



# SEGUIMIENTO, VERIFICACIÓN DE SOLICITUDES, ENCUESTA DE CALIDAD Y CONCLUSIÓN

CÓDIGO:	P-SEJ-ATC-03
VERSIÓN:	03
EMISIÓN:	12/01/23
PÁGINA:	1 de 7

## SECRETARÍA EJECUTIVA

ELABORA	REVISAR	ADMINISTRA
Mario Alejandro Cavazos Garzón Director de Atención Ciudadana	Juan Armando Pacheco González Secretario Ejecutivo	Katia Lizbeth Salazar Reyes Directora de Planeación, Enlace y Proyectos Estratégicos

### I. OBJETIVO

Establecer los lineamientos correspondientes para llevar a cabo de forma eficiente el seguimiento y verificación de solicitudes peticionadas por la ciudadanía.

### II. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a la Dirección de Atención Ciudadana de la Secretaría Ejecutiva, responsable de realizar el seguimiento y verificación de las solicitudes peticionadas por la ciudadanía.

### III. DEFINICIONES

**CAM.** Centro de Atención Municipal.

### IV. COMPETENCIAS

- **Enlace de Atención Ciudadana de la Secretaría.**
  - Dar seguimiento a las peticiones asignadas en el sistema Sentral de su Secretaría.
- **Analista de Seguimiento de la Dirección de Atención Ciudadana de la Secretaría Ejecutiva.**
  - Realizar llamadas de calidad a la persona ciudadana para confirmar si está satisfecha con el servicio y la atención brindados.
  - Concluir reporte en el sistema Sentral, en caso de que la persona ciudadana esté conforme.
  - Re-asignar la petición a la Secretaría Correspondiente, argumentando el motivo en el sistema Sentral, si la petición no ha sido resuelta.
  - Concluir reporte en el sistema Sentral si no es posible resolver la petición, por motivos técnicos, jurídicos y/o administrativos o bien si no es competencia municipal.
  - Registra la evaluación de calidad otorgada por la persona ciudadana en el sistema Sentral al momento de concluirla.



# SEGUIMIENTO, VERIFICACIÓN DE SOLICITUDES, ENCUESTA DE CALIDAD Y CONCLUSIÓN

CÓDIGO:	P-SEJ-ATC-03
VERSIÓN:	03
EMISIÓN:	12/01/23
PÁGINA:	2 de 7

SECRETARÍA EJECUTIVA

## V. MARCO JURÍDICO NORMATIVO

### A. TRATADOS INTERNACIONALES

N/A.

### B. NIVEL FEDERAL

N/A.

### C. NIVEL ESTATAL

- Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León.

### D. NIVEL MUNICIPAL

- Reglamento de la Administración Pública Municipal de Monterrey.

