

SEGUNDO PLAN DE ACCIÓN LOCAL DE GOBIERNO ABIERTO JALISCO

“INSTITUCIONES ABIERTAS CONTRA LA CORRUPCIÓN”

GOBIERNO MUNICIPAL DE GUADALAJARA

**“POLÍTICA DE MEJORA DE ATENCIÓN CIUDADANA EN REPORTE
RESPECTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DEL MUNICIPIO
DE GUADALAJARA”**

AGOSTO 2020



ÍNDICE

1.- INTRODUCCIÓN	PÁG. 2
2.- MARCO DE REFERENCIA	PÁG. 5
2.1 PROBLEMÁTICA DETECTADA	PÁG. 5
2.2 FINES PLANTEADOS	PÁG. 7
3.- IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES	PÁG. 9
3.1 CAPACITACIONES	PÁG. 9
3.2 UNIDAD DE VALIDACIÓN Y SEGUIMIENTO	PÁG. 10
3.3 NUEVO CATÁLOGO DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES / MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CON LENGUAJE CIUDADANO.	PÁG. 14
4.- HERRAMIENTA TECNOLÓGICA / CIUDAPP 4.0	PÁG. 19
4.1 UNIDAD DE SERVICIO	PÁG. 23
4.2 SISTEMA AUTOMÁTICO DE ZONAS / GEOLOCALIZACIÓN	PÁG. 24
4.3 FLUJOS DE TRABAJO	PÁG. 26
4.4 CANALIZACIÓN POR FILTROS	PÁG. 30
4.5 RESPUESTAS PREDEFINIDAS	PÁG. 30
4.6 BENEFICIOS ADICIONALES DE LA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA PARA LA CIUDADANÍA.	PÁG. 31
5.- CONCLUSIONES	PÁG. 38



1.- INTRODUCCIÓN

El Secretariado Técnico Local de Gobierno Abierto Jalisco (STL), es un organismo creado para coordinar y promover la agenda de gobierno abierto en Jalisco, cuyo formato de inclusión es único y sin precedentes a nivel nacional. El STL logra reunir a Sociedad Civil y Gobierno, con el más alto nivel de representación en el Estado y cuya pluralidad no se puede encontrar en ningún otro Secretariado en México.

Al crear un espacio de diálogo y co-creación entre ciudadanía y gobierno, el STL permite que de manera colaborativa todos los sectores de la sociedad encuentren soluciones alternativas y fuera de lo convencional a los múltiples desafíos existentes. De igual manera, la implementación de la agenda de gobierno abierto en Jalisco fortalece la credibilidad del gobierno y fomenta la participación ciudadana en iniciativas, políticas públicas y buenas prácticas.

Desde su instalación el día 15 de octubre de 2015, el STL ha buscado resolver las problemáticas seleccionadas desde un enfoque de gobierno abierto.¹ Y el Gobierno de Guadalajara ha participado desde entonces para emprender acciones de gobernanza y poder participar de manera activa en la co-creación de políticas públicas enfocadas en las necesidades reales de las y los tapatíos.

Derivado de los trabajos de planeación del Segundo Plan de Acción Local se eligió como tema central: **“Instituciones Abiertas contra la Corrupción”** cuyo objetivo es fomentar la apertura en colaboración con la sociedad, alineando los ejercicios a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), principalmente en la disminución de la percepción de la corrupción y con ello, promover sociedades justas e inclusivas, utilizando los pilares de transparencia, co-creación, rendición de cuentas e innovación tecnológica.²

En ese sentido el Gobierno de Guadalajara está comprometido en ejecutar de manera continua buenas prácticas en los procesos de transparencia, rendición de cuentas y combate a la corrupción, así como desarrollar nuevas formas de

¹ <http://gobiernoabiertojalisco.org.mx/quienes>

² <http://gobiernoabiertojalisco.org.mx/2o-plan-de-accion-local-2019-2020>



colaboración entre los diferentes actores (ciudadanía y gobierno) para avanzar hacia la provisión de servicios públicos de mejor calidad y beneficio.

