**Hoja de ruta**

1. **Título del compromiso**

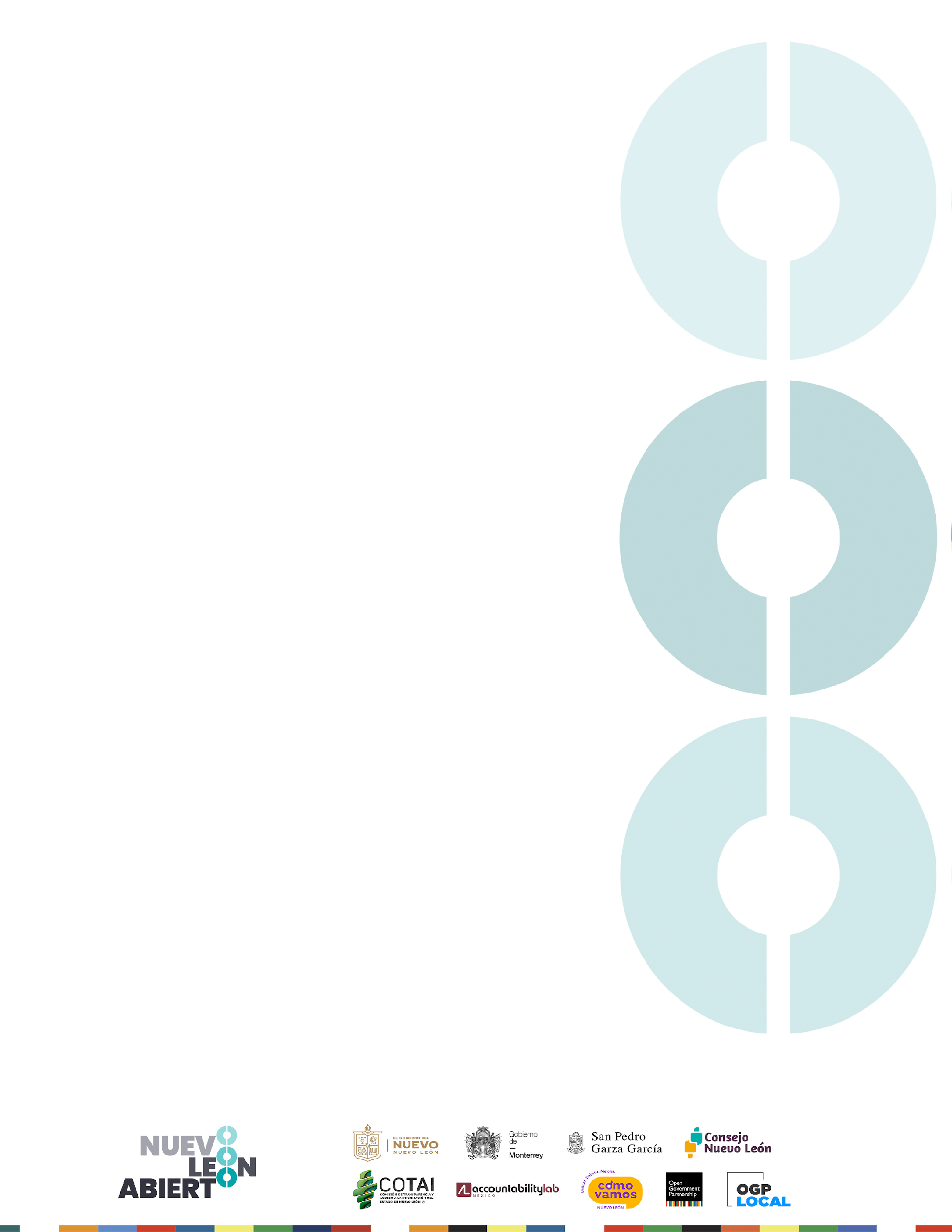
Establecer un nombre sencillo, corto y atractivo que tan solo con su lectura permita comprender los alcances del compromiso. Máximo 250 caracteres

| Reingeniería para la atención ciudadana municipal en San Pedro Garza García |
| --- |

