

## Formato para Documentación/Registro de una Mejor Práctica Gubernamental

I. Datos de identificación del programa o proyecto				
Nombre	Sistema de Atención Mexiquense (SAM).			
Categoría	Atención a la ciudadanía.	Tema central	Sistema de atención a quejas, denuncias y sugerencias.	
Población objetivo	Población en general.	Ámbito	Estatal.	
Fecha de inicio	Enero de 2008.	Fecha de término	Vigente.	
¿La práctica es vigente?	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Periodo que comprende la documentación de la práctica	Enero de 2008 a la fecha.
Página web, facebook o twitter de la práctica	<a href="http://www.secogem.gob.mx/SAM/sit_atn_mex.asp">http://www.secogem.gob.mx/SAM/sit_atn_mex.asp</a>			
II. Resumen ejecutivo				
<p>El SAM es un sistema ágil y moderno que consiste en recibir, tramitar y atender las quejas y/o denuncias presentadas por la ciudadanía con respecto a un trámite o a la prestación de un servicio público, o bien en cuanto al desempeño de los servidores públicos del Estado de México.</p> <p>Asimismo, se reciben y turnan a los enlaces de cada una de las dependencias del Poder Ejecutivo las sugerencias o reconocimientos expresados por la ciudadanía, ya sea para el mejoramiento de algún trámite o servicio, o por la atención brindada.</p>				
III. Información de la práctica				
<p>Problemática que originó el diseño e implementación de la práctica</p> <p>Derivado a la búsqueda de nuevas formas de relación entre el gobierno y los ciudadanos, la necesidad del uso de nuevas tecnologías de información en el marco de la modernización de la Administración Pública Estatal, de acuerdo con un estudio realizado al Sistema Estatal de Quejas y Denuncias, se encontró que el turno de las quejas y denuncias se realizaba mediante bitácoras de manera física, por lo que el contacto con el ciudadano era limitado, se carecía de confidencialidad para datos personales y la ciudadanía estaba imposibilitada para expresar sus sugerencias y/o reconocimientos, el tiempo de atención era considerable, situación que ocasionaba un mayor gasto en recursos humanos y materiales para el trámite y turno de quejas.</p> <p>Además, la presentación de quejas y denuncias había sido superada por el crecimiento demográfico, aunado al incremento de trámites y servicios existentes, aunado a los avances tecnológicos, por lo que se impulsó una prospectiva prometedora para los siguientes años; mediante el desarrollo e implementación del “<i>Sistema de Atención Mexiquense</i>”, adquiriendo así una nueva visión para conocer de las quejas y denuncias, adhiriéndose al mismo, sugerencias y reconocimientos, derivándose con ello, que no sólo se exhibieran las presuntas irregularidades que cometan los servidores públicos en el ejercicio de sus funciones, sino que también, se reconociera la eficiencia y eficacia del servicio proporcionado a la ciudadanía.</p>				

Objetivo general	Ofrecer a la sociedad un sistema ágil y moderno que permita presentar quejas y denuncias, o bien expresar sugerencias o reconocimientos relacionados con los servidores públicos y con trámites y servicios de las dependencias u organismos auxiliares de la Administración Pública Estatal, fortaleciendo la atención a la ciudadanía y permitiendo a ésta evaluar su actuación.																								
Objetivos específicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar una atención inmediata a las quejas, denuncias y sugerencias presentadas por la ciudadanía.</li> <li>• Conocer el estado actual de su trámite interpuesto.</li> </ul>																								
Estrategia de implementación	Dificultades presentadas y manera de solucionarlas																								
Se realizó un diagnóstico al Sistema Estatal de Quejas y Denuncias, a fin de determinar su funcionalidad, considerando el esquema y los procesos de atención y seguimiento de asuntos rebasados por el crecimiento demográfico, el número de trámites y servicios, así como por los avances tecnológicos, por lo que era preciso actualizar su esquema de operación creándose así el Sistema de Atención Mexiquense.	<p>Dificultad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Difusión del Sistema de Atención Mexiquense o conicamiento de su operación por la ciudadanía.</li> </ul> <p>Forma de solucionarlo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilización de redes sociales para su difusión (Facebook, twitter, otros).</li> </ul>																								
Requerimiento de cambios legales y/o normativos	Lecciones aprendidas																								
Ninguno.	Fortalecimiento del control y seguimiento de las quejas y denuncias, además de las mejoras a los servicios con la participación de la ciudadanía.																								
¿Ha participado en algún concurso?	¿Ha sido premiada?																								
<table border="1"> <tr> <td>Si</td> <td>Fecha:</td> <td></td> <td>Sector</td> <td>Público</td> <td>No</td> <td>Sí:</td> <td>Fecha:</td> <td></td> <td>Sector</td> <td>Público</td> <td>No</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Privado</td> <td>X</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Privado</td> <td>X</td> </tr> </table>	Si	Fecha:		Sector	Público	No	Sí:	Fecha:		Sector	Público	No					Privado	X					Privado	X	
Si	Fecha:		Sector	Público	No	Sí:	Fecha:		Sector	Público	No														
				Privado	X					Privado	X														
Describir:	Describir:																								
<b>IV. Requerimientos técnicos</b>																									
Recursos humanos	<p>Para cumplir con el objetivo de creación del SAM, la Secretaría de la Contraloría cuenta con recursos humanos para atender las dos áreas básicas de funcionamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 10 personas que atiendan la captación, análisis, turno y trámite de las quejas y denuncias, sugerencias y reconocimientos.</li> <li>• Mantenimiento y diseño del sistema web.</li> </ul>																								
Recursos financieros	Recursos estatales.																								
Recursos tecnológicos	<p>Características del equipo necesario para la ejecución del sistema en ambiente Web:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesador Pentium 4 a 2.8 Ghz de velocidad de reloj o</li> </ul>																								