La transparencia es un valor fundamental para la democracia. A través de ella, se informa a la ciudadanía acerca de qué es y qué hace el gobierno, incentivando el ejercicio de un gobierno abierto, y fortaleciendo el respeto de los derechos fundamentales. Por tanto, “gobierno abierto” es una nueva forma de hacer política que promueve canales de participación ciudadana para el diseño e implementación de políticas públicas y mecanismos que potencializan las capacidades, experiencia, conocimiento, entusiasmo de la sociedad civil, para que junto con gobierno se generen soluciones a todo tipo de problemáticas.

Entre los meses de febrero a agosto del año 2019, se llevaron a cabo mesas de trabajo entre los diferentes agentes de gobierno integrantes del STL, autoridades del Poder Ejecutivo, Judicial, Legislativo, del que el Gobierno de Guadalajara formó parte como Ayuntamiento miembro invitado; así como miembros de la Sociedad Civil, Universidades, Iniciativa Privada, y el Instituto de Transparencia, Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Jalisco en su carácter de Coordinador del STL a través de su Presidenta la Maestra Cynthia Patricia Cantero Pacheco.

Por lo que el pasado 22 de agosto del año 2019 nuestro Presidente Municipal **Lic. Ismael del Toro Castro** firmó en evento protocolario, el compromiso de cumplir y realizar las acciones necesarias para cumplir con las mejoras propuestas por la sociedad civil, problemáticas analizadas para cada uno de los agentes de gobierno involucrados (Poder Ejecutivo, Poder Legislativo, Poder Judicial y los Ayuntamientos invitados), y que concluyeron de una votación en la que no tuvo participación ningún representante de los gobiernos involucrados, por lo que la Sociedad Civil eligió para Guadalajara el siguiente compromiso:

**“POLÍTICA DE MEJORA DE ATENCIÓN CIUDADANA EN REPORTES
RESPECTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DEL MUNICIPIO
DE GUADALAJARA”**



En dicho contexto, este documento da a conocer las acciones realizadas por todas las áreas y niveles del Gobierno de Guadalajara, para llevar a cabo con éxito en plan de acción de mejora y cumplir con el compromiso firmado, como resultado de un ejercicio de co-creación entre sociedad civil y Gobierno de Guadalajara, del cual se detalló la problemática y se enfocó en eficientar los esfuerzos del funcionariado público, sus estructuras y los procesos.

Este plan de acción fue ejecutado y coordinado por la Dirección de Transparencia y Buenas Prácticas, con la participación por todas las áreas y niveles del Gobierno de Guadalajara y la colaboración activa del **“Comité de Seguimiento”** integrado por los ciudadanos: C. Cecilia Díaz Romo (coordinadora), C. María Ramos González de Castilla y C. Salvador Rosas Pelayo.



2. - MARCO DE REFERENCIA

2.1. PROBLEMÁTICA DETECTADA

Como desafío central que asumen el Gobierno Municipal, es el compromiso de abordar y resolver el mejoramiento de los servicios públicos, a través de realizar una “POLÍTICA DE MEJORA DE ATENCIÓN CIUDADANA EN REPORTE RESPECTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE GUADALAJARA”, que busca promover la mejora e innovación en la prestación y gestión de los servicios públicos que brinda a la población, a partir de las siguientes debilidades detectadas en co participación del **“Comité de Seguimiento”**:

- Falta de capacitación del funcionariado público encargado de dar atención a los reportes de los ciudadanos.
- Falta de vinculación entre las áreas encargadas de los servicios públicos municipales.
- Ausencia de seguimiento en la atención de reportes.

No obstante a lo anterior, en el diagnóstico inicial se consideraron los siguientes problemas específicos:

- Falta de atención y seguimiento a las quejas y denuncias ciudadanas, en materia de servicios públicos.
- Actualmente nuestra ciudad tiene un rezago significativo en la atención a los reportes realizados por la ciudadanía, en promedio 6 de cada 103 son atendidos fuera de tiempo o no se atienden.
- Deficiente capacitación del personal que se encarga de dar la atención de primera mano al ciudadano, lo que genera confusión al momento de canalizar los reportes para su atención.
- Falta de actualización de la vinculación de las áreas respecto de los servicios y trámites que administra el municipio y que deben realizarse por etapas mismas que deben ser atendidas por diferentes áreas.
- Canalización extemporánea o incorrecta conforme a las atribuciones de las áreas, relacionado al tema del trámite solicitado, denuncia o queja

³ Plan Municipal de Desarrollo y Gobernanza Guadalajara 500 / Visión 2042



presentada, lo que genera pérdida de tiempo al ciudadano y en muchos casos es tiempo vital para dar solución al problema.

