

Acción 4.1, Crear mecanismos de diálogo y colaboración con la ciudadanía, academia, periodistas, personas defensoras de derechos humanos, entre otros actores sociales, que facilitan la innovación en sus procesos de diseño, implementación y evaluación de políticas públicas

Oficina de Atención Ciudadana de la Secretaría de la Defensa Nacional.

La Oficina de Atención Ciudadana de la Secretaría de la Defensa Nacional, es el organismo encargado para el acercamiento social, el cual permite que la ciudadanía pueda ejercer el artículo 8º Constitucional mediante el derecho de petición. Se desarrolla mediante 2 mecanismos de diálogo y colaboración con la ciudadanía, los cuales son: Contacto Ciudadano de forma personal y un Área de Atención a peticiones.

Los mecanismos que emplea esta Oficina de Atención son dos: el contacto ciudadano y el virtual por medio telefónico, a través de los cuales se puede generar un diálogo y participación ciudadana.

Este mecanismo se dedica propiamente a recibir denuncias, quejas, dudas y recomendaciones con respecto a las facultades que tiene esta Institución Armada, las cuales son canalizadas a las áreas que puedan tener injerencia para su atención o resolución; algunas otras se intentan resolver a la ciudadanía de manera inmediata en un Módulo de Primer Contacto.

Esta oficina, como forma de obtener una retroalimentación para mejora institucional, ha implementado una encuesta para la “Mejora de la Atención Ciudadana”. Esta herramienta digital que es un ejercicio recién implementado, se mantiene en mejora continua de acuerdo a las contribuciones que se realizan por parte de los usuarios, hasta determinar que dicha herramienta es de utilidad como método de retroalimentación ciudadana.

Asimismo, la Central Telefónica de Contacto Ciudadano, brinda un servicio de orientación al público, para la resolución de dudas con respecto a las funciones de esta Secretaría, aunado a lo anterior, se encuentra en proyecto y desarrollo tecnológico, la implementación de un *ChatBot de mensajería instantánea* a través de las redes sociales que son más empleadas por la ciudadanía, el cual tendrá la capacidad de resolver de manera automática las dudas que se consultan con mayor frecuencia a través de la central telefónica.

Además de apoyar a la ciudadanía el área de atención a peticiones de esta Secretaría, contribuye a dar cumplimiento al artículo 8/o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el cual refiere a que...“Los funcionarios y empleados públicos respetarán el ejercicio del **derecho de petición**, siempre que ésta se formule por escrito, de manera pacífica y respetuosa”...; poniendo a disposición de la ciudadanía diversos medios para expresarse.

Esto en razón que a través del Módulo de Contacto Ciudadano es posible recibir peticiones escritas como lo dicta la carta magna, así mismo y con el fin de ampliar los medios por los cuales es posible ejercer el derecho de petición, esta área mantiene relación con la Oficina de Atención Ciudadana de la Presidencia de la República mediante el Sistema de Atención Ciudadana (SIDAC) y de manera institucional mediante un correo electrónico.

Con el fin de mantenerse acorde con las políticas actuales, se encuentra en análisis el proyecto para el desarrollo e implementación de la “Plataforma de Atención Ciudadana de la SEDENA”, misma que tendrá capacidad de recibir peticiones ciudadanas, a través de un sistema específico para esa materia.

Para lo cual, esta Oficina de Atención Ciudadana cuenta con múltiples herramientas que son:

- Contacto ciudadano presencial mediante un Módulo de primer contacto
- Contacto ciudadano mediante central telefónica
- Atención a peticiones a través de peticiones escritas
- Atención a peticiones a través de correo electrónico
- Atención a peticiones a través del SIDAC

Si bien es un mecanismo de participación ciudadana y para mejora continua institucional, también sirve como un mecanismo de rendición de cuentas.

Como resultados de la actuación de esta Oficina se pueden describir tres acciones principales:

- Inicialmente se reduce el número de quejas, dudas e inconformidades por parte de la ciudadanía, la cual al tener un medio para expresarse en forma objetiva, mejora su perspectiva con respecto a la institución.
- Mediante la revisión y análisis de las quejas e inconformidad dirigidas a las áreas integrantes de esta Secretaría, interpuestas ante la Oficina de Atención Ciudadana, se está en capacidad de hacer recomendaciones adecuadas a las áreas involucradas en dichas peticiones, las cuales permiten que se mejoren procedimientos o servicios otorgados por las mismas, además de contribuir a reformular las actividades o políticas internas en relación con las actividades que realizan, como algunos ejemplos de estas situaciones se tienen los siguientes:
 - Como resultado de la captación de quejas de personal civil y derechohabientes que se reciben en la Oficina de Atención Ciudadana de la Secretaría de la Defensa Nacional, relacionadas al otorgamiento de servicios de salud en algunas de los nosocomios de este instituto, se giraron disposiciones por parte del Alto Mando, para que personal perteneciente a la Inspección y Contraloría General de Ejército y Fuerza Aérea Mexicanos (ICGEFAM), realice las siguientes acciones:
 - Establecer un programa de visitas de supervisión a todos los nosocomios dependientes de esta institución.