**2. Compromiso**

Escribir el compromiso de acuerdo con la redacción de las mesas de cocreación (redacción detallada que incluya la institución responsable, la acción a implementar y los medios para lograrlo )

| La Secretaría de Innovación y Participación Ciudadana a través de la Dirección de Atención Ciudadana en coordinación con la Secretaría de Servicios Públicos y Medio Ambiente renovarán el sistema de atención ciudadana mediante la integración de funcionalidades de seguimiento y rendición de cuentas de las atenciones en tiempo real así como la generación de tableros de control para mejorar la eficiencia de los operativos de Servicios Públicos. |
| --- |

****

**3. Periodo de tiempo**

Fecha de inicio del compromiso (mes/año)

| 01/12/22 |
| --- |

Fecha de término del compromiso (mes/año)

| 30/8/23 |
| --- |

**4. Institución o actor clave responsable de la implementación**

| ***Oficina, Dirección o Secretaría*** | ***Nivel de Gobierno*** | ***Nombre del Contacto*** | ***Título/Puesto*** | ***Email*** | ***Rol en la Implementación***  *(Selecciona de los siguientes:*  *Líder; Apoyo; Supervisión; Coordinación)* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Secretaría de Innovación y Participación Ciudadana | Municipio de San Pedro Garza García | Venecia Guzmán | Secretaría de Innovación y Participación Ciudadana | venecia.guzman@sanpedro.gob.mx | Líder |
| Secretaría de Servicios Públicos y Medio Ambiente | Municipio de San Pedro Garza García | Rodolfo Mendoza | Secretario de Servicios Públicos y Medio Ambiente | rodolfo.mendoza@sanpedro.gob.mx | Líder |

**5. Institución implementadora líder no-gubernamental (en caso de haberla)**

| ***Nombre de la Organización*** | ***Nombre del Contacto*** | ***Título/Puesto*** | ***Email*** | ***Rol en la Implementación***  *(Selecciona de los siguientes:*  *Líder; Apoyo; Supervisión; Coordinación)* |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Accountability Lab Mx | Ximena Rodríguez | Representante en Monterrey | mena@accountabilitylab.org | Supervisión |

**6. Otros actores involucrados en la implementación del compromiso (corresponsables)**

*(por ej. Secretarías Gubernamentales, Direcciones gubernamentales, Organizaciones de Sociedad Civil, Grupos Comunitarios, Sector Privado, Grupos de Trabajo, Academia)*

| ***Nombre de la Organización*** | ***Nombre del Contacto*** | ***Título/Puesto*** | ***Email*** | ***Rol en la Implementación***  *(Selecciona de los siguientes:*  *Líder; Apoyo; Supervisión; Coordinación)* |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| ***Agregue las filas necesarias*** | | | | |

**Descripción del Compromiso**

1. **Problema Público a atender**

*Describe la problemática social, económica, política o ambiental que el compromiso aborda. En caso de estar disponible, incluye datos de línea de base e información de contexto.*

*Máximo 1000 caracteres*

| Es común que el sector público no cumpla con las expectativas de los servicios públicos lo que genera frustración y falta de confianza. Parte del problema es que los gobiernos siguen brindando servicios sin centrarse en el usuario-ciudadano.  En este sentido, en el municipio de San Pedro Garza García, se cuenta con servicios de calidad y se ha buscado mejorar la calidad de la atención ciudadana. Se han montado sistemas de atención así como mejoras en la entrega de servicios y trámites. No obstante, en el tema de atención a solicitudes de mejora de servicios existe un área de oportunidad en la mejora de los tiempos de atención de los reportes. También existe un sistema deficiente de seguimiento de los reportes por parte de los ciudadanos, provocando una rendición de cuentas incompleta. Estos dos problemas generan una falsa percepción de incumplimiento del gobierno lo que baja la legitimidad y confianza institucional. |
| --- |