- En una muestra de 60 días, entre noviembre y diciembre del 2018, se pudo visualizar que de 8,094 reportes recibidos, 169 reportes fueron rechazados por una incorrecta canalización y falta de capacitación de los operadores que captan. Es decir, el 3% de los reportes levantados y capturados en el 070, no se atiende por fallas de captura en la canalización, lo que provoca molestia y genera una percepción de ineficiencia o desinterés.

- El **070** requiere mejorar la atención en las llamadas a través de estándares más altos de calidad y de eficiencia, como las que se establecen en un call center;

- Se realizó un análisis de una línea de atención telefónica de **070** al azar y se encontró que hay notable disparidad en la duración de las llamadas, ya que existe registro de llamadas de 02 segundos, así como una llamada de 58 minutos con 08 segundos de duración. El 72% del total de llamadas tienen una duración aproximada entre 03 segundos y menos de 05 minutos; de estas llamadas, el 43%, son llamadas entre 03 segundos y 59 segundos; el 23% de entre 01 minuto a 01 minuto 59 segundos; el 12%, de 02 minutos a 2 minutos 59 segundos; el 8% de 03 minutos a 03 minutos 59 segundos y el 14% de 04 minutos a 04 minutos 59 segundos. Con estos datos es notable la necesidad de estandarizar y capacitar a quienes ofrecen la atención vía telefónica, así como crear una experiencia de verdadera atención de calidad y cercanía entre ciudadanos y gobierno.

- Se carece de seguimiento efectivo a los trámites, quejas y denuncias tanto por los servidores públicos, como por la información que arroja la línea de atención del 070.

- Existe una percepción de la ciudadana de distanciamiento entre sus prioridades y necesidades y las del gobierno.

- Relativo al tema de combate a la corrupción, el 86%⁴ no está de acuerdo con la siguiente afirmación “el Gobierno realiza acciones para combatir la corrupción”.

⁴ Del total de las personas encuestadas en la 6ª Encuesta de Percepción Ciudadana Sobre Calidad de Vida 2018, elaborada por el Observatorio Ciudadano *Jalisco Cómo Vamos*.



- Datos de la dirección de atención ciudadana indican que de un total de 2,153 llamadas recibidas en 60 días para seguimiento, 604 reportes aparecían en la plataforma en estatus “resuelto” y el ciudadano manifestó que no se habían atendido.
- El punto anterior refleja claramente la necesidad de contar con una Unidad de Validación eficiente, para dar seguimiento medible a que los reportes sean solucionados efectivamente.
- Falta de confianza de los ciudadanos respecto de los resultados de las instituciones encargadas de conocer los reportes que se presentan, inhibe su participación en el combate a la corrupción y en reportar sus necesidades de servicios.

2.2 FINES PLANTEADOS

En este contexto, se eligieron diez diferentes acciones a desarrollar y ejecutar, con fechas límite de conclusión (en total un año), las cuales se hicieron públicas en lo que el STL designó como “Tablero de Monitoreo” consultable en todo momento en el siguiente link: http://micrositios.itei.org.mx/compromiso_6/ y donde de acuerdo a las fechas de conclusión, se fue estableciendo el porcentaje de avance logrado.



