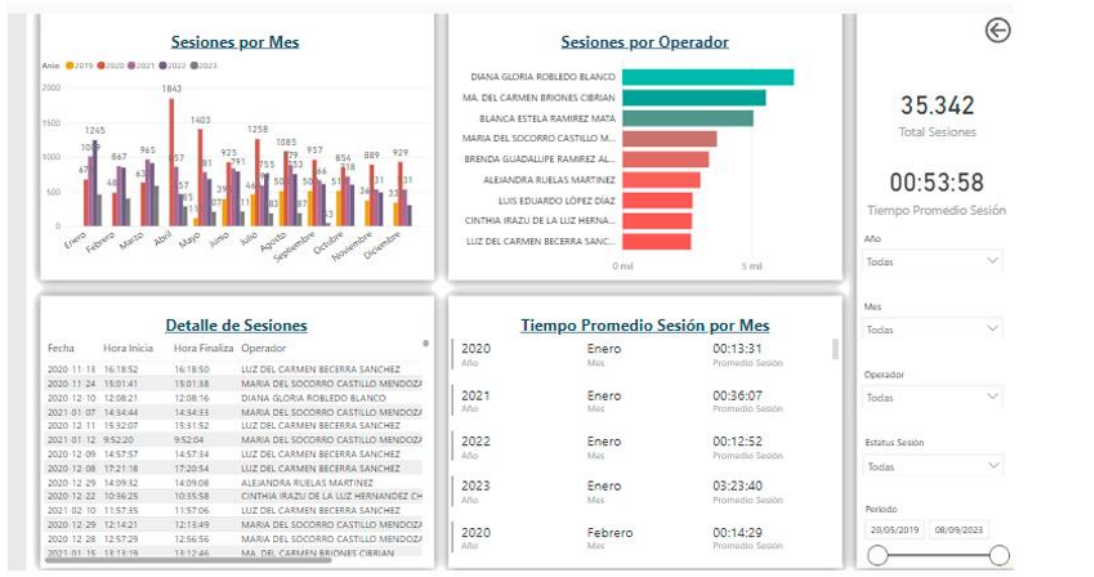
El estadístico del Chatbot concentra información sobre las interacciones que la ciudadanía tiene con el Municipio, a través las opciones que ahí se especifican:



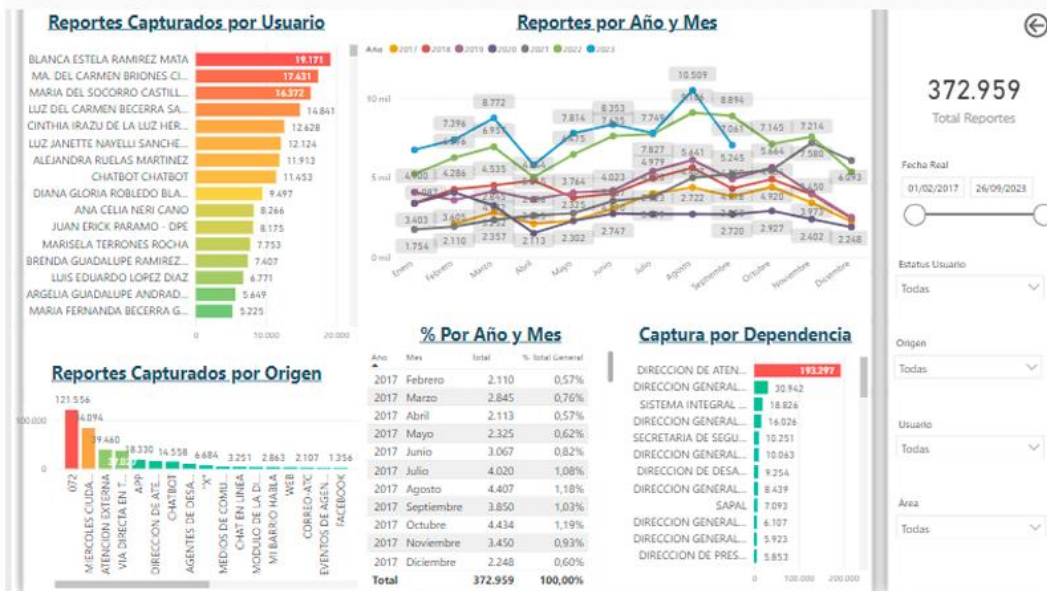
El estadístico de “Cumplimiento”, nos permite conocer qué dependencias atienden en los días que ellas mismas establecieron para brindar atención a la ciudadanía:



El Estadístico del Chat ciudadano nos permite conocer las interacciones de la ciudadanía con el Municipio:



El estadístico por Usuarios permite medir la productividad de los usuarios del Sistema de Atención Ciudadana:



Consulta de reportes Georreferenciada

Permite analizar la información de cada colonia de nuestro Municipio, tanto en las necesidades sobre servicios públicos municipales, como en la participación ciudadana. Al conocer sistemáticamente la problemática de cada Colonia, las Dependencias están en posibilidad de llevar a cabo acciones más acertadas sobre las necesidades ciudadanas en la zona:



Cada usuario del sistema tiene acceso al Catálogo de las peticiones de su área, con el fin de saber qué reportes son los que puede registrar en el Sistema, así como la temporalidad para que las Dependencias brinden atención a los reportes, de acuerdo a los tiempos que ellas mismas establecieron:

Atención ciudadana

EXPORTAR

15 Peticiones mostradas
15 Peticiones en total

Folio	Fecha	Dirección	Departamento	Nombre	Tipo	Descripción	Días	Activo	
410	13/02/2023	DIRECCION GENERAL DE OBRA PUBLICA	ALUMBRADO PUBLICO	OP-CIRCUITO APAGADO	Trámite / Servicio	SE CONSIDERA LA CANTIDAD DE 5 O MAS LAMPARAS CONTINUAS APAGADAS	5	Si	
411	13/02/2023	DIRECCION GENERAL DE OBRA PUBLICA	ALUMBRADO PUBLICO	OP-CIRCUITO PRENDIDO	Trámite / Servicio	SE CONSIDERA LA CANTIDAD DE 5 O MAS LAMPARAS CONTINUAS ENCENDIDAS	5	Si	
412	13/02/2023	DIRECCION GENERAL DE OBRA PUBLICA	ALUMBRADO PUBLICO	OP-LAMPARA APAGADA	Trámite / Servicio	SE CONSIDERA SOLAMENTE LA CANTIDAD DE 1 LAMPARA CON FALLA	5	Si	
413	13/02/2023	DIRECCION GENERAL DE OBRA PUBLICA	ALUMBRADO PUBLICO	OP-LAMPARA PRENDIDA	Trámite / Servicio	SE CONSIDERA SOLAMENTE LA CANTIDAD DE 1 LAMPARA CON FALLA	5	Si	

El Sistema de Atención Ciudadana también cuenta con un Modelo de Información denominado MODINFO que permite imprimir a la ciudadanía un ticket con datos de dependencias municipales, estatales o federales donde requiera llevar a cabo algún trámite o servicio:



LEÓN
AYUNTAMIENTO 2021-2024
Presidencia Municipal de León
Atención Ciudadana

Dirección, Área o Departamento :
DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)
Calle y núm :
PLAZA REVOLUCION Núm. Ext. 107
Colonia :
SAN JUAN DE DIOS
Teléfono(s) :
477-215-63-00, 477-215-63-01, 477-215-63-02, 477-215-63-03, 477-215-63-04, 477-215-63-05, 477-215-63-06
Extensión(es) :
Correo electrónico :
Sitio web :
https://dif.leon.gob.mx/
Horarios :
8:00 AM A 3:00 PM
Encargado o Responsable :
DIRECTORA MTRA. LIZ ESPARZA FRAUSTO

Número de Atención: **0000699845**

Esta información puede ser contabilizada con el fin de conocer qué tipo de información es la más requerida por la ciudadanía y procurar tener esa información al día y con mayor conocimiento del personal para una mejor orientación.

La forma de búsqueda de la información es la siguiente:

Dependencias.

Filtro: DIF [FILTRAR] Búsqueda: []

EXPORTAR EXPANDIR TODO CONTRAER TODO Oficiales: 202

Nombre	Acción	Nivel Gob.	Calle	No. Ext.	No. Int.	Colonia	Email
(SNDIF) SISTEMA NACIONAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA	[Iconos]	FEDERAL	EMILIANO ZAPATA 340, SANTA CRUZ ATOYAC, CIUDAD DE MEXICO				atencion_ciudad
DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)	[Iconos]	PARAMUNICIPAL	PLAZA REVOLUCION	107		SAN JUAN DE DIOS	
DIF ESTATAL GUANAJUATO	[Iconos]	ESTATAL	PASEO DE LA PRESA #89 A. ZONA CENTRO				comunicaciondif alfonso.borja@g

MODINFO:

MODINFO:

Desde fecha: 01/09/2023 Hasta fecha: 26/09/2023 [TRAER DATOS] [EXPORTAR]

Agrupar Detalle Agrupar Total Agrupar Origen

Búsqueda: []

125 Registros encontrados

Nombre	Nivel Gobierno	Consultado	Impreso
(SNDIF) SISTEMA NACIONAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA	FEDERAL	17	13
ACADEMIA METROPOLITANA DE SEGURIDAD PUBLICA	PARAMUNICIPAL	6	3
AFAPE (ASOCIACION DE FAMILIARES Y AMIGOS DE PACIENTES ESQUIZOFRENICOS DE LEON)	OTROS ORGANISMOS	7	7
ASESORIA JURIDICA (UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA)	OTROS ORGANISMOS	13	8
ASESORIA JURIDICA DEL GOBIERNO DEL ESTADO/ REPRESENTACION GRATUITA EN MATERIA CIVIL	ESTATAL	29	24
ATENCION AL MIGRANTE Y SUS FAMILIAS	MUNICIPAL	33	32
BANCO DE ALIMENTOS	OTROS ORGANISMOS	9	8

Es posible exportar esta información para su análisis sobre las dependencias más buscadas por la ciudadanía.