1. **Situación actual del problema público**

*Describe el estado actual del problema público, partiendo del inicio del Plan de Acción (por ejemplo: actualmente el 26% de las quejas por corrupción judicial no son procesadas)*

| Mientras que existen rubros de atención ciudadana con calificaciones excelentes en tiempos de atención, existen otras áreas de la administración reprobadas. También, el proceso de monitoreo y seguimiento de los reportes es complicado e ineficiente por el ciudadano .  Al mismo tiempo, no se cuenta con indicadores precisos para evaluar el rendimiento de los operativos y brigadas para solución de reportes lo que imposibilita tomar decisiones presupuestarias adecuadas para mejorar su operación.  En cifras: en el último año (agosto 2021 a agosto 2022), el 27 % del total de los reportes no se concluyen en tiempo, mientras que específicamente en los reportes de servicios públicos es el 13 %. Además, el 63 % de los reportes totales que son falsos positivos (es decir que se marcaron como concluidos pero que se tuvieron que reactivar por incumplimiento) pertenecen al rubro de servicios públicos. En términos de percepción ciudadana, la atención general tiene una calificación de servicios del Chatbot SAM de 3.53 de 5 en el último año. |
| --- |

**9. ¿De qué manera este problema afecta a mujeres y hombres?**

*Describa los impactos diferenciados que tiene esta problemática para las mujeres y los hombres. Especifique de qué manera las mujeres viven las causas y consecuencias del problema. Máximo 1000 caracteres*

| La provisión y accesibilidad de servicios públicos afecta en mayor medida a las mujeres, principalmente mujeres con responsabilidades de cuidado o jefas de familia que se acercan al gobierno de manera más constante. Al mismo tiempo, las mujeres tienen más posibilidad de encontrarse en una brecha digital, lo que imposibilita a muchas mujeres de obtener servicios que están en estos canales (BID, 2020).  En el caso de San Pedro, el sistema de reportes de atención ciudadana todavía tiene oportunidades de mejorar su accesibilidad en términos digitales pero a la par en diversificar y facilitar los canales de atención para que ninguna persona quede fuera del servicio. Igualmente, las deficiencias del sistema de atención ciudadana identificadas provocan que ciertos servicios no se provean o solucionen de manera eficiente lo que provoca que las poblaciones vulnerables, especialmente las mujeres sean las más impactadas. |
| --- |

**10. ¿El problema afecta a una población en situación de vulnerabilidad específica?**

*Mencione si el problema es importante y tiene efectos particulares en una determinada población vulnerada, tales como: Personas adultas mayores, personas indígenas, pueblos y/o comunidades indígenas, trabajadoras/trabajadores del hogar, personas que viven con VIH, afrodescendientes. Máximo 1000 caracteres*

| La Red de Administración Pública de las Naciones Unidas expresa que los grupos vulnerables como mujeres, niñas, niños y adolescentes, población que se identifica como parte de una etnia, personas que viven en condiciones de pobreza, entre otros, son más propensos a no tener una accesibilidad adecuada a servicios públicos. También es común que cuando se proveen los servicios estos no logren cumplir con las expectativas de las poblaciones por no entender su situación específica o por no incorporar análisis de sus territorios y dinámicas sociales.  En el caso de San Pedro, aunque no se cuentan con datos demográficos específicos en cuanto a la atención de reportes, entre un 20 y 30% de los reportes provienen de los sectores más vulnerables socioeconómicamente del municipio. |
| --- |

**11. ¿Con qué Objetivos de Desarrollo Sostenible se vincula este problema?**

*Mencione los Objetivos de Desarrollo Sostenible que engloba el problema público.*

| *Objetivo 16: Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas*   * *16.7 Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades* |
| --- |

**12. Acción**

*¿Cuál es el compromiso? Describe qué implica el compromiso, los resultados esperados y el objetivo general*

