

LIC. ROGELIO VEGA VÁZQUEZ MELLADO, JEFE DE GABINETE DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO, con fundamento en los artículos 1 y 20, tercer párrafo de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Querétaro; 1, 3, párrafo primero, 4 párrafo segundo y 36, fracción XIV de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro; 1, 3, 54, párrafos primero y segundo, 57, fracción I, y 104, segundo párrafo de la Ley para el Manejo de los Recursos Públicos del Estado de Querétaro; 16, 17, 20, fracciones III y IV de la Ley de Planeación del Estado de Querétaro 4 y 5 de la Ley de Procedimientos Administrativos del Estado de Querétaro; 1, 2, 3, apartado A, fracción I, inciso h, numeral 1; 6, fracciones I, XIII y XVI; 9, fracciones V, VI, VII y XII; 17, fracciones I, III, IV y VIII; 18, 19 fracciones I, III y XII del Reglamento Interior de la Jefatura de Gabinete del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, en relación con los artículos Noveno y Décimo Tercero Transitorios de la Ley que reforma, adiciona y deroga diversas disposiciones de la Administración Pública del Estado de Querétaro, publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro “La Sombra de Arteaga” en fecha 30 de septiembre del 2021, y Fe de erratas de la Ley que reforma, adiciona y deroga diversas disposiciones de la Administración Pública del Estado de Querétaro publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro “La Sombra de Arteaga” en fecha 08 de octubre del 2021, y

Considerando

1. Que conforme a los artículos 20, párrafo tercero y 22, fracciones VIII, XI y XII de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Querétaro, le corresponde al Gobernador del Estado, expedir decretos y acuerdos de carácter administrativo para el eficaz ejercicio de sus funciones, así como planear, participar conducir, coordinar, orientar y promover el desarrollo integral y equilibrado del Estado, en materia económica, social y cultural, que permita el pleno ejercicio de los derechos fundamentales de los individuos, auxiliándose para ello de las dependencias y entidades que señala la ley.
2. Que por su parte, la Jefatura de Gabinete del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro es la encargada de coordinar las actividades que se implementen respecto de la atención ciudadana del Poder Ejecutivo del Estado, así mismo es competente para la instrumentación de todos aquellos mecanismos administrativos institucionales que tengan por finalidad efficientar las decisiones y actos de la Administración Pública Estatal, para el logro de los objetivos y metas planteados en el Plan Estatal de Desarrollo, conforme lo establecido por los artículos 4, 36, fracción X de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, 2, 6 del Reglamento Interior de la Jefatura de Gabinete del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, en relación con el artículo Noveno Transitorio de la Ley que reforma, adiciona y deroga diversas disposiciones de la Administración Pública del Estado de Querétaro, publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro “La Sombra de Arteaga” en fecha 30 de septiembre del 2021.

3. Que, en fecha 30 de septiembre del 2021 se publicó en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro “La Sombra de Arteaga”, la Ley que reforma, adiciona y deroga diversas disposiciones de la Administración Pública del Estado de Querétaro, ordenamiento jurídico a través del cual, en su artículo décimo tercero transitorio se realizó la adscripción de la Unidad de Comunicación Social a la Secretaría Particular, Órgano Adscrito a la Jefatura de Gabinete del Poder Ejecutivo del Estado.

4. Que con motivo del punto que antecede, mediante oficio con número de folio SSP/235/21/LX, emitido por la Presidenta de la Mesa Directiva de la LX Legislatura del Estado de Querétaro, se solicitó la publicación de “fe de erratas” respecto del artículo décimo tercero transitorio de la Ley que reforma, adiciona y deroga diversas disposiciones de la Ley Administración Pública del Estado de Querétaro publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro “La Sombra de Arteaga” el 30 de septiembre del 2021, para que la alusión hecha a la Unidad de Comunicación Social, en adelante sea entendida para la Coordinación de Atención Ciudadana, despacho que surtió sus efectos en fecha 08 de octubre del 2021 mediante su publicación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro “La Sombra de Arteaga”.

5. Que la Ley de Planeación del Estado de Querétaro en sus artículos 16, 17 y 56, atribuye a las dependencias y Entidades del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro elaborar y autorizar sus respectivos programas institucionales, en el marco del Plan Estatal de Desarrollo, mismos que deberán encausarse hacia el logro de los objetivos y prioridades que establezca dicha planeación estatal.

6. Que, en congruencia con lo anterior, el artículo 57, fracción I de la Ley para el Manejo de los Recursos Públicos del Estado de Querétaro, establece que en la ejecución del gasto público las dependencias y Entidades del Poder Ejecutivo del Estado deberán realizar sus actividades con sujeción a los objetivos y metas de los programas contemplados en el Presupuesto de Egresos del Estado.

7. Que, en relación a lo anterior, el Plan Estatal de Desarrollo Querétaro 2021-2027, publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro, “La Sombra de Arteaga” en fecha 21 de febrero de 2022, prevé en el Eje Rector 5 “*Paz y Respeto a la Ley*”, como su objetivo 2 el “*Fortalecimiento del Estado de derecho para la convivencia armónica, en un ambiente de paz que propicie el desarrollo integral de la sociedad, a través de la gobernabilidad democrática*”, la cual se materializa con la implementación de diversas líneas de acción, entre ellas la destinada a fortalecer los esquemas de atención a las demandas sociales y políticas de la ciudadanía.

8. Que, a su vez, el Plan antes citado prevé el Eje Rector 6 “Gobierno Ciudadano”, en su objetivo 1 “*Ser un gobierno cercano y de alto desempeño de cara a la sociedad*”, fijando para ello las líneas estratégicas, entre ellas: “*Fomentar la gestión, la eficiencia*

gubernamental y la mentalidad de servicio” y “Generar los espacios para la participación e interacción con la ciudadanía y la sociedad organizada”.

