

Mesas de Trabajo sobre el Chatbot de Atención Ciudadana

Cuajimalpa, CDMX (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.

2 de julio, 2025

Introducción al nuevo sistema de Atención Ciudadana

Lugar: Alcaldía Cuajimalpa Morelos- Sala de juntas

Asistentes:

1. Carlos Orvañanos Rea- Alcalde
2. Guillermo Huerta, DG Jurídico y de Gobierno
3. Nora Orta, DG de Comunicación Social
4. Jesús Gómez, DG Obras y Desarrollo Urbano
5. Guillermo Robles, DG de Servicios Urbanos
6. Mario Miranda, DE de Seguridad Pública y Asuntos Internos
7. Francisco Gamboa, Jefe de la Oficina del Alcalde
8. Jose Enrique Ramírez, D de Planeación, Modernización y Atención Ciudadana
9. Pablo González, Asesor
10. Francisco Morales, Estradata



AGENDA DE TRABAJO

10:30 (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.

11:30 (180 min) Diagnóstico colaborativo y punto de partida

Objetivo: Durante sesiones de 30 minutos por área estratégica se revisará con cada una de ellas:

a) la totalidad del tipo de reportes que reciben (directorío 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.

Agenda de reuniones:

- 11:30-12:30 AM - Área de Comunicación Social: Nora Orta, Jose Enrique Ramírez, Pablo González.
- 12:30-1:30 PM- Área de Planeación, Modernización y Atención Ciudadana: Francisco Morales, Jose Enrique Ramírez, Pablo González.
- 1:30-2:30 PM- Estradata y Área de Planeación, Modernización y Atención Ciudadana: Francisco Morales, Jose Enrique Ramírez, Pablo González.

(30min) 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.

****Todos los asistentes deberán traer su laptop al taller.***



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.