- Verificación de las condiciones de saneamiento existentes en los mismos.
- Verificación del tiempo de espera y atención médica proporcionada a los pacientes.

Lo que permitió identificar ventanas de oportunidad, disminución de quejas de la ciudadanía, mejora en los servicios de atención médica prestados y eficiencia en personal del servicio de sanidad, mediante ordenamientos y disposiciones del Alto Mando, las cuales fueron resultado de estas visitas de supervisión.

- Así mismo, en esta Oficina de Atención Ciudadana, se reciben de manera anónima diferentes quejas de personal militar, perteneciente a diversas dependencias y unidades los cuales aluden a trato diferenciado, casos de HAS y irregularidades en el servicio interior. Por lo cual se designó personal perteneciente a la ICGEFAM, a fin de que en coordinación con personal de la Dirección General de Derechos Humanos llevarán a cabo las siguientes actividades:

- Elaborar un programa de visitas de supervisión a las unidades y dependencias, con el fin de verificar el cumplimiento de los reglamentos y disposiciones militares.
- Realizar encuestas a personal integrante a los diversos organismos en todos los escalones jerárquicos, en las cuales se les invitaba a hacer del conocimiento de la superioridad de manera anónima cualquier irregularidad.

Girándose disposiciones para mejora institucional, en los siguientes aspectos:

- Llevar a cabo una campaña institucional por parte de la Dirección General de Derechos Humanos en coordinación con Dirección General de Comunicación Social, para difusión de temas de Hostigamiento y Acoso Sexual, lo cual resultó en una disminución de estos casos y correcta consecución y resolución de casos en que se presente esta problemática.
- Creación de un protocolo para casos de Hostigamiento y Acoso Sexual el cual se convirtió en disposición y se realizó una campaña para su difusión y portación por parte de todo el personal militar perteneciente a este instituto.
- Reducción en estadísticas de quejas y casos que se han presentado en la institución, así mismo se observó un ambiente de mayor respeto y cordialidad sobre todo en dependencias, donde la presencia de personal femenino es mayor.

A la hoja 4...

- Se efficientan los procesos de atención ciudadana mediante la experiencia adquirida, lo que se refleja en menor tiempo de espera en forma presencial y menor tiempo de espera en la respuesta telefónica o por medios digitales.

Como resultado de las múltiples herramientas, durante la presente administración se tienen los siguientes datos:

- Contacto ciudadano presencial mediante un Módulo de primer contacto

Años	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Ciudadanos atendidos de manera presencial	371	5667	4312	4737	4074	1191

- Contacto ciudadano mediante central telefónica

Años	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Ciudadanos atendidos de manera telefónica	1040	13431	13229	11032	9567	1863

- Atención a peticiones a través de peticiones escritas

Años	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Peticiones escritas atendidas	29	397	123	149	210	162

- Atención a peticiones a través de correo electrónico

Años	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Peticiones por correo electrónico atendidas	105	2469	2675	2989	2788	1235

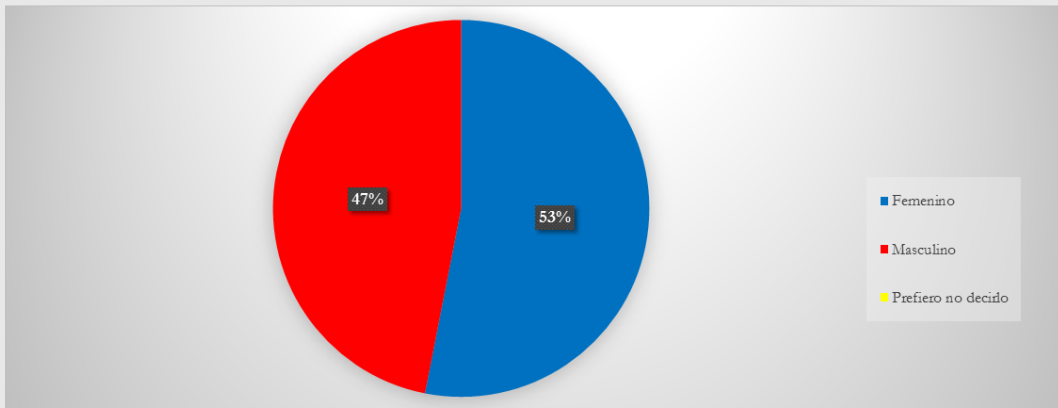
- Atención a peticiones a través del SIDAC

Años	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Peticiones a través del SIDAC atendidas	0	1087	533	609	718	276