9. Que en los ejes rectores, así como las líneas estratégicas y de acción antes señaladas, se advierte que el Gobierno del Estado de Querétaro, es un gobierno que se encamina a generar medidas óptimas para el progreso continuo de las personas de esta entidad, así como la conformación de mecanismos institucionales que fortalezcan la interacción positiva entre la población queretana y la Administración Pública Estatal, promoviendo el ejercicio efectivo de los derechos sociales, la equidad de oportunidades y la inclusión social.

10. Que el artículo 1, párrafo tercero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en relación con el artículo 2º de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Querétaro, se advierte en lo que nos ocupa, en primer término la obligación del Estado de garantizar el libre y pleno ejercicio de los derechos fundamentales, entendiéndose por ello, como el deber de que en la actuación gubernamental y en sus estructuras administrativas dentro del ámbito de su competencia se ejecuten y materialicen actividades que hagan efectivo el goce de los derechos y la progresividad de su disfrute, a través de protocolos, políticas públicas y mecanismos institucionales.

En segundo término, la promoción de los derechos fundamentales por parte del Estado, conlleva a la implementación de diversos canales de información de amplia cobertura para la difusión de los derechos fundamentales de las personas, y con ello generar el conocimiento de los mismos y facilitar su pleno ejercicio frente a la administración pública estatal.

11. Que derivado de la emergencia sanitaria generada por el virus SARS-COV-2 (COVID 19), la Secretaría de Salud del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro mediante el Acuerdo Administrativo publicado el 15 de abril del 2020 en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro “La Sombra de Arteaga”, implementó el funcionamiento de un Centro de Llamadas para la atención médica y emocional en el Estado de Querétaro durante el periodo de contingencia sanitaria COVID-19, como medida preventiva tanto de contagios, así como para evitar el colapso del sistema de salud en el Estado, ayudándose para lograr dicho fin del uso de herramientas tecnológicas para la atención a la ciudadanía en materia de salud.

12. A su vez, la operación del Centro de Llamadas para la atención médica y emocional precisada en el numeral que antecede, estableció la pauta para la utilización continua de diversas herramientas tecnológicas por parte del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro como mecanismos facilitadores de la interacción entre éste y la población queretana, motivo por el cual en fecha 29 de julio del 2022, se publicó en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro “La Sombra de Arteaga”, el Programa denominado **“CENTRO DE LLAMADAS AQUÍ”**, instrumento a través del cual se

implementa dicho Centro como un nuevo canal oficial de atención ciudadana del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.

13. Que hasta ahora, el Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro a través de la Coordinación de Atención Ciudadana ha puesto en función siete canales de atención a la ciudadanía, a saber; 1) Personal, 2) Correo electrónico oficial, 3) Atención telefónica, 4) Redes sociales, 5) Atención en eventos públicos, 6) Chatbot “Qrobot” y 7) Centro de Llamadas Aquí, constituyéndose éstas herramientas como mecanismos de ejercicio de los derechos fundamentales de la población queretana y con ello transparentar el ejercicio público.

14. La implementación del “Centro de Llamadas Aquí” durante el ejercicio fiscal 2022, ha permitido proporcionar a los usuarios, respuesta rápida, eficiente y certera sobre las cuestiones planteadas por los mismos, sin que éstos para la atención respectiva deban trasladarse a las Dependencias y/o Unidades Administrativas que generan o poseen la información de que se trate, lo que a su vez, se traduce en la optimización de los espacios al no existir aglomeraciones de personas de manera innecesaria, y de manera adicional se logra, reducir el margen de contagio de diversas enfermedades del tipo viral.

De igual forma, el uso de las herramientas tecnológicas permitió atender de manera simultánea a un mayor número de personas, orientando y canalizando en su caso, las peticiones realizadas por éstas, ante las autoridades administrativas competentes, aunado a que dicho modelo de atención ciudadana es escalable y sensible a la optimización y adaptación, y a su vez, permite medir los resultados obtenidos. En ese sentido, es que se puede advertir que durante el periodo comprendido por los meses de julio a diciembre de dos mil veintidós, se atendieron a un total de 108,199 (ciento ocho mil ciento noventa y nueve) usuarios en la modalidad del Centro de Llamadas que nos ocupa, información que se desagrega como a continuación se precisa:

Vertiente	Servicios Estatales	3,850 llamadas
	Programas Gubernamentales	64,652 llamadas
	Situaciones Emergentes	39,697 llamadas

15. Que bajo este contexto, y en aras de fortalecer la comunicación entre la sociedad y el gobierno, deviene imperioso que el Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, continúe con la operación de un Centro de Llamadas de Atención Ciudadana, con la finalidad de que éste sirva como un canal de comunicación unificado y gratuito de proximidad con la población queretana para la atención, orientación, y en su caso, canalización de las demandas e inquietudes sociales, constituyéndose además como una alternativa de información gubernamental eficiente, oportuna, confiable y actualizada respecto de los programas institucionales, servicios estatales y situaciones emergentes decretadas por las autoridades competentes en la materia, por lo que el presente instrumento tiene como

finalidad establecer las bases bajo las cuales habrá de operar el Centro de Llamadas que nos ocupa.

Con base en lo expuesto y fundamentado, he tenido a bien expedir el siguiente:

PROGRAMA “CENTRO DE LLAMADAS AQUÍ”

Único. Se aprueba y autoriza el Programa denominado “**CENTRO DE LLAMADAS AQUÍ**”, para la implementación de un canal de atención ciudadana como mecanismo de proximidad y contacto personalizado hacia la ciudadanía en esta Entidad Federativa, a través de la conformación de una instancia oficial receptora de llamadas para la atención, orientación y, en su caso, canalización de las demandas e inquietudes sociales, constituyéndose además como una alternativa de información gubernamental eficiente, oportuna, confiable y actualizada respecto de los programas estatales institucionales, servicios estatales y situaciones emergentes decretadas por las autoridades competentes en la materia, como política en materia de desarrollo humano del gobierno estatal, en los términos siguientes:

