



**LEÓN**  
GOBIERNO MUNICIPAL

**Unidad Interna de Mejora Regulatoria  
(UNIMER)**

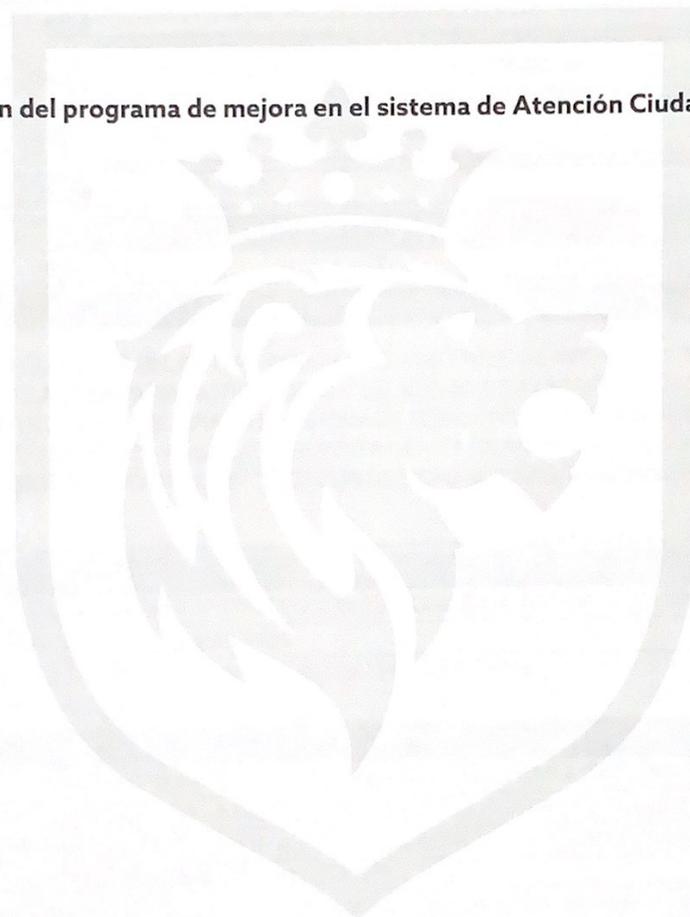
**Sistema Integral de Aseo Público de León  
Guanajuato**

**Programa de Mejora Regulatoria  
PMR 2022**



## Registro de Proyectos

- 1.- Ampliación del programa de mejora en el sistema de Atención Ciudadana



SOMOS GRANDES  
SOMOS FUERTES  
SOMOS LEÓN





**LEÓN**  
AYUNTAMIENTO 2021-2024

**UNIDAD INTERNA DE MEJORA REGULATORIA**

**CÉDULA DEL PROYECTO**

DEPENDENCIA / ENTIDAD	SIATEMA INTEGRAL DE ASEO PUBLICO DE LEON GUANAJUATO
NOMBRE DEL PROYECTO	MEJORA EN EL SISTEMA DE ATENCION TELEFONICA
UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION
LÍDER DEL PROYECTO / CARGO	HANS WILDE GOMEZ

FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO
22 DE ENERO DEL 2022	25 DE MARZO DEL 2022

**PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

UNA DE LAS PRINCIPALES DEMANDAS DEL SISTEMA INTEGRAL DE ASEO PÚBLICO (SIAP), ES LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y REPORTES POR PARTE DE LA CIUDADANIA, MOTIVO POR EL CUAL NOS DIMOS A LA TAREA DE INGRESAR COMO PRM 2021, LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE MEJORA EN EL SISTEMA DE ATENCION CIUDADANA, INICIALMENTE OPERADO POR LA DIRECCION DE LIMPIA RECOLECCION Y TRASLADO, DEBIDO A LA ALTA DEMANDA DE ATENCIÓN POR PARTE DE LA CIUDADANIA, CONSIDERAMOS IMPORTANTE LA OPTIMIZACIÓN DE DICHO SERVICIO, PARA BRINDAR UNA MEJOR ATENCIÓN A LA CIUDADANIA.

**OBJETIVO(S)**

- 1.- EL OBJETIVO ES CONTAR CON UN CENTRO DE ATENCION ESPECIALIZADA, QUE CADA DIA BRINDE UNA MEJOR ATENCION Y SERVICIO A LOS CIUDADANOS
- 2.- TENER UN CONTROL EXACTO Y EFICIENTE DE LOS REPORTES CIUDADANOS
- 3.- AGILIZAR LOS TIEMPOS DE RESPUESTA

**ACCIONES**

ADECUAR UN ESPACIO CON LA INFRAESTRUCTURA NECESARIA PARA LLEVAR A CABO DICHO PROYECTO DESTINANDO UN LUGAR ESPECIAL PARA LA INSTALACIÓN DE UN CALL CENTER, EN EL CUAL SE BRINDE UNA ATENCIÓN DE PRIMERA PARA LOS CIUDADANOS QUE SE COMUNICAN VÍA TELEFONICA AL SIAP  
BRINDAR LA CAPACITACIÓN AL PERSONAL DEL CALLCENTER  
EJECUTAR EL PROGRAMA POR PARTE DEL PERSONAL ESPECIALIZADO Y EXCLUSIVO DEL ÁREA  
ASI MISMO LA DISTRIBUCION DE LOS SERVICIOS DEL MODELO 24/7 Y MEJORAS EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN DE QUEJAS, REPORTES, SEGUIMIENTO Y SOLUCION DE LAS MISMAS.

INDICADOR	META
CUMPLIMIENTO DE ACCIONES	LOGRAR LA SATISFRACCIÓN EN CUESTION DE LA ATENCIÓN CIUDADANA

**RESULTADO ESPERADO**

SE PRETENDE QUE EL CIUDADANO QUEDE TOTALMENTE SATISFECHO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA POR PARTE DEL PERSONAL DE NUESTRA DEPENDENCIA

**JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO**

ES NECESARIO CONTAR CON UN SERVICIO DE CALIDAD PARA LOS CIUDADANOS QUE SE COMUNIQUEN AL SIAP, ASÍ MISMO LOGRAR SOLUCIONAR LOS REPORTES, CON UN MEJOR SERVICIO Y TIEMPO DE RESPUESTA