*Máximo 1000 caracteres*

| Secretaría de Innovación y Participación Ciudadana a través de la Dirección de Atención Ciudadana en coordinación con la Secretaría de Servicios Públicos y Medio Ambiente renovarán el sistema de atención ciudadana mediante la integración de funcionalidades de seguimiento y rendición de cuentas de las atenciones en tiempo real así como la generación de tableros de control para mejorar la eficiencia de los operativos de Servicios Públicos.  A mediano plazo este sistema permitirá que tanto las áreas de Atención Ciudadana como Servicios Públicos puedan tener un seguimiento puntual de sus operaciones con indicadores operativos para la toma de decisiones. Además de esto, el ciudadano podrá conocer el estatus de sus reportes en tiempo real así como saber el por qué de su cumplimiento o incumplimiento.  A largo plazo este sistema podrá ser migrado a otras áreas municipales que requieren mejorar sus procesos de atención ciudadana. |
| --- |

1. **¿De qué manera el compromiso contribuirá a la resolución del problema público?**

*¿Cuáles son los resultados (outputs y outcomes) esperados una vez que se haya implementado el compromiso?*  *Máximo 1000 caracteres*

| Sistema de atención ciudadana renovado: mejorar el sistema de atención ciudadana y la operación de las áreas de servicios públicos a través de la generación de indicadores operativos y la reestructuración del seguimiento en campo de cada uno de los reportes.  Herramientas de rendición de cuentas ciudadana: generar tableros de indicadores públicos sobre la atención ciudadana así como un portal de datos abiertos de atención ciudadana. También se genera un seguimiento en tiempo real accesible para la ciudadanía de cada uno de sus reportes. |
| --- |

1. **¿A cuál de los objetivos a largo plazo identificados en tu Visión Estratégica de Gobierno Abierto se relaciona este compromiso?**

| *Máximo 1000 caracteres*  Por una parte, a nivel macro, este compromiso se dirige directamente a cumplir la visión de largo plazo que consiste en impulsar un modelo de Estado Abierto bajo tres pilares: contar con Gobiernos eficaces, transparentes y con apertura a la participación de todas las personas. Específicamente la eficacia y la apertura a la participación se lograrán con este compromiso debido a que el reporte ciudadano y la retroalimentación pública es parte de la participación ciudadana para mejorar la ciudad.  Asimismo, este compromiso busca generar un Gobierno Eficaz con instituciones responsables, modernas y eficientes. Esto debido a que las acciones del compromiso buscan mejorar procesos gubernamentales para contar con una atención ciudadana y servicios públicos más eficientes. |
| --- |

1. **Área Prioritaria de Política Pública**

| *Indique las prácticas o políticas más relevantes para este compromiso. Seleccione dos de las siguientes áreas de política: Divulgación de Fondos; Auditoría y Control; Beneficiarios Reales; Espacio Cívico; Conflicto de Interés; Respuesta a Crisis; Gobernanza Digital; Peticiones Electrónicas; Elecciones y Finanzas Políticas; Apertura Fiscal; Inclusión; Apertura Legislativa; Cabildeo; Contrataciones Abiertas; Datos Abiertos; Contrataciones Públicas; Gobernanza Regulatoria; Derecho a la Información; Red de Seguridad e Inclusión Económica; Rendición de Cuentas Sociales; Recuperación Económica y Estímulos; Impuestos; Protección a Testigos; Otro; N/A* |
| --- |

1. **Áreas Temáticas Prioritarias**

| *Indique las áreas temáticas más relevantes para este compromiso. Seleccione dos de las siguientes áreas temáticas: Apoyo; Ciudadanía e Inmigración; Intersectorial; Educación; Medio Ambiente y Clima; Industrias Extractivas; Salud y Nutrición; Infraestructura y Transporte; Justicia; Derechos territoriales y ordenación del territorio, Legislación; Medios y Telecomunicaciones; Policía y Correccionales; Sector Privado; Servicios Públicos; Ciencia y Tecnología, Seguridad Pública; Agua, Saneamiento e Higiene; Otro; N/A* |
| --- |