1. Marco legal

El Programa denominado “**CENTRO DE LLAMADAS AQUÍ**”, encuentra su sustento jurídico de elaboración, instrumentación, seguimiento, ejecución y evaluación en lo establecido por los artículos 1, 2, 3, 4, 6, 14, 16, 17, 20, fracciones III y IV, 53 y 54 de la Ley de Planeación del Estado de Querétaro; 54, primer párrafo, 57, fracción I, 95 y 97 de la Ley para el Manejo de los Recursos Públicos del Estado de Querétaro; 1, 3, 4 párrafo segundo y su fracción I; 19, fracción XVI y 36, fracciones X y XIV, así como el segundo párrafo de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro; 1, 2, 3, apartado A, fracción I, inciso h., numeral 1; 6, fracciones I, XIII y XVI; 9, fracciones V, VI, VII y XII; 17, fracciones I, III, IV y VIII; 18, 19, fracciones I, III y XII del Reglamento Interior de la Jefatura de Gabinete del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, en relación con los artículos noveno y décimo tercero transitorios de la Ley que reforma, adiciona y deroga diversas disposiciones de la Administración Pública del Estado de Querétaro, publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro, “La Sombra de Arteaga”, en fecha 30 de septiembre del 2021, y Fe de erratas de la Ley que reforma, adiciona y deroga diversas disposiciones de la Administración Pública del Estado de Querétaro publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro “La Sombra de Arteaga” en fecha 08 de octubre del 2021.

2. Diagnóstico

2.1 Dentro de la Administración Pública se han abordado distintas soluciones ante las diferentes problemáticas que existen en la demarcación territorial de la entidad, tales como la salud, el desarrollo, y la atención en general, todo ello en busca de brindar más y mejores canales de contacto y atención para la ciudadanía, estas implementaciones hacen que nuestro Estado sea considerado como una entidad en constante crecimiento y evolución.

2.2 El Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, recibe las contribuciones efectuadas por la ciudadanía, las cuales conforman parte de la hacienda pública estatal, distribuye los ingresos asignados a cada uno de los sectores, con los cuales se da respuesta a las necesidades y demandas de los habitantes de esta entidad.

2.3 En concordancia con los considerandos 13 y 14 del presente, la implementación del canal de comunicación que nos ocupa en los términos en que se presentan en párrafos subsecuentes, es producto de la experiencia obtenida a través de modelos anteriormente utilizados, como en su momento lo fue el Centro de Llamadas para la Atención Médica y Emocional en el Estado de Querétaro durante el periodo de emergencia sanitaria del SARSCOV2 (COVID-19), en el que la Coordinación de Atención Ciudadana por conducto de la Subcoordinación de Centro de Conexión, colaboró de manera administrativa y estadística en el funcionamiento de la atención a las situaciones e inquietudes derivadas de la contingencia sanitaria en comento, a través de la línea telefónica denominada “Línea COVID”, asignada por la autoridad estatal en materia de salud para tal efecto.

2.4 Los canales de atención ciudadana del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro actualmente proporcionados a la población son:

I. Presencial (Oficina Central en Palacio de La Corregidora y Oficina Regional en el Municipio de Jalpan de Serra);

II. Telefónico, a través del número 442 238 5000 extensión 5539;

III. Vía correo electrónico oficial: atencionciudadana@queretaro.gob.mx;

IV. Redes sociales (cuentas oficiales del Gobierno del Estado de Querétaro);

V. Atención personal en eventos públicos;

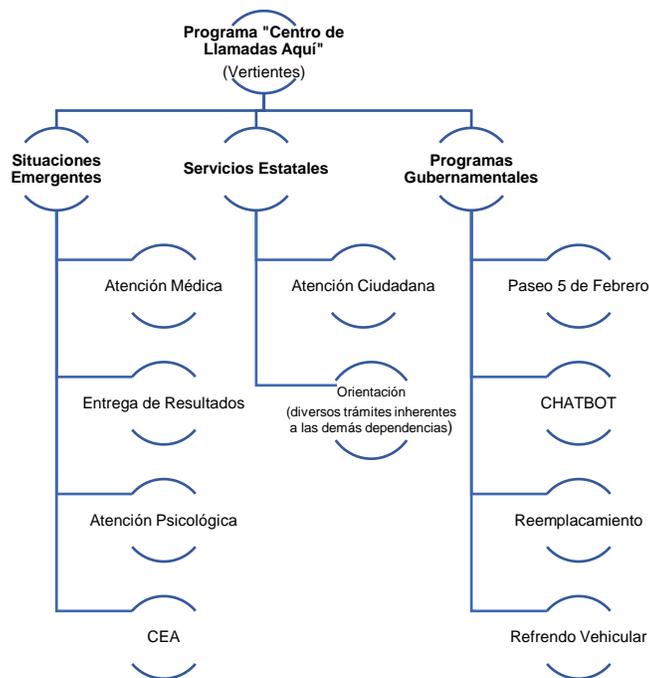
VI. Chatbot “Qrobot”, a través del Whatsapp número 442 144 3740, y

VII. Centro de Llamadas Aquí, a través del número telefónico 442 1015205.

2.5 La Coordinación de Atención Ciudadana a través de los canales citados en el numeral que antecede, ha brindado soporte continuo a dependencias de los tres ámbitos de gobierno, en la difusión y orientación de sus trámites, servicios y programas en beneficio de la ciudadanía. Además, mantiene colaboración estrecha con dichas autoridades con el objetivo de verificar la información y reportar incidencias detectadas a la instancia responsable de la Administración Pública para que resuelvan de forma efectiva las peticiones ciudadanas.

En virtud de lo señalado con antelación, es que se conformó un equipo transversal mismo que cuenta con las aptitudes y capacitación necesaria para brindar atención al usuario de manera remota, situación que se traduce en una comunicación constante y certera entre los ciudadanos y el gobierno.