1	Diagnóstico inicial
2	Capacitación del funcionariado público que puede incidir en la toma de decisiones relacionadas con el cumplimiento del compromiso (personal adscrito a las Gerencias Municipales, a las Direcciones que conforman la Coordinación General de Servicios Públicos Municipales, las Direcciones de Atención Ciudadana, Participación Ciudadana, Innovación y Transparencia y Buenas Prácticas).
3	Creación de una nueva política de atención y servicio en relación con el seguimiento dado a los reportes.
4	Capacitación del funcionariado público involucrado en la atención, en relación con el nuevo protocolo de atención, canalización de reportes y seguimiento.
5	Evaluación Comité de Seguimiento
6	Actualización del catálogo de servicios municipales.
7	Actualización de la herramienta tecnológica para la atención de los servicios públicos que permita redireccionar reportes y canalizar al área adecuada, así como que la ciudadanía visualice las etapas de la atención.
8	Establecer los procedimientos de actuación de la unidad de validación y seguimiento de reportes atendidos.
9	Evaluación Comité de Seguimiento
10	Evaluación Final

Lidereando el proyecto la Dirección de Transparencia y con el seguimiento activo y continuo del **“Comité de Seguimiento”**, se trabajó de forma vinculante con todas las áreas de gobierno y con especial énfasis con la Jefatura de Gabinete, Gerencias Municipales, Dirección de Atención Ciudadana, Dirección de Innovación Gubernamental, Dirección de Participación Ciudadana y Gobernanza, Dirección de Medio Ambiente, Dirección de Alumbrado Público, Dirección de Aseo Público, Dirección de Parques y Jardines, Dirección de Mantenimiento Urbano, Dirección de Tianguis y Comercio en Espacios Abiertos, Dirección de Pavimentos así como el área de Mejora Regulatoria, trabajaron en la realización de cada una de las acciones, tomando como guía los pilares básicos de Gobierno Abierto: **Tecnología e Innovación, Participación Ciudadana, Rendición de Cuentas y Transparencia.**



3.- IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES

3.1 CAPACITACIONES

Uno de los principales problemas detectados en el diagnóstico inicial y que nos llevó a optar por este compromiso fue la *deficiente capacitación del personal que se encarga de dar la atención de primera mano al ciudadano, lo que genera confusión al momento de canalizar los reportes para su atención*. Por lo que, con el objeto de atacar directamente este problema desde un inicio de los trabajos, se realizaron las siguientes capacitaciones:

Capacitación inicial como introducción a los conceptos básicos de Gobierno Abierto: a la que asistieron 32 miembros del funcionariado público del Gobierno Municipal de Guadalajara, correspondientes tanto a la Coordinación General de Servicios Públicos Municipales, a las Gerencias Municipales, como a las Direcciones de Atención Ciudadana, Innovación Gubernamental, Participación Ciudadana y Gobernanza, Transparencia y Buenas Prácticas, así como del área de Mejora Regulatoria.

En un segundo momento se realizaron dos capacitaciones en relación al nuevo protocolo de atención, canalización de reportes y seguimiento, asistiendo un total de 43 servidoras y servidores públicos capacitados, correspondientes a las Gerencias Municipales, así como a las diferentes Direcciones involucradas en los servicios correspondientes a la Coordinación General de Servicios Públicos Municipales.

Es de mencionar que con este segundo bloque de capacitaciones se logró atender otros de los problemas detectados en el momento inicial esto es la deficiencia en la calidad de la atención que se brindaba a las llamadas recibidas a través del **070** (el **070** requiere mejorar la atención en las llamadas a través de estándares más altos de calidad y de eficiencia, como las que se establecen en un call center).

Por último se realizaron 13 capacitaciones en relación al manejo y funcionamiento de la nueva herramienta tecnológica (4 para la Dirección de Atención Ciudadana, y las demás para las siguientes Direcciones: Alumbrado Público, Parques y Jardines, Aseo Público, Gerencias Municipales, Medio



Ambiente, Oficina Digital, Mantenimiento Urbano, Tianguis y Comercio en Espacios Abiertos, Pavimentos y Participación Ciudadana y Gobernanza), lo que garantiza el correcto uso de la misma hacia el interior del Gobierno Municipal, lo cual definitivamente se ve reflejado en una mejor atención y servicios brindados en tiempo y forma hacia la ciudadanía.

Estas capacitaciones tuvieron que impartirse por áreas y reduciendo el número de asistentes debido a las medidas de aislamiento que se decretaron en el estado por la emergencia sanitaria (aún vigente) en los últimos meses, sin embargo, se logró capacitar a un total de 125 integrantes del funcionariado público adscritos a las diferentes Direcciones mencionadas, y quienes están directamente involucrados con la prestación de los servicios públicos.

