

Mesas de Trabajo sobre el Chatbot de Atención Ciudadana

Mérida, 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.

11 de julio, 2025

Introducción al nuevo sistema de Atención Ciudadana

Lugar: Sala de Prensa, Palacio Municipal

Asistentes:

1. Licda. María Cristina Castillo Espinosa- Síndica Municipal
2. Psic. Leonardo Román Parra Canto- Titular de la Unidad de Atención Ciudadana
3. Mtro. Jorge Luis Avilés Lizama- Secretario Técnico de la Unidad de Planeación y Gestión
4. Lic. Sergio Augusto Chan Lugo, Mtro- Director de Obras Públicas
5. I.Q.I. Jorge Alberto Espinosa Atoche- Director de Servicios Públicos
6. M.G.T.I. Teresa Lissette Estrada Ortega, CISA.- Directora de Innovación y Gobierno Inteligente
7. Mtra. Ana Cristina Erales Aguilar- Secretaria Técnica de la Oficina de Presidencia
8. Lic. Juan Manuel Arrigunaga Rosas- Director de la Unidad de Comunicación Ciudadana
9. Biol. Raúl Fernando Escalante Aguilar- Director de la Unidad de Medio Ambiente y Bienestar Animal
10. Mtra. Ana Carolina Hidalgo Ortiz- Subdirectora de Mejora Regulatoria



11. Mtro. Wismar Joao Soberanis Cabrera- Subdirector de Vinculación y Proyectos Estratégicos de la Unidad de Planeación y Gestión
12. Lic. Santos Septimio Jiménez Rodríguez- Jefe de Proyectos de Innovación de Mejora Regulatoria
13. Ing. Alejandro Valdez Zapata- Subdirector de Servicios Básicos de Servicios Públicos
14. C. Nadieni Stephani Sansores Sánchez- Jefa de Atención Ciudadana
15. LCPyAP. Keyla Gabriela García Fabela- Jefa de Programas y Procesos de Atención Ciudadana
16. Biol. Pamela Coello Mena- Jefa de Despacho Unidad de Medio Ambiente y Bienestar Animal
17. Br. Juan De Dios Colli Mas- Jefe de Atención y Comunicación Social de Obras Públicas

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 (90 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 (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.

Agenda de reuniones:

- 11:30 - Dirección de Servicios Públicos Municipales: I.Q.I. Jorge Alberto Espinosa Atoche e Ing. Alejandro Valdez Zapata



- 12:00 - Dirección de Obras Públicas: Lic. Sergio Augusto Chan Lugo y Br. Juan De Dios Colli Mas.
- 12:30 - Unidad de Comunicación Ciudadana: Juan Manuel Arriguanaga Rosas.
- 13:30 - Dirección de Innovación y Gobierno Inteligente: M.G.T.I. Teresa Lissette Estrada Ortega, CISA.
- 13:00 -Unidad de Medio Ambiente y Bienestar Animal: Biol. Raúl Fernando Escalante Aguilar y Biol. Pamela Coello Men.

14:00 (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.

****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.