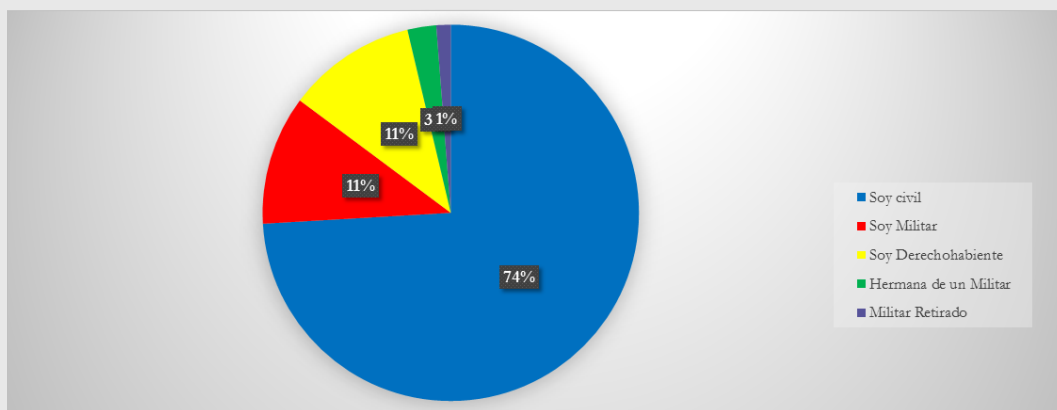
Actualmente para impulsar este mecanismo, se publican los datos de contacto en la página oficial de la Secretaría de la Defensa Nacional en www.sedena.gob.mx, asimismo, se hace difusión de manera presencial en el Módulo de Primer Contacto, proporcionándole a la Ciudadanía la información necesaria para resolver sus dudas, recepcionar peticiones escritas u opiniones personales.



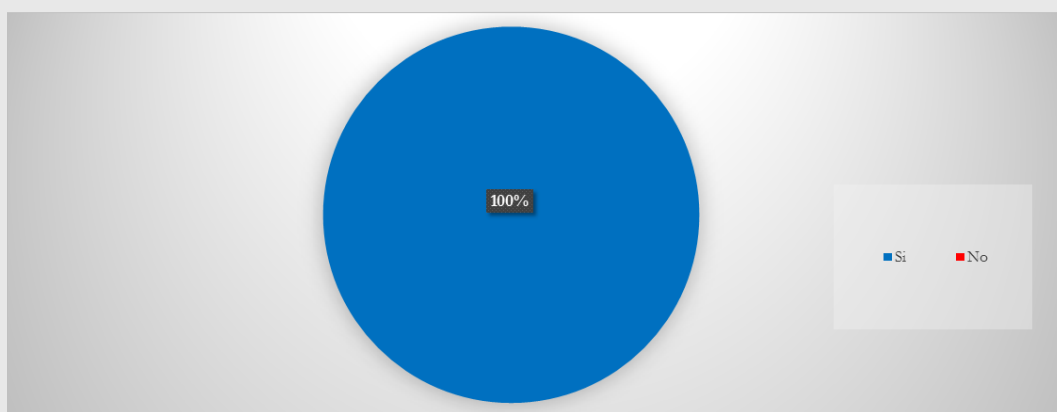
Género



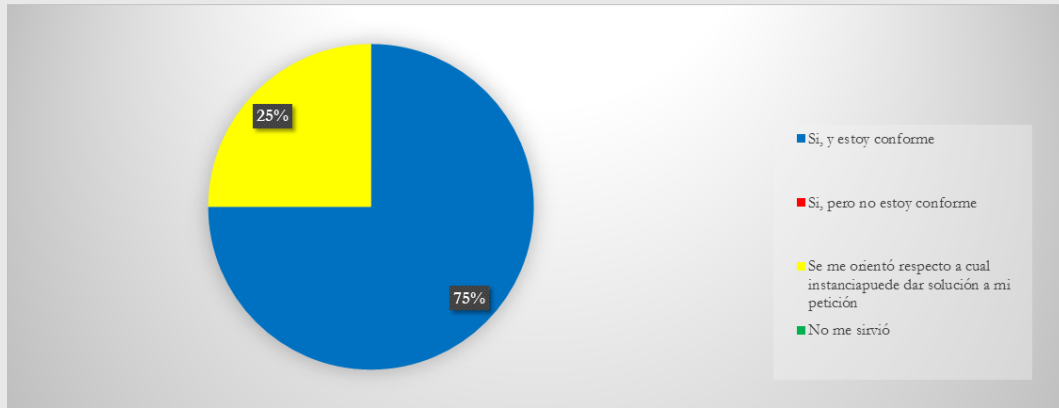
¿Cuál es su relación con la SEDENA?



¿La persona que lo atendió se presentó con usted?



¿Su duda fue resuelta o se le apoyó para realizar una petición escrita?



¿Cómo calificaría la atención que se le proporcionó?