EN TOTAL SE CAPACITÓ A MÁS DE 182 SERVIDORAS Y SERVIDORES PÚBLICOS EN MATERIA DE GOBIERNO ABIERTO, MEJORA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA BASADO EN UN PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SOBRE LAS MEJORAS DE LA HERRAMIENTA CIUDAPP EN LA CAPTACIÓN Y SEGUIMIENTO DE REPORTES CIUDADANOS.

3.2 UNIDAD DE VALIDACIÓN Y SEGUIMIENTO

Otro de los grandes problemas detectados al momento de realizar el diagnóstico inicial, fue que se carecía de *seguimiento efectivo a los trámites, quejas y denuncias, esto ya que de acuerdo a datos de la Dirección de Atención Ciudadana se detectó que, en 60 días de seguimiento, 604 reportes aparecían en la plataforma en estatus "resuelto" y el ciudadano manifestó que no se habían atendido*, lo que reflejaba de manera clara la necesidad de contar con una Unidad de Validación eficiente, para dar seguimiento medible a que los reportes sean solucionados efectivamente. Por lo tanto, a partir del año 2020 en consonancia con el Código de Gobierno Municipal de Guadalajara (vigente a partir del 1º de junio del año 2020), se creó la Unidad de Validación y Seguimiento de reportes atendidos, misma que se encuentra adscrita a la Dirección de Atención Ciudadana, la cual tiene la siguiente estructura orgánica:



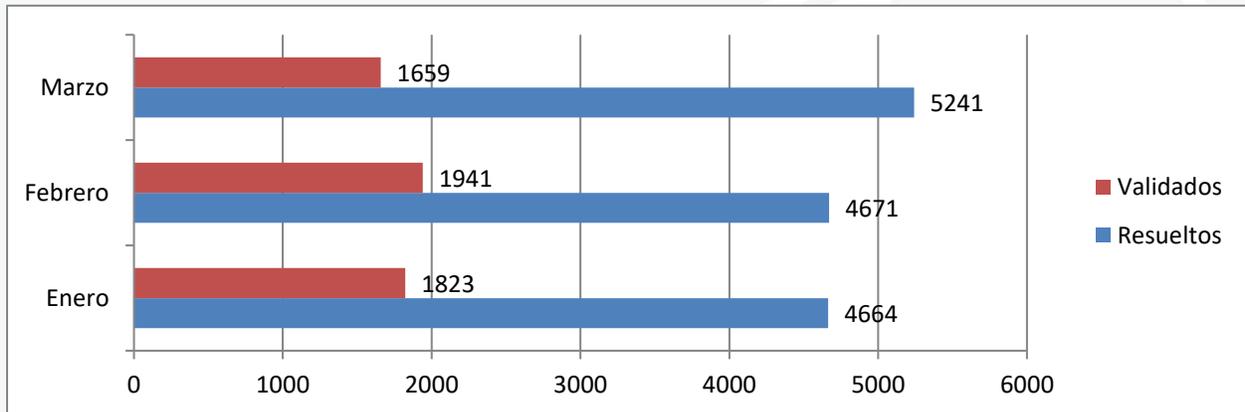
Con la creación de esta Unidad de Validación y Seguimiento de reportes atendidos, se obtuvieron los siguientes beneficios hacia el ciudadano:

1. Corroborar la atención brindada a su reporte, por medio de una sencilla llamada telefónica, o mejor aún, si el ciudadano o la ciudadana proporcionaron su correo podrán recibir la evidencia del servicio que se le brindó, ya sea por parte del **070** y las dependencias responsables de atender su reporte.
2. Tener la posibilidad de calificar su satisfacción, es por eso que evaluamos todo el proceso de un reporte, desde la recepción hasta la conclusión del mismo.
3. Consultar los detalles del reporte, observando los comentarios y fotografías aportadas por los técnicos y gestores de las dependencias encargadas de atender el reporte.
4. El **070** tramita el reporte hasta su estado final y se seleccionará la respuesta predefinida adecuada.