1. **¿Qué valores de OGP cumple este compromiso?** (*Transparencia y Acceso a la información, Rendición de Cuentas, Participación (ciudadana y cívica) e Innovación y Tecnología para la Transparencia y Rendición de Cuentas*) Tomar en consideración las siguientes preguntas guía:
   1. ¿El compromiso consiste en publicar más información, mejorar la calidad de la información publicada, mejorar el acceso a la información por parte del público o en permitir el derecho a la información?
   2. ¿El compromiso consiste en la creación de condiciones favorables para la sociedad civil del país?
   3. ¿El compromiso consiste en crear o mejorar oportunidades o las capacidades del público pueda influir o tomar decisiones?
   4. ¿El compromiso consiste en crear o mejorar reglas, regulaciones y mecanismos para exigir a los funcionarios públicos rendir cuentas sobre sus acciones?

| ***Valor*** | ***¿Por qué este compromiso es relevante para este valor?*** |
| --- | --- |
| Transparencia y Acceso a la información | Poner en datos abiertos y transparentar el proceso de atención ciudadana es pieza clave de este compromiso. |
| Rendición de Cuentas | Los tableros de indicadores y de seguimiento así como la mejora del proceso de reporte es pieza clave para generar una rendición de cuentas sobre la provisión de soluciones a los reportes ciudadanos. |
| Participación | La atención ciudadana y el reporte ciudadana es una forma de participación ciudadana muy importante para mejorar la ciudad. Mejorar los canales de retroalimentación es fundamental para lograr una participación eficaz. |
| Innovación tecnología | La mejora en los sistemas de atención ciudadana y de servicios públicos involucra innovaciones sustanciales en la manera en que cumplimos con los reportes y la provisión de los servicios. |
| Agregue las filas necesarias | |

1. **¿Qué recursos se necesitan para cumplir con este compromiso?**

*Incluir presupuesto, personal, tiempo y contribuciones de la sociedad civil u otras organizaciones, así como otro recurso que se pueda necesitar.*

| ***Presupuesto***  *(estimado de presupuesto asignado)* | ***Personal***  *(número de personal requerido para implementar el compromiso)* | ***Tiempo***  *(meses que se necesitan para implementar el compromiso)* | ***Otro recurso requerido*** *(describir)* |
| --- | --- | --- | --- |
| $300,000 MXN | 1 programador contratado  Equipo interno de 3-4 personas para planeación, diseño, diagnósticos e implementación | 12 meses | Campaña de comunicación interna |
| Agregue las filas necesarias | | | |

1. **¿Están asegurados los recursos necesarios para cumplir este compromiso?**

| *Seleccione una opción: Sí / No / Parcialmente* |
| --- |

1. **Información Adicional [Opcional]**

| *Agregar otra información útil, por ejemplo:*   * *Vínculos a otros programas gubernamentales* * *Vínculos al Plan Nacional de Desarrollo u otro Plan Local o Plan Sectorial*   + *Plan Estatal de Desarrollo*     - *EJE 3. BUEN GOBIERNO*       * *3.2 Transparencia, rendición de cuentas y combate a la corrupción*       * *3.4 Gestión Pública Eficiente*   + *Plan Estratégico 2030*     - *Temática: Desarrollo Sustentable*     - *Aspiraciones: Nuevo León brindará igualdad de acceso a oportunidades al contar con servicios públicos e infraestructura de calidad, en un medio ambiente limpio que garantice la calidad de vida y convivencia armónica para sus habitantes.*   + *Plan Municipal de Desarrollo San Pedro Garza García*     - *IV.5. Contribuir a fortalecer el seguimiento y resolución de las solicitudes de servicios municipales*       * *IV.5.2. Identificar las principales necesidades a atender, así como las prioridades sociales, económicas y humanas*         + *IV.5.2.2 Incrementar el alcance y conocimiento de la plataforma tecnológica de Atención Ciudadana*       * *IV.5.4. Mejorar la coordinación de las dependencias para el seguimiento al cumplimiento de la ejecución y conclusión de los reportes, solicitudes y atenciones*         + *IV.5.4.1 Optimizar la operación del uso del sistema de Atención Ciudadana mediante el rediseño de procesos y la digitalización total de la cadena de información*   *Máximo 1000 caracteres* |
| --- |

