

Documentación de Mejores Prácticas

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	01/ 2008					
¿La práctica es vigente?	Sí X	No	Periodo que comprende la documentación de la práctica	01/ 2008-01/2018		
Página web, Facebook o twitter de la práctica	http://www.secogem.gob.mx/SAM/sit_atn_mex.asp					
II. Resumen ejecutivo						
<p>El SAM es un sistema ágil y moderno que consiste en recibir, tramitar y atender las quejas y 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>						
¿Por qué considera que es una mejor práctica?						
Porque la ciudadanía puede interponer denuncias respecto de un trámite o servicio brindado por la administración pública, así como sugerencias o reconocimiento de una forma ágil y en cualquier momento.						
III. Autoevaluación de la práctica						
¿Existen prácticas similares implantadas o en desarrollo en la Administración Pública Estatal (APE) o en otras entidades federativas o municipios?	Sí	X	¿Dónde?	Secretaría de la Función Pública	No	
Si es afirmativa la respuesta de la pregunta anterior: ¿Revisó e identificó elementos comunes y distintivos de cada práctica?	Sí	X	Nombre de la práctica(s)	SIDEC	No	
¿Contribuye a la mejora de los trámites y servicios?	Sí	X	Nombre del trámite(s) o servicio(s)	Todos los considerados en el registro estatal de trámites y servicios.	No	
¿Contribuye a eficientar la gestión de los procesos de la APE?	Sí	X	¿De qué forma?	Detectando áreas de oportunidad.	No	
¿Está implementada en una sola unidad administrativa?	Sí	X	¿Dónde más?	Es utilizado por todas las dependencias y organismos auxiliares del	No	

				Poder Ejecutivo Estatal, a través de los órganos de control interno y enlaces.		
¿Es susceptible de réplica?	Sí	X	¿Por qué?	Puede referirse a otras entidades	No	
¿La práctica se encuentra documentada desde su implementación?	Sí	X	Tipo de documentación		No	
¿Contribuye al logro de los objetivos de la institución?	Sí	X	¿Por qué?	En la atención al público	No	
¿Considera que es una práctica innovadora?	Sí	X	¿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.	No	
IV. Información de la práctica						
Problemática que originó el diseño e implementación de la práctica						
<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"> • Dar una atención inmediata a las quejas, denuncias y sugerencias presentadas por la ciudadanía. • Conocer el estado actual de su trámite interpuesto. Validar información 					

¿Ha realizado mejoras a la mejor práctica a partir de su implementación?					Sí <input checked="" type="checkbox"/>		No															
¿Cuándo fue la última fecha que realizó modificaciones o mejoras?					31/10/2018																	
Mejoras que ha realizado																						
Se modificó el formato de registro de denuncias a efecto de que se facilitara su llenado.																						
Operación o funcionamiento de la mejor práctica																						
Antes					Después																	
Estrategia de implementación			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.																			
Requerimiento de cambios legales o normativos			Ninguno																			
¿Ha participado en algún concurso?					¿Ha sido premiada?																	
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;">Sí</td> <td style="width: 15%;">Fecha:</td> <td style="width: 15%;"></td> <td style="width: 10%;">Sector</td> <td style="width: 10%;">Público Privado</td> <td style="width: 10%;">No <input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%;">Sí</td> <td style="width: 15%;">Fecha:</td> <td style="width: 15%;"></td> <td style="width: 10%;">Sector</td> <td style="width: 10%;">Público Privado</td> <td style="width: 10%;">No <input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> </table>											Sí	Fecha:		Sector	Público Privado	No <input checked="" type="checkbox"/>	Sí	Fecha:		Sector	Público Privado	No <input checked="" type="checkbox"/>
Sí	Fecha:		Sector	Público Privado	No <input checked="" type="checkbox"/>	Sí	Fecha:		Sector	Público Privado	No <input checked="" type="checkbox"/>											
Describir: N/A					Describir: N/A																	
V. Resultados alcanzados																						
Cualitativos		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. 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.																				
Cuantitativos		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. 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. Asimismo, se han firmado 26 convenios con Ayuntamientos del Estado de México, para operar el SAM.																				
Beneficiarios		La ciudadanía en general																				
Gráficos		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.																				

	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	
	Folios captados	2017	2018	-	-	-	-	-	-	-	
		16,840	18,718	-	-	-	-	-	-	-	
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 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 que destacan de la mejor práctica (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.										
VI. Transferencias											
¿Es factible la transferencia de la práctica?							Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No		
Sí, ya que por sus características y utilidad se hace más eficiente el trámite de las quejas, denuncias, sugerencias y reconocimientos.											
Requerimientos											
Gestión	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	N/A										
Tecnológicos	N/A										
Otros	N/A										
¿A quién o quiénes ha sido transferida la práctica?	Entidades federativas:					N/A					
	Municipios:					N/A					

	Unidades administrativas del Poder Ejecutivo Estatal:	N/A
	Otro:	N/A
VII. Datos de la dependencia u organismo auxiliar y unidad administrativa responsable		
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.	
VIII. Datos del responsable de administrar la práctica		
Nombre	Mtro. Jorge Bernáldez Aquilar	
Cargo	Director General de Responsabilidades	
Teléfono(s)	(722) 2756700 Ext. 6674	
Domicilio	Robert Bosch esquina Primero de Mayo No. 1731, colonia Zona Industrial, código postal 50071, Toluca, Estado de México	
Correo electrónico	dgr2013@outlook.com	
Nombre del enlace		
Datos del enlace		
IX. Vinculación de la práctica con el Plan de Desarrollo del Estado de México 2017-2023		
Pilar	Estado de México con seguridad y justicia	
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.	