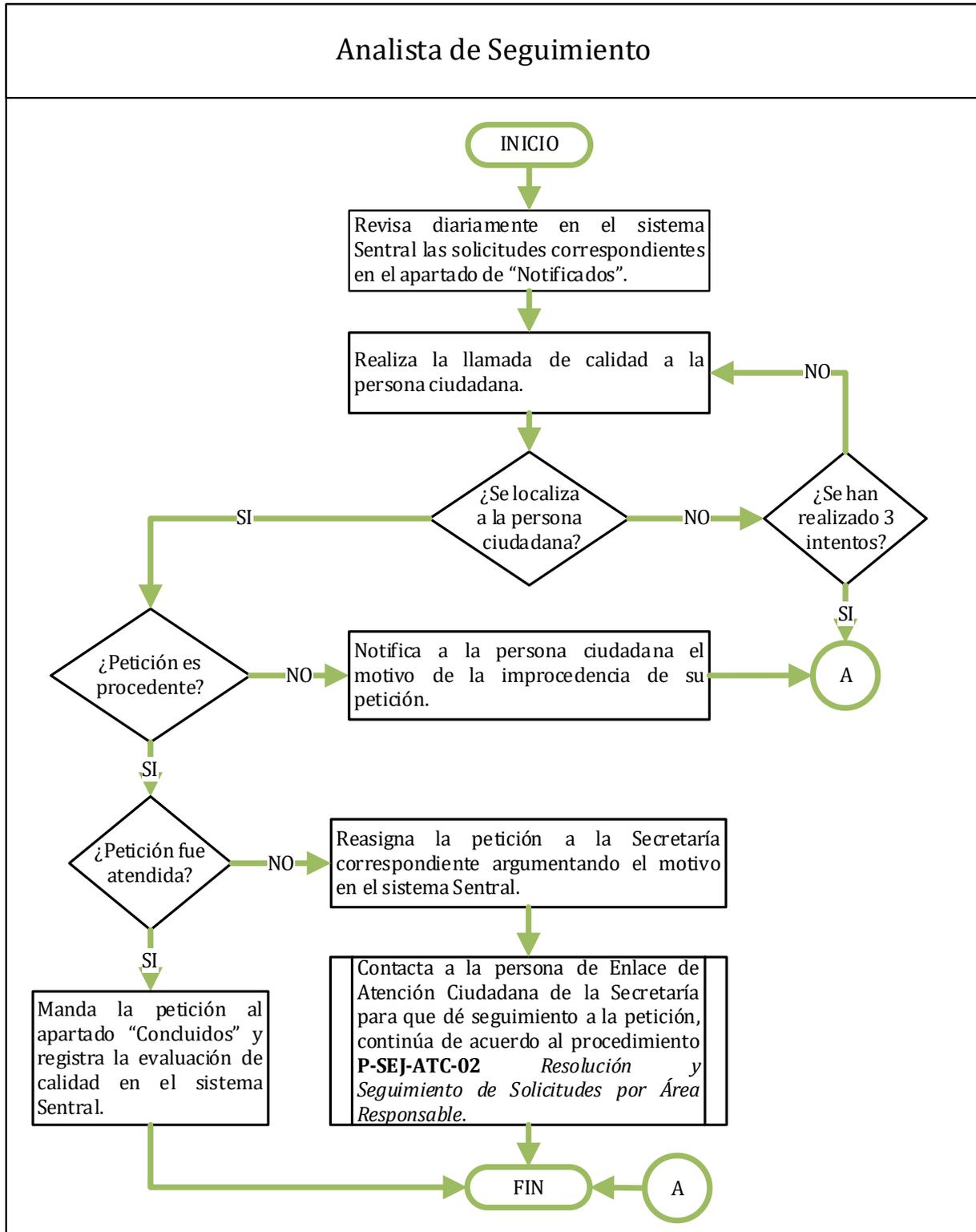


# SEGUIMIENTO, VERIFICACIÓN DE SOLICITUDES, ENCUESTA DE CALIDAD Y CONCLUSIÓN

CÓDIGO:	P-SEJ-ATC-03
VERSIÓN:	03
EMISIÓN:	12/01/23
PÁGINA:	3 de 7

SECRETARÍA EJECUTIVA

## VI. DIAGRAMA DE FLUJO



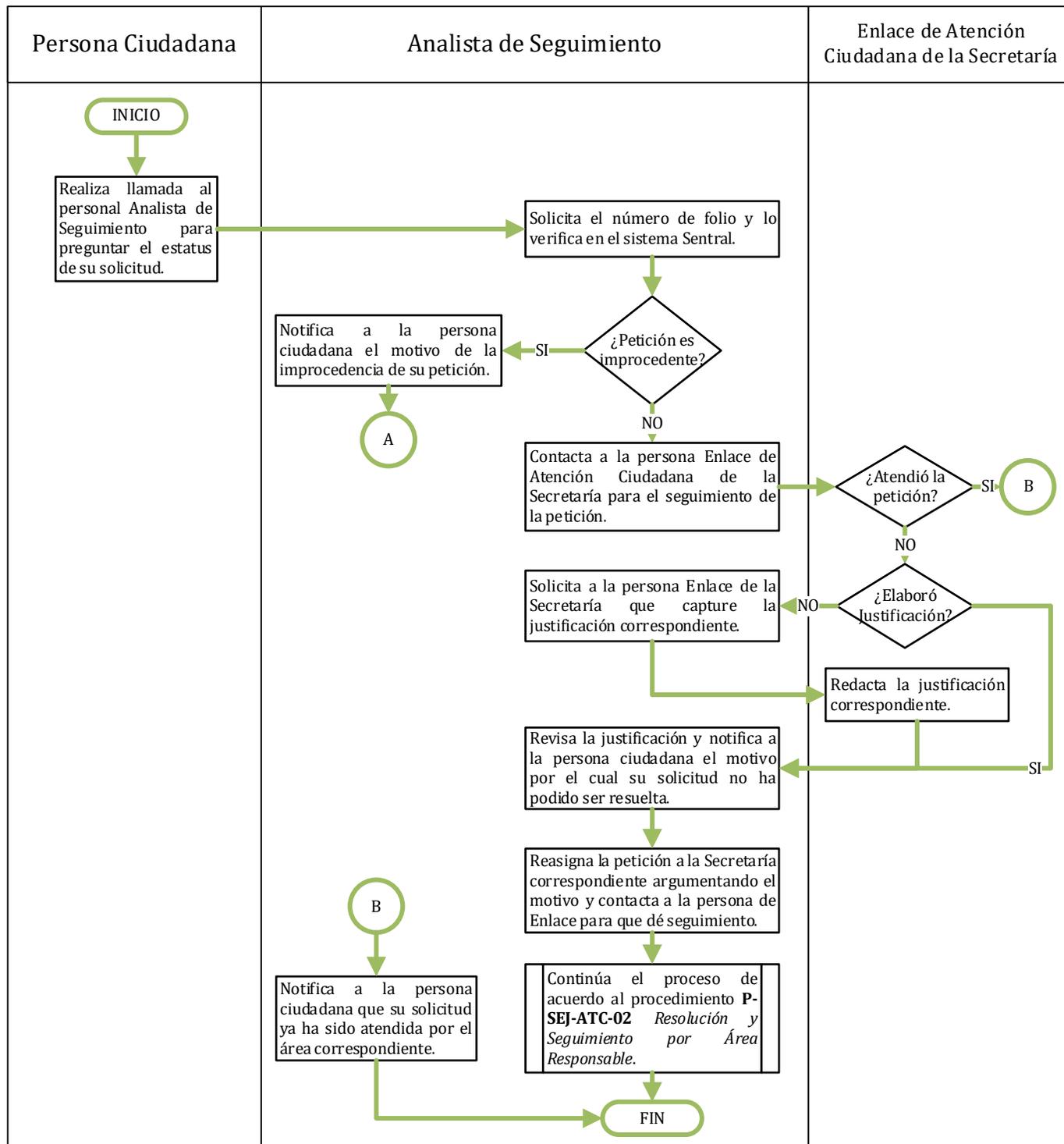


## SEGUIMIENTO, VERIFICACIÓN DE SOLICITUDES, ENCUESTA DE CALIDAD Y CONCLUSIÓN

<b>CÓDIGO:</b>	<b>P-SEJ-ATC-03</b>
<b>VERSIÓN:</b>	<b>03</b>
<b>EMISIÓN:</b>	<b>12/01/23</b>
<b>PÁGINA:</b>	<b>4 de 7</b>

SECRETARÍA EJECUTIVA

### B) SEGUIMIENTO A TRAVÉS DE LLAMADA DE LA PERSONA CIUDADANA.





## SEGUIMIENTO, VERIFICACIÓN DE SOLICITUDES, ENCUESTA DE CALIDAD Y CONCLUSIÓN

CÓDIGO:	P-SEJ-ATC-03
VERSIÓN:	03
EMISIÓN:	12/01/23
PÁGINA:	5 de 7

SECRETARÍA EJECUTIVA

### VII. DESCRIPCIÓN

#### A) SEGUIMIENTO A TRAVÉS DEL SISTEMA SENTRAL.

- 7.1. El personal Analista de Seguimiento revisa diariamente en el sistema Sentral las solicitudes correspondientes en el apartado de “Notificados”.
- 7.2. El personal Analista de Seguimiento realiza la llamada de calidad a la persona ciudadana.
- 7.3. Si no se localiza a la persona ciudadana en la primera llamada, se realizan otros dos intentos, los cuales no deberán ser el mismo día y procurando realizarlas en horario distinto, si al realizar los tres intentos por localizar a la persona ciudadana no se logra, se da por concluido el proceso, siempre y cuando exista evidencia irrefutable de haber realizado el servicio solicitado.
- 7.4. Si se localiza a la persona ciudadana, el personal Analista de Seguimiento revisa si la petición notificada es improcedente.
- 7.5. Si la petición no es procedente, el personal Analista de Seguimiento notifica a la persona ciudadana el motivo de la improcedencia de su petición y finaliza el proceso.
- 7.6. Si la petición es procedente, el personal Analista de Seguimiento pregunta a la persona ciudadana si su petición ha sido atendida, si la persona ciudadana responde que sí, el personal Analista de Seguimiento manda la petición al apartado “Concluidos” y registra la evaluación de calidad en el sistema Sentral y se da por concluido el proceso.