2.6 El programa de “Centro de Llamadas Aquí” implementado durante el ejercicio fiscal 2022, tuvo aceptación y utilización de manera continua por parte de la ciudadanía, siendo que, en el periodo comprendido por los meses de julio a diciembre de 2022, a través de dicho centro se atendieron a un total de 108,199 (ciento ocho mil ciento noventa y nueve) usuarios, cuyas inquietudes y demandas sociales abordaron diversas temáticas, entre las cuales se encuentran las siguientes:



Por su parte, la Secretaría de Finanzas, Secretaría de la Juventud, Secretaría de Desarrollo Social, Secretaría de Desarrollo Urbano y Obras Públicas, todas del Poder

Ejecutivo del Estado de Querétaro, así como Servicios de Salud del Estado de Querétaro y la Comisión Estatal de Aguas, utilizaron el “Centro de Llamadas Aquí” en el ejercicio fiscal 2022, brindándoles soporte telefónico de atención a la ciudadanía respecto de diversa información y trámites que se encuentra en el ámbito de su competencia, optimizando con ello el ejercicio de sus atribuciones y proporcionando celeridad en las inquietudes y necesidades de la población.

2.7 Conforme lo precisado en el numeral que antecede, y atendiendo a los resultados obtenidos del “Centro de Llamadas Aquí” durante el ejercicio fiscal 2022, se observó que la vertiente de mayor interés para los usuarios, lo es la denominada “Programas Gubernamentales” con un total de 64,652 (sesenta y cuatro mil seiscientos cincuenta y dos) llamadas, misma que comprende información relativa a derechos por refrendo vehicular y reemplacamiento, infraestructura vial y obra social (Paseo 5 de Febrero), entre otras, cuyas incidencias para el periodo en referencia se agrupan de la siguiente manera:

Programas Gubernamentales	Paseo 5 de Febrero: 2,386 (dos mil trescientas ochenta y seis)
	CHATBOT: 43,691 (cuarenta y tres mil seiscientos noventa y uno)
	Reemplacamiento: 13,674 (trece mil seiscientos setenta y cuatro)
	Refrendo vehicular: 4,901 (cuatro mil novecientos uno)

2.8 La segunda vertiente más socorrida por los usuarios del “Centro de Llamadas Aquí”, es la denominada “Situaciones Emergentes”, misma que acumuló durante el periodo comprendido por los meses de julio a diciembre de 2022, un total de 39,697 (treinta y nueve mil seiscientos noventa y siete) llamadas atendidas, siendo los temas más recurrentes en materia de salud (atención médica y psicológica), los referentes a COVID-19 y, otros conforme el esquema siguiente:

Situaciones Emergentes	Atención Médica: 13,005 (trece mil cinco)
	Entrega de Resultados: 21,749 (veintiún mil setecientos cuarenta y nueve)
	Atención Psicológica: 4,542 (cuatro mil quinientas cuarenta y dos)
	CEA: 401 (cuatrocientos uno)

En el mismo orden de ideas, la vertiente “Servicios Estatales”, durante el periodo multicitado, acumuló un total de 3,850 (tres mil ochocientos cincuenta) llamadas atendidas, en un rubro que se identifica en los diagramas plasmados anteriormente como “Atención Ciudadana”, en donde tienen cabida todas aquellas dudas y/o demandas sociales que no se encuentran contempladas propiamente en un programa

gubernamental, o devienen de una situación de caso fortuito o fuerza mayor, si no en el funcionamiento y operación cotidiana de las diversas entidades y dependencias que conforman al Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, respecto de los servicios y tramites que éstos ofrecen, a su vez, se proporcionó diversa información relativa a instituciones del ámbito público de nivel federal y municipal.

2.9 Del análisis de los datos arrojados por parte de la herramienta utilizada como mecanismo de atención objeto del presente, se advirtió que las principales dependencias y/o unidades administrativas, que poseen la información de interés para los usuarios, lo son en el ámbito federal: la Secretaría del Bienestar, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), el Instituto Mexicano del Seguro Social; en el ámbito estatal: la Secretaría de Salud, Secretaría de Desarrollo Urbano y Obras Públicas, Secretaría de Finanzas, Secretaría de Desarrollo Social, Secretaría de Desarrollo Sustentable, todas ellas del Poder Ejecutivo y la Comisión Estatal de Aguas, de igual forma destacan los Municipios de Querétaro y Corregidora.

2.10 Tomando como referencia los datos anteriores, es que se observa que la implementación de mecanismos tecnológicos suficientes en la atención ciudadana conllevan en primer término, a la vinculación directa y efectiva entre gobierno y ciudadanos, y en segundo término al incremento favorable de soluciones de demandas e inquietudes sociales con reducción de tiempos y cargas administrativas, lo que coadyuva a que la atención ciudadana del Poder Ejecutivo Estatal transite a un esquema de innovación gubernamental y proximidad social, con enfoque a las mejores prácticas internacionales en la materia.

2.11 El desarrollo de los canales de atención ciudadana actualmente en funciones, operados de manera conjunta con el Centro de Llamadas de Atención Ciudadana del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, permitirá ampliar la cobertura brindada por los canales de contacto citados, y con ello potencializar el modelo integral de atención ciudadana brindando la posibilidad a los beneficiarios de hacer uso de ellos desde cualquier punto geográfico del Estado, aminorando los costos de traslado, facilitando el acceso a la información pública, a la orientación técnica o, en su caso, canalización adecuada, y así, generar el acercamiento del ejercicio público a más ciudadanos de manera expedita, directa y oportuna.

3. Política Institucional del Programa

- **Objetivo del Programa**

El Programa “**CENTRO DE LLAMADAS AQUÍ**” busca impulsar en la Entidad el desarrollo de una atención y gestión gubernamental pronta, cercana y oportuna, a través de la operación de una instancia oficial receptora de llamadas para la atención,

orientación y, en su caso, canalización de las demandas e inquietudes sociales, referente a los programas estatales institucionales, servicios estatales y situaciones emergentes decretadas por las autoridades competentes en la materia, como canal continuo de información gubernamental eficiente, oportuna, confiable y actualizada en beneficio de los ciudadanos del Estado.