1. **Hitos**  (en esta sección es necesario identificar las acciones clave que deberán llevarse a cabo para dar cumplimiento a los objetivos a corto, mediano y largo plazo del compromiso, así como las personas responsables de cada acción, fechas de inicio y cumplimiento y medios de verificación de la acción)

| ***Objetivo a corto plazo: SERVICIOS PÚBLICOS***  ***(julio 2023)*** | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Describa el hito*** | ***Fecha de inicio***  ***(****MM/YYYY****)*** | ***Fecha de conclusión***  ***(****MM/YYYY****)*** | ***Agencia y Persona Responsable con medio de contacto*** | ***Medio de verificación y/o seguimiento de la acción*** | ***Estatus***  *Seleccione de los siguientes; No iniciado, En Progreso, Atorado, Finalizado, Incompleto.* |
| Análisis de necesidades de mejora del sistema y operación de servicios públicos (listo) |  |  |  | Documento con análisis y resultados | Completo |
| Desarrollo de sistema de seguimiento y operación | 01/12/22 | 31/3/23 | SIPC  Rolando Drouaillet | Módulo digital en sistema de atención ciudadana |  |
| Desarrollo de tablero de indicadores internos y públicos | 01/12/22 | 31/3/23 | SIPC  Rolando Drouaillet | Tablero digital en sistema de atención ciudadana |  |
| Análisis UX/UI de sistemas y tableros | 31/3/23 | 30/5/23 | SIPC  Kristian Macias + Rolando Drouaillet | Documento con análisis y resultados |  |
| Conexión con Sistema de Atención Ciudadana | 30/5/23 | 31/6/23 | SIPC  Kristian Macias + Rolando Drouaillet | Integración digital entre sistemas |  |
| Capacitaciones a operativos | 30/5/23 | 31/6/23 | SIPC + SSPYMA  Kristian Macias + Rolando Drouaillet + Rodolfo Mendoza | Capacitaciones y reporte de resultados |  |
| Pilotaje | 31/6/23 | 30/8/23 | SIPC + SSPYMA  Kristian Macias + Rolando Drouaillet + Rodolfo Mendoza | Reporte de resultados con premisas a modificar y áreas de oportunidad identificadas |  |
| Lanzamiento al público | 30/8/23 |  | SIPC + SSPYMA  Kristian Macias + Rolando Drouaillet + Rodolfo Mendoza | Campaña de comunicación interna |  |
| ***Agregue las filas necesarias*** | | | | | |

| ***Objetivo a mediano plazo: SERVICIOS PÚBLICOS***  ***(enero 2024)*** | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Describa el hito*** | ***Fecha de inicio***  ***(****MM/YYYY****)*** | ***Fecha de conclusión***  ***(****MM/YYYY****)*** | ***Agencia y Persona Responsable con medio de contacto*** | ***Medio de verificación y/o seguimiento de la acción*** | ***Estatus***  *Seleccione de los siguientes; No iniciado, En Progreso, Atorado, Finalizado, Incompleto.* |
| Documento de buenas prácticas | 30/8/23 | 30/1/24 | SIPC + SSPYMA  Kristian Macias + Rolando Drouaillet + Rodolfo Mendoza | Documento de buenas prácticas, procesos, antecedentes y resultados. |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| ***Agregue las filas necesarias*** | | | | | |

| ***Objetivo a largo plazo: SERVICIOS PÚBLICOS***  ***(julio 2024)*** | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Describa el hito*** | ***Fecha de inicio***  ***(****MM/YYYY****)*** | ***Fecha de conclusión***  ***(****MM/YYYY****)*** | ***Agencia y Persona Responsable con medio de contacto*** | ***Medio de verificación y/o seguimiento de la acción*** | ***Estatus***  *Seleccione de los siguientes; No iniciado, En Progreso, Atorado, Finalizado, Incompleto.* |
| Seguimiento y mejora continua | 30/8/23 | 30/6/24 | SIPC + SSPYMA  Kristian Macias + Rolando Drouaillet + Rodolfo Mendoza | Informes de mejora bimestrales |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| ***Agregue las filas necesarias*** | | | | | |