

# Mesas de Trabajo sobre el Chatbot de Atención Ciudadana

*Municipio de Progreso, Yucatán (2024-2027)*

## OBJETIVO GENERAL

Establecer una visión común entre las áreas estratégicas del gobierno municipal para la implementación efectiva del nuevo Chatbot de Atención Ciudadana.

A través de la presentación de la estrategia general, el diagnóstico colaborativo del sistema actual de reportes y la definición de los siguientes pasos, se busca alinear a todas las dependencias involucradas para garantizar una atención más eficiente, transparente y centrada en las necesidades de la ciudadanía.

---

## MIÉRCOLES 23 DE ABRIL

### Introducción al nuevo sistema de Atención Ciudadana

**Lugar:** Sala Rex, Malecón de Progreso

#### Asistentes:

1. Erick Rihani, Presidente Municipal de Progreso, Yucatán.
2. Jose Elías Góngora Frías, Oficial Mayor
3. Marytere Bates Hevia, Regidora de Salud, Ecología, Desarrollo y Atención social y Dif  
Marian Alejandra Moguel Pacheco, Directora de Atención Ciudadana  
Dianelly Angélica Quintero May, Directora de Comunicación Social
4. Jose Emiliano Tuyin Anguas, Director de Tecnologías de la Información y Conectividad
5. Luis Angel Estrada Alejandro, Director de Servicios Públicos y Ecología
6. Manuel Jesús León Irola, Director de Desarrollo Urbano y Obras Públicas
7. David Escalante Echeverría, Director de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PROLIMPIA)
8. Rodrigo Manzanilla Jiménez, Director de Transporte y Movilidad Urbana
9. Augusto Jose Navarrete Hevia, Subdirector de Ecología.
10. Bjorn Miguel Rodriguez Estrada, Director de Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado (SMAPAP)



## AGENDA DE TRABAJO

---

### **10:00 (60 min) Introducción al nuevo sistema de Atención Ciudadana**

**Objetivo:** Al cierre de la sesión, los participantes conocerán en qué consiste la nueva estrategia de atención ciudadana y el alcance del trabajo que debe de realizar el equipo operativo.

### **11:00 (120 min) Diagnóstico colaborativo y punto de partida**

**Objetivo:** Al cierre de la sesión, los participantes habrán determinado: a) la totalidad del tipo de reportes que reciben (directorio máster); b) el análisis de datos históricos del último año por área y tipo de reporte; c) la proyección de posible incremento de reportes del siguiente año; y d) la confirmación de tiempos compromiso por tipo de reporte a partir del lanzamiento del nuevo sistema integral de atención ciudadana.

### **13:00 (60 min) Conclusiones y siguientes pasos**

**Objetivo:** Para cerrar las mesas de trabajo, cada dirección presentará los resultados de su análisis, y como equipo se definirán los siguientes pasos, y la ruta crítica a seguir para la implementación efectiva de este proyecto. La ruta crítica se le entregará al Alcalde quien dará seguimiento del cumplimiento de sus principales hitos y acuerdos.



## SOBRE NOSOTROS

---



**Dino Cantú Pedraza, Directora de la Aceleradora de Ciudades** comenzó su carrera fundando y dirigiendo el Centro de Derechos Humanos de la Facultad Libre de Derecho de Monterrey. Posteriormente trabajó en el GovLab de NYU, donde dirigió su academia y apoyó a más de 500 innovadores de 30 países. Fue secretario de Innovación y Participación Ciudadana en San Pedro Garza García, impulsando datos abiertos y participación pública. En 2021 fundó la Aceleradora de Ciudades, desde donde apoya a gobiernos locales en el diseño e implementación de estrategias en seguridad, espacio público e innovación institucional.



**Marisse del Olmo, Coordinadora de Proyectos Estratégicos de la Aceleradora de Ciudades** es maestra en administración y políticas públicas con enfoque en manejo de organizaciones en NYU y maestra en desarrollo internacional por la New School University. Ha trabajado en el sector público a nivel federal, en el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) en México y en la Representación de México ante la ONU como asesora en temas sobre derechos humanos y desarrollo social.