- **Misión**

Posicionar el Centro de Llamadas de Atención Ciudadana del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro como una instancia que favorezca la interacción continua, progresiva y de proximidad entre el Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro y la ciudadanía, brindando orientación telefónica respecto de las demandas sociales, a través de información oficial, técnica, veraz y actualizada.

- **Visión**

Constituir al Centro de Llamadas de Atención Ciudadana del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, como un canal unificado de escucha permanente de las necesidades e inquietudes de la población queretana, y con ello consolidar el modelo integral de atención ciudadana implementado por el Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, bajo un enfoque de gobierno abierto, transparente y que incentive la participación ciudadana.

4. Glosario

I. Autoridades coadyuvantes del Centro de Llamadas: Aquellas instancias gubernamentales de los tres ámbitos de gobierno, que con motivo de sus atribuciones sean competentes para la atención y resolución de peticiones ciudadanas captadas a través del servicio telefónico de atención ciudadana.

II. Áreas usuarias: Aquellas dependencias y Entidades del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro que requieran y utilicen los servicios el Centro de Llamadas de Atención Ciudadana del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, para el ejercicio de sus atribuciones.

III. Beneficiario: Personas físicas, morales, organizaciones de la sociedad civil, instituciones públicas o privadas del Estado de Querétaro, que obtienen atención, orientación y, en su caso, canalización de sus demandas e inquietudes sociales, referente a los programas estatales institucionales, servicios gubernamentales, a través de información oficial, técnica, veraz y actualizada.

IV. Centro de Llamadas de Atención Ciudadana: Instancia receptora de llamadas telefónicas ciudadanas, adscrita a la Subcoordinación de Centro de Conexión de la

Coordinación de Atención Ciudadana, dependiente de la Secretaría Particular de la Jefatura de Gabinete del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.

V. Compendio de programas gubernamentales: Instrumento documental que conjunta la información técnica de todos aquellos programas gubernamentales competencia de las áreas usuarias del Centro de Llamadas de Atención Ciudadana del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.

VI. Enlace Institucional: Servidor público designado por el titular del área usuaria, con un nivel jerárquico de Director u homólogo o, en su caso, que tenga un nivel jerárquico inmediato inferior al del titular del área usuaria.

VII. Submenú telefónico: Listado de categorías numéricas de marcación telefónica asignados de manera particular a cada una de las vertientes del servicio telefónico de atención ciudadana brindado a los beneficiarios, y que integran la Línea Telefónica de Atención Ciudadana.

VIII. Línea Telefónica de Atención Ciudadana: Circuito eléctrico de transmisión de señales que conecta el aparato telefónico del beneficiario a la red de telecomunicaciones del Centro de Llamadas de Atención Ciudadana, a través de la marcación de un número telefónico único.

IX. Lineamientos operativos de las áreas usuarias: Instrumento técnico emitido por las áreas usuarias, a través del cual éstas regulan y establecen los esquemas de información, orientación, actuación y canalización que habrán de ser implementados por el Centro de Llamadas de Atención Ciudadana a través de los operadores telefónicos para la prestación del servicio telefónico de atención ciudadana en temas competencia del área usuaria correspondiente.

X. Operadores telefónicos: Personal especializado y capacitado encargado de recibir, atender, orientar y, en su caso, canalizar las llamadas entrantes a la Línea Telefónica de Atención Ciudadana, adscritos a la Subcoordinación de Centro de Conexión de la Coordinación de Atención Ciudadana dependiente a la Secretaría Particular de la Jefatura de Gabinete del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.

XI. Plataforma de datos del Centro de Llamadas (PDEQ): Herramienta tecnológica que derivado de la atención, orientación y, en su caso, canalización de las llamadas entrantes a la Línea Telefónica de Atención Ciudadana, recaba los datos personales de los beneficiarios atendidos para fines de control estadístico, manejo y evaluación del servicio telefónico de atención ciudadana brindado.

XII. Programa: Programa “CENTRO DE LLAMADAS AQUÍ”.

XIII. Servicio telefónico de atención ciudadana: Consiste en proporcionar al beneficiario atención, orientación y, en su caso, canalización, con base en el entendimiento claro de sus necesidades, a través de información gubernamental eficiente, oportuna, confiable y actualizada brindada por operadores telefónicos del Centro de Llamadas de Atención Ciudadana.

XIV. Sistema Informático de Captura de Peticiones Ciudadanas del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro (SICEQ): Herramienta Tecnológica de captación y registro de datos obtenidos a través del desarrollo de los diferentes canales de atención ciudadana del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, implementado para la canalización y seguimiento de las peticiones y/o solicitudes ciudadanas turnadas a las autoridades competentes.

5. Autoridades competentes y/o responsables de la ejecución del Programa.

Son autoridades del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, competentes y/o responsables en la ejecución del presente Programa:

- I. La Jefatura de Gabinete del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro;
- II. La Secretaría Particular de la Jefatura de Gabinete del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro;
- III. La Coordinación de Atención Ciudadana, adscrita a la Secretaría Particular de la Jefatura de Gabinete del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro;
- IV. La Subcoordinación de Centro de Conexión de la Coordinación de Atención Ciudadana, adscrita a la Secretaría Particular de la Jefatura de Gabinete del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, y
- V. Centro de llamadas de atención ciudadana, de la Subcoordinación de Centro de Conexión de la Coordinación de Atención Ciudadana, dependiente de la Secretaría Particular de la Jefatura de Gabinete del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.

6. Población Objetivo

Cualquier persona física, persona moral, organizaciones de la sociedad civil, instituciones públicas o privadas, con domicilio en el Estado de Querétaro.

7. Suficiencia presupuestal

Todo cargo a recursos públicos habrá de estar contemplado en el Presupuesto de Egresos del ejercicio fiscal en cuestión, permitiendo cumplir con los objetivos planteados en el acuerdo aprobado.

De conformidad con lo dispuesto en la Ley para el Manejo de los Recursos Públicos del Estado de Querétaro, los recursos públicos deberán guardar equilibrio entre los ingresos y egresos autorizados en la Ley de Ingresos y el Presupuesto de Egresos del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro conforme al ejercicio fiscal que corresponda.