Nota: Si la persona ciudadana dice desconocer si ha sido atendido el reporte y/o solicitud y se cuenta con evidencia de la realización del servicio, se le ofrece a la persona ciudadana enviarle dicha evidencia por algún medio digital, e-mail, WhatsApp, etc.

- 7.7. Si la persona ciudadana responde que su solicitud no ha sido atendida, el personal Analista de Seguimiento reasigna la petición a la Secretaría correspondiente argumentando el motivo en el sistema Sentral.
- 7.8. El personal Analista de Seguimiento contacta a la persona de Enlace de Atención Ciudadana de la Secretaría para que dé seguimiento a la petición. El proceso continúa conforme al proceso **P-SEJ-ATC-02 Resolución y Seguimiento por Área Responsable**.



## SEGUIMIENTO, VERIFICACIÓN DE SOLICITUDES, ENCUESTA DE CALIDAD Y CONCLUSIÓN

CÓDIGO:	P-SEJ-ATC-03
VERSIÓN:	03
EMISIÓN:	12/01/23
PÁGINA:	6 de 7

SECRETARÍA EJECUTIVA

### B) SEGUIMIENTO A TRAVÉS DE LLAMADA DE LA PERSONA CIUDADANA.

- 7.9. La persona ciudadana realiza llamada al personal Analista de Seguimiento para preguntar el estatus de su solicitud.
- 7.10. El personal Analista de Seguimiento solicita el número de folio y lo verifica en el sistema Sentral.
- 7.11. El personal Analista de Seguimiento revisa si la petición notificada es improcedente.
- 7.12. Si es improcedente, el personal Analista de Seguimiento notifica a la persona ciudadana el motivo de la improcedencia de su petición y concluye el proceso.
- 7.13. El personal Analista de Seguimiento contacta a la persona Enlace de Atención Ciudadana de la Secretaría para el seguimiento de la petición.
- 7.14. Si la persona Enlace de Atención Ciudadana de la Secretaría no atendió la solicitud y no elaboró la justificación, el personal Analista de Seguimiento solicita a la persona Enlace de la Secretaría que capture la justificación correspondiente.
- 7.15. La persona Enlace de Atención Ciudadana de la Secretaría redacta justificación correspondiente, el proceso continúa en el siguiente punto 7.15.
- 7.16. Si la persona Enlace de la Secretaría no atendió la solicitud, pero sí elaboró justificación, el personal Analista de Seguimiento revisa la justificación y notifica a la persona ciudadana el motivo por el cual su solicitud no ha podido ser resuelta.
- 7.17. El personal Analista de Seguimiento reasigna la petición a la Secretaría correspondiente argumentando el motivo y contacta a la persona de Enlace para que dé seguimiento a la petición.
- 7.18. El proceso continúa conforme al proceso **P-SEJ-ATC-02 Resolución y Seguimiento por Área Responsable**.
- 7.19. Si la persona Enlace de la Secretaría sí atendió la solicitud, el personal Analista de seguimiento notifica a la persona ciudadana que su solicitud ya ha sido atendida por el área correspondiente, finalizando el proceso.



# SEGUIMIENTO, VERIFICACIÓN DE SOLICITUDES, ENCUESTA DE CALIDAD Y CONCLUSIÓN

CÓDIGO:	P-SEJ-ATC-03
VERSIÓN:	03
EMISIÓN:	12/01/23
PÁGINA:	7 de 7

SECRETARÍA EJECUTIVA

## VIII. REFERENCIAS Y/O BIBLIOGRAFÍA

- P-SEJ-ATC-02 *Resolución y Seguimiento por Área Responsable.*

## IX. ANEXOS

N/A.

## X. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	MOTIVO
01	29/04/16	Creación del procedimiento.
02	30/07/21	Actualización de documento y verificación de la información.
03	12/01/23	Se actualiza conforme al Reglamento de la Administración 2021 - 2024 de P-SAY-ATC-03 a P-SEJ-ATC-03.