	<p>superior.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memoria RAM 1GB o superior.</li> <li>• Resolución gráfica de 800 x 600 dpi o superior.</li> <li>• Velocidad de conexión a Internet de 1kbps o superior, preferentemente en un canal dedicado.</li> <li>• Internet Explorer.</li> </ul>																				
¿Cuenta con derechos de autor?	Sí.																				
Licenciamiento	Sí.																				
<b>V. Resultados e Impacto</b>																					
Resultados alcanzados																					
Cualitativos	<p>El SAM inició operaciones el 7 de enero de 2008, mostrando su utilidad, toda vez que las quejas y denuncias recibidas con relación en años anteriores ha aumentado, lo cual indica su aceptación ante la ciudadanía, consolidándose como una de las mayores fortalezas de la Secretaría de la Contraloría y del Gobierno del Estado de México, además de que la forma de captación con mayor porcentaje ha sido vía internet.</p> <p>Asimismo, el 22 de noviembre del 2010, el despacho Orión Registrar Inc., recomendó a la Secretaría de la Contraloría para obtener la certificación, bajo la norma ISO 9001: 2008.</p>																				
Cuantitativos	<p>Desde que entró en operación el SAM ha mostrado su utilidad, toda vez que en el 2016, se recibieron un total de 13,985 quejas, cifra que representó un incremento del 443% más, respecto a las recibidas en el año 2005, que fueron un total de 3,151 quejas.</p> <p>La forma de operación y recepción de la opinión ciudadana, tuvo una modificación importante, toda vez que en el año 2005 el 47% se recibió por escrito y en el año 2016 el 53% se realizó vía internet.</p> <p>Asimismo, se han firmado 26 convenios con Ayuntamientos del Estado de México, para operar el SAM.</p>																				
Beneficiarios	La ciudadanía en general.																				
Gráficos	<p>El SAM ha demostrado su utilidad, aceptación y satisfacción de la ciudadanía, ya que la captación de quejas y denuncias ha tenido un aumento considerable en relación con las captadas en años anteriores al inicio de la operación del SAM, considerando además la captación de sugerencias y reconocimientos, como se desprende de la siguiente tabla.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>2008</th> <th>2009</th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Folios captados</td> <td>9,097</td> <td>11,582</td> <td>14,545</td> <td>14,617</td> <td>11,632</td> <td>13,291</td> <td>15,231</td> <td>15,715</td> <td>20,077</td> </tr> </tbody> </table>	Año	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Folios captados	9,097	11,582	14,545	14,617	11,632	13,291	15,231	15,715	20,077
Año	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016												
Folios captados	9,097	11,582	14,545	14,617	11,632	13,291	15,231	15,715	20,077												

Ahorros obtenidos	
Recursos materiales y financieros	Con la implementación del SAM, el Gobierno del Estado de México ha reducido costos de operación y optimización de recursos, que anterior a la operación del Sistema se destinaban a la compra de papel, correspondencia y/o mensajería, consumibles de equipo de cómputo, vehículos, gasolina, recursos humanos, entre otros.
Tiempo	Derivado de que el turno de asuntos a las autoridades competentes es electrónico y los mismos se realizan dentro de un término de 24 horas, se ha optimizado el tiempo, reduciendo el trámite de atención y resolución de las quejas y denuncias, lo que permite darles seguimiento de forma inmediata.
Indicadores utilizados	El Sistema de Atención Mexiquense cuenta con indicadores de atención, los cuales miden el tiempo entre la recepción de quejas y denuncias, sugerencias y reconocimientos, así como el turno a las autoridades competentes. Quejas y denuncias atendidas en el período/ Quejas y denuncias ciudadanas recibidas en el periodo. Además de que por ser un sistema certificado, el turno debe ser dentro de las 24 horas.
Aspectos innovadores	El SAM es una práctica innovadora que opera con tecnología Web de vanguardia, permite a la ciudadanía expresar sus inconformidades y satisfacciones con respecto a un trámite o la prestación de un servicio, o bien acerca del desempeño de los servidores públicos del Estado de México de forma sencilla. Además, a través del folio que otorga el sistema, el usuario puede consultar el estatus de su trámite. De igual forma, el SAM permite a las autoridades llevar un control sobre las quejas y denuncias que les son turnadas.
Evidencia de resultados	El SAM está integrado a una base de datos, contando con tableros de control que permite consultar estadísticas por año, forma de presentación, tipo de conducta, estatus, entre otros.
<b>VI. Transferencias</b>	
¿Es factible la transferencia de la práctica?	Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
Sí, ya que por sus características y utilidad se hace más eficiente el trámite de las quejas, denuncias, sugerencias y/o reconocimientos.	
<b>Requerimientos</b>	
Gestión (procedimiento)	1. Solicitud formal mediante oficio dirigido al Secretario de la Contraloría, donde se realice la petición de transferencia del Sistema de Atención Mexiquense. 2. Suscribir el convenio respectivo en los términos dispuestos por la Secretaría de la Contraloría y la Consejería Jurídica del Ejecutivo Estatal, refrendado por la Secretaría General de Gobierno.
Económicos (costos)	Ninguno.

Tecnológicos	Ninguno.				
Legales	Se dejan a salvo los derechos de autor.				
Otros	Ninguno.				
Número de transferencias realizadas	26	¿A quién se ha transferido la práctica?	Al Estado de Tabasco, además se han suscrito convenios para operar el SAM con 26 municipios del Estado.		
<b>VII. Contacto</b>					
<b>Datos de la dependencia u organismo auxiliar y unidad administrativa responsable</b>					
Secretaría u Organismo Auxiliar	Secretaría de Contraloría.				
Unidad administrativa	Dirección General de Responsabilidades.				
Domicilio	Robert Bosch esquina Primero de Mayo No. 1731, colonia Zona Industrial, código postal 50071, Toluca, Estado de México.				
<b>VIII. Datos del responsable de administrar la práctica</b>					
Nombre	Mto. Jorge Bernáldez Aguilar.				
Cargo	Director General de Responsabilidades.				
Teléfono(s)	(722) 2756700 Ext. 6674.	Fax: 2756700.			
Domicilio	Robert Bosch esquina Primero de Mayo No. 1731, colonia Zona Industrial, código postal 50071, Toluca, Estado de México.				
Correo electrónico	dgr2013@outlook.com				
<b>IX. Vinculación de la práctica con el Plan de Desarrollo del Estado de México</b>					
Pilar/Eje Transversal	Eje transversal: Hacia una Gestión Gubernamental Distintiva.				
Objetivo	Establecer una gestión gubernamental que genere resultados.				
Estrategia	Garantizar la rendición de cuentas y transparencia.				
Línea de acción	Coadyuvar en la formación de un gobierno que asegure un marco de legalidad y justicia, en la que la transparencia y rendición de cuentas sean la base de su gestión.				
<b>X. Autoevaluación de la práctica</b>					
¿Existen prácticas similares implantadas o en desarrollo en la Administración Pública Estatal o en otras entidades federativas o municipios?	Sí	<b>X</b>	No	¿Dónde?:	Secretaría de la Función Pública.
Si es afirmativa la respuesta de la pregunta anterior:	Sí	<b>X</b>	No	Nombre de la práctica(s):	SIDEC.

¿Revisó e identificó elementos comunes y distintivos de cada práctica?						
¿Contribuye a la mejora de los trámites y servicios?	Sí	X	No		Nombre del trámite(s) o servicio(s):	Todos los considerados en el registro estatal de trámites y servicios.
¿Contribuye a eficientar la gestión de los procesos de la APE?	Sí	X	No		¿De qué forma?:	Detectando áreas de oportunidad.
¿Está implementada en una sola unidad administrativa?	Sí		No	X	En su caso, ¿dónde más?:	Es utilizado por todas las dependencias y organismos auxiliares del Poder Ejecutivo Estatal, a través de los órganos de control interno y enlaces.
¿Es susceptible de réplica?	Sí	X	No		¿Por qué?:	
¿La práctica se encuentra documentada desde su implementación?	Sí	X	No			
¿Contribuye al logro de los objetivos de la institución?	Sí	X	No		¿Por qué?:	En la atención al público.
¿Considera que es una práctica innovadora?	Sí	X	No		¿Por qué?:	Brindar una atención a la ciudadanía con nuevas herramientas, optimizando recursos humanos, materiales y financieros con la oportunidad de interponer quejas y denuncias, sugerencias y reconocimientos.