El presente Programa cuenta con la suficiencia presupuestal para el ejercicio fiscal 2023, conforme a lo dispuesto en el oficio número 2023GEQ00050, emitido por la Dirección de Gasto Social de la Subsecretaría de Egresos, de la Secretaría de Finanzas del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro; por lo que, los alcances del mismo serán ejecutados de acuerdo a la suficiencia presupuestal autorizada para tal efecto.

8. Vigencia del Programa

El Programa se encontrará vigente a partir de su publicación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro “La Sombra de Arteaga”, y hasta el 31 (treinta y uno) de diciembre del 2023 (dos mil veintitrés).

9. Interpretación de las disposiciones del Programa.

La interpretación para efectos administrativos de las disposiciones del presente Programa, estará a cargo de las autoridades citadas como responsables, las cuales podrán solicitar a la Consejería Jurídica de la Jefatura de Gabinete del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, emita dentro de su ámbito de competencia, opinión no vinculante, respecto del asunto de que se trate.

10. Coordinación institucional

Las autoridades responsables de la ejecución del programa implementarán los mecanismos y medidas necesarias para potenciar el impacto y ejercicio de los recursos, así como fortalecer la cobertura de las acciones, a través de la colaboración institucional con las autoridades coadyuvantes del Centro de Llamadas, misma que se efectuará en el marco del presente Programa y de la normatividad aplicable.

11. Lineamientos para la instrumentación, seguimiento y evaluación del programa

I. La instrumentación del programa estará a cargo de las autoridades mencionadas en el Apartado 5 del presente Programa.

II. La supervisión y evaluación del desarrollo de las actividades del Programa estará a cargo de la Unidad Estatal del Sistema de Evaluación del Desempeño, órgano desconcentrado de la administración pública del Estado de Querétaro, jerárquicamente subordinado a la Secretaría de Finanzas del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, en términos de las disposiciones normativas aplicables.

III. Para el cumplimiento de lo dispuesto en el párrafo anterior, se podrá contratar en términos de las disposiciones normativas y conforme a la suficiencia presupuestal autorizada a terceros especializados que se encarguen de revisar la información derivada de las actividades del Programa.

12. Composición del Programa

Para brindar de manera adecuada, eficiente y progresiva el servicio telefónico de atención ciudadana hacia los beneficiarios del Programa, éste se conforma de las siguientes vertientes:

- a)** Programas gubernamentales;
- b)** Servicios estatales, y
- c)** Situaciones emergentes.

13. Consideraciones generales de la operación del Programa “CENTRO DE LLAMADAS AQUÍ”

I. Para la prestación del servicio telefónico de atención ciudadana, las autoridades competentes y responsables de la ejecución del Programa, implementarán una única Línea Telefónica de Atención Ciudadana, misma que se hará del conocimiento público.

II. La Coordinación de Atención Ciudadana, adscrita a la Secretaría Particular de la Jefatura de Gabinete del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, será la responsable de la administración de la información que sea proporcionada por las áreas usuarias del Centro de Llamadas de Atención Ciudadana para la operación de éste, por lo que la legalidad y el contenido de dicha información son de la estricta responsabilidad de las áreas usuarias competentes que la hayan proporcionado para tal efecto.

III. Los datos recabados y administrados por las autoridades competentes y responsables con motivo de la ejecución del presente Programa durante la prestación del servicio telefónico de atención ciudadana en cualquiera de sus vertientes brindado al beneficiario, se le dará el tratamiento que para tal efecto establezcan la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro, Ley de

Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Querétaro y demás normatividad aplicable.

IV. La coordinación y comunicación oficial entre el área usuaria del Centro de Llamadas de Atención Ciudadana y las autoridades responsables de la ejecución del Programa se llevará a cabo a través del enlace institucional designado para tal efecto en los términos establecidos en el presente instrumento.

V. Las dependencias y Entidades del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, que estén interesadas en solicitar la prestación del servicio telefónico de atención ciudadana de orientación telefónica en temas de competencia de éstas a través del Centro de Llamadas de Atención Ciudadana, deberán formular de manera oficial su solicitud dirigida a la autoridad responsable Secretaría Particular de la Jefatura de Gabinete del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, en la cual especifique la vertiente del servicio telefónico de atención ciudadana solicitado, así como el periodo en que éste sea requerido.

VI. La integración, administración y actualización del compendio de Programas Gubernamentales estará a cargo de la Subcoordinación de Centro de Conexión, para lo cual los enlaces institucionales deberán proporcionarle la información correspondiente en los periodos y formas en que les sea requerida.

VII. Para la operación del servicio telefónico de atención ciudadana, las áreas usuarias del Centro de Llamadas de Atención Ciudadana deberán proporcionar de forma oficial a la Coordinación de Atención Ciudadana, sus Lineamientos operativos en los periodos y formas que para tal efecto establezca dicha autoridad responsable.

VIII. La prestación del servicio telefónico de atención ciudadana se realizará en estricto apego tanto a los Lineamientos operativos de las áreas usuarias, así como al contenido del compendio de programas gubernamentales y demás normatividad aplicable.

IX. Las áreas usuarias brindarán capacitación técnica periódica a los operadores telefónicos, para la óptima implementación de sus Lineamientos operativos.

X. Las autoridades responsables de la ejecución del programa, a través de la Coordinación de Atención Ciudadana, para la oportuna y eficiente instrumentación de este programa, solicitarán a las áreas usuarias del Centro de Llamadas de Atención Ciudadana el suministro de la información que estimen pertinente para la prestación del servicio telefónico de atención ciudadana.

XI. Una vez efectuada la integración y clasificación del Submenú Telefónico atendiendo a las vertientes del servicio telefónico de atención ciudadana, la Coordinación de Atención Ciudadana, le asignará a las áreas usuarias del Centro de Llamadas de

Atención Ciudadana la opción numérica del Submenú citado, para que a través de éste los operadores telefónicos brinden la atención a las llamadas objeto del presente Programa.

XII. Para la operación del Centro de Llamadas de Atención Ciudadana, las autoridades responsables del Programa implementarán todos aquellos mecanismos administrativos, jurídicos y tecnológicos que tengan por finalidad garantizar tanto la habilitación de la infraestructura del Centro en comento, así como la calidad y la cobertura en el servicio telefónico de atención ciudadana prestado, por lo que derivado de los requerimientos técnicos y demanda de dicho servicio, podrán contratar a terceros especializados en la materia.

XIII. La supervisión técnica de la operación del servicio telefónico de atención ciudadana en su vertiente de “Situaciones emergentes”, se realizará de manera trimestral a cargo del área usuaria del Centro de Llamadas de Atención Ciudadana competente en la materia que se trate, para lo cual finalizada la supervisión, ésta deberá informar de manera oficial a la autoridad responsable Coordinación de Atención Ciudadana, los resultados obtenidos, y de ser el caso, las herramientas de mejora a implementar en el servicio telefónico citado.

XIV. Las llamadas entrantes a la Línea Telefónica de Atención Ciudadana que, por su naturaleza, requieran de su canalización a las autoridades coadyuvantes del Centro de Llamadas de Atención Ciudadana o a las áreas usuarias, se realizará por medio del Sistema Informático de Captura de Peticiones Ciudadanas del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro (SICEQ), así como en apego a los Lineamientos operativos de las áreas usuarias y demás disposiciones jurídicas aplicables.

XV. La Subcoordinación de Centro de Conexión de la Coordinación de Atención Ciudadana, como una de las autoridades responsables, por conducto de los operadores telefónicos será la encargada de llevar a cabo un control de las llamadas recibidas a la Línea Telefónica de Atención Ciudadana, así como el registro de datos de los beneficiarios a los que se brindó el servicio citado, a través de la Plataforma de Datos del Centro de Llamadas (**PDEQ**), en observancia de lo establecido por la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Querétaro y demás normatividad aplicable, con la finalidad de generar un control estadístico, manejo y evaluación del servicio telefónico de atención ciudadana brindado.

Los datos personales recabados serán tratados y utilizados de conformidad con el aviso de privacidad de la Coordinación de Atención Ciudadana, adscrita a la Secretaría Particular de la Jefatura de Gabinete del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, mismo que podrá ser consultado a través del Portal de Transparencia del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro <http://www.queretaro.gob.mx/transparencia>, en la fracción XLVII del artículo 66 de las Obligaciones de Transparencia del Poder Ejecutivo del Estado de

Querétaro o directamente en el siguiente enlace:
http://www.queretaro.gob.mx/generalmagen.aspx?ServerUploads=10.16.12.13&p=/InformacionUtilidad/239_285_38_1899003843_AvisoP.Simplificado_AtencionCiudadana.pdf

XVI. La prestación del servicio telefónico de atención ciudadana en cada una de sus vertientes a las áreas usuarias, se efectuará de acuerdo a la disponibilidad de operadores telefónicos, recursos financieros y tecnológicos con los que cuenten las autoridades responsables.

XVII. En términos de los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 81 Ter de la Ley para el Manejo de los Recursos Públicos del Estado de Querétaro, la difusión en medios impresos y la propaganda que bajo cualquier modalidad de comunicación social se realice en relación al presente programa, deberá contener la siguiente leyenda: *“Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los ingresos que aportan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante autoridad competente.”*

XVIII. Las referencias o alusiones en la redacción del presente Acuerdo, hechas hacia un género, se entenderán para todas las personas, a manera de lenguaje inclusivo.

14. Modelo de operación del Programa

I. Servicio telefónico de atención ciudadana, vertiente “Servicios Estatales”.

Tratándose de esta vertiente, el operador telefónico proporcionará la atención, orientación y, en su caso canalización al beneficiario, con base en toda aquella información técnica suministrada por las áreas usuarias del Centro de Llamadas de Atención Ciudadana, respecto de sus trámites y servicios, entendiéndose por éstos, como cualquier beneficio o actividad que dichas áreas, en el ámbito de su competencia, brinden a particulares, previa solicitud y cumplimiento de los requisitos aplicables, y que a su vez no se encuentran contemplados en el compendio de programas gubernamentales.

El horario de atención en esta vertiente será de las 08:00 horas a las 20:00 horas de lunes a viernes, durante el periodo que para tal efecto hayan establecido las áreas usuarias competentes, salvo que éstas estipulen un horario distinto por las necesidades y demanda del servicio requerido.

II. Servicio telefónico de atención ciudadana, vertiente “Programas gubernamentales”.

Tratándose de esta vertiente, el operador telefónico proporciona orientación técnica previa a los beneficiarios, respecto de los programas gubernamentales a los que puede acceder y que conforman el compendio de programas gubernamentales, sin que dicha orientación constituya por sí misma una resolución administrativa para el otorgamiento de las ayudas sociales en ellos previstos, dado que es competencia exclusiva de las áreas usuarias del Centro de Llamadas de Atención Ciudadana la instrumentación y, por ende, autorización de tales ayudas sociales en términos de sus reglas de operación y demás normativa aplicable.

El horario de atención en esta vertiente será de las 08:00 horas a las 20:00 horas de lunes a viernes, durante el periodo que para tal efecto hayan establecido las áreas usuarias competentes, salvo que éstas estipulen un horario distinto por las necesidades y demanda del servicio requerido.

III. Servicio telefónico de atención ciudadana, vertiente “Situaciones emergentes”.

Tratándose de esta vertiente, el servicio se enfoca en brindar información confiable y actualizada, tendiente a procurar la salvaguarda de la vida de los beneficiarios, respecto de aquellos eventos fortuitos y/o de fuerza mayor que en materia de salud y protección civil sean decretados por las autoridades competentes, y que dada la naturaleza de los mismos repercutan en la calidad de vida y en el desarrollo de las actividades de la población de esta entidad federativa.

Con motivo de lo anterior, los operadores telefónicos proporcionarán en un primer momento orientación técnica, veraz, oportuna y eficiente a los beneficiarios, respecto de todas aquellas inquietudes sociales que guarden relación con los acontecimientos citados. En un segundo momento, si las áreas usuarias competentes en la materia en sus Lineamientos operativos establecieron la prestación de un servicio estatal de manera posterior a la orientación técnica brindada por el operador telefónico, éste último procederá a la canalización con el área usuaria respectiva en los términos establecidos en el presente instrumento.

El horario de atención en esta vertiente será de acuerdo a los requerimientos solicitados por el área usuaria, durante el periodo de contingencia que para tal efecto hayan establecido las áreas usuarias competentes.

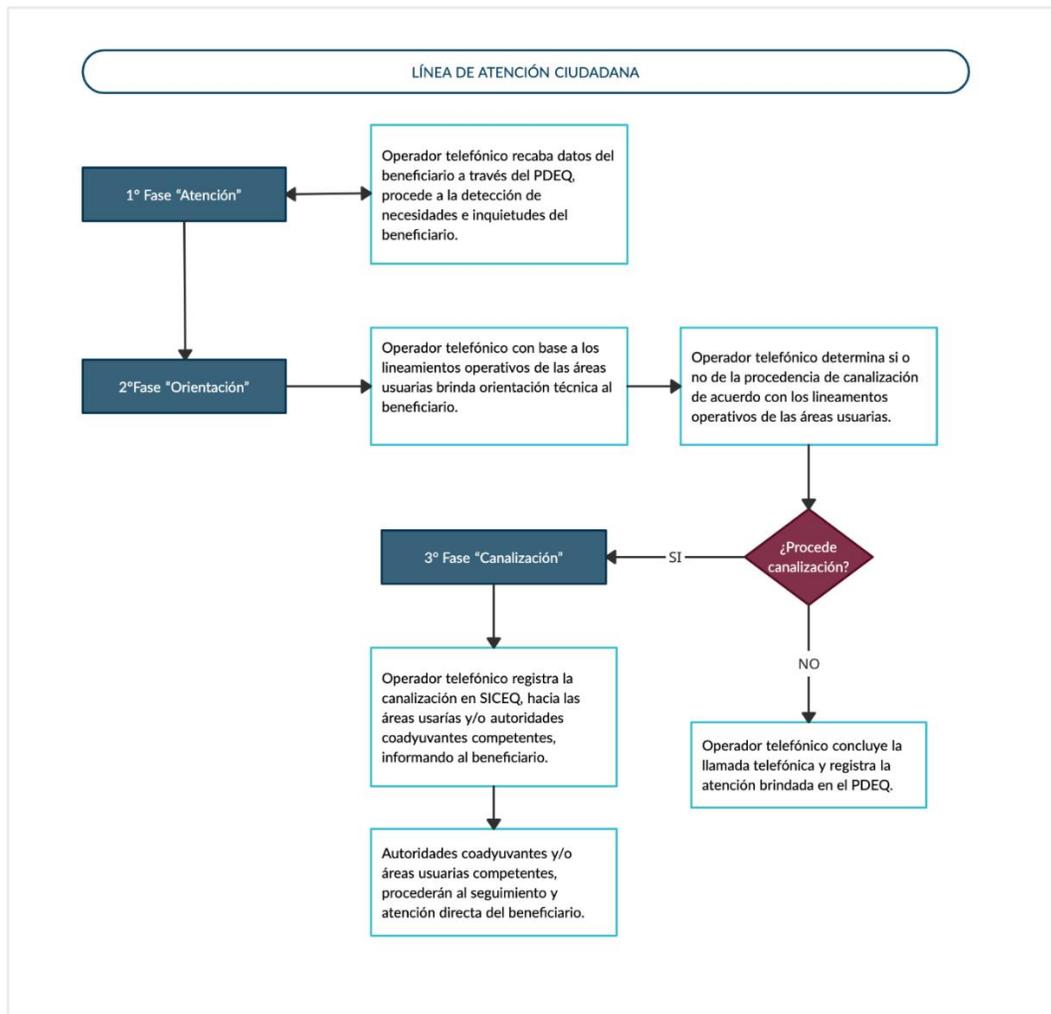
Los operadores telefónicos que brinden el servicio telefónico de atención ciudadana en esta vertiente, se someterán de manera periódica a las evaluaciones que para tal efecto estipulen las áreas usuarias competentes en la materia, debiendo acreditar de manera favorable las mismas, y su actuación se apegará tanto a los Lineamientos operativos de

las áreas usuarias, como a los Códigos de Conducta y protocolos que las áreas citadas establezcan.

La información gubernamental que se proporcione a los beneficiarios durante el servicio telefónico de atención ciudadana en esta vertiente, tendrá única y exclusivamente el carácter orientativo, en ningún momento constituirá un diagnóstico médico y/o dictamen técnico de protección civil de conformidad con la legislación aplicable en la materia.

15. Diagrama general del proceso.

Para mayor ilustración del proceso general que se realizará por parte del Centro de Llamadas de Atención Ciudadana con motivo de la operación del servicio telefónico de atención ciudadana, es que a continuación se visualiza el diagrama correspondiente.



Transitorios

Primero. Se instruye a la Consejería Jurídica de la Jefatura de Gabinete del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, a tramitar ante la Secretaría de Gobierno del Poder Ejecutivo del Estado la publicación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro “La Sombra de Arteaga” del presente Programa denominado “CENTRO DE LLAMADAS AQUÍ”.

Segundo. El presente Programa entrará en vigor el día de su publicación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro “La Sombra de Arteaga”.

Dado en el Palacio de La Corregidora, sede del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, en la Ciudad de Santiago de Querétaro, Qro., a los ----- días del mes de marzo del año 2023 dos mil veintitrés.

**Lic. Rogelio Vega Vázquez Mellado
Jefe de Gabinete del Poder Ejecutivo del Estado**

Hoja de firma que corresponde al “Programa “Centro de llamadas aquí”, de fecha ---- de marzo de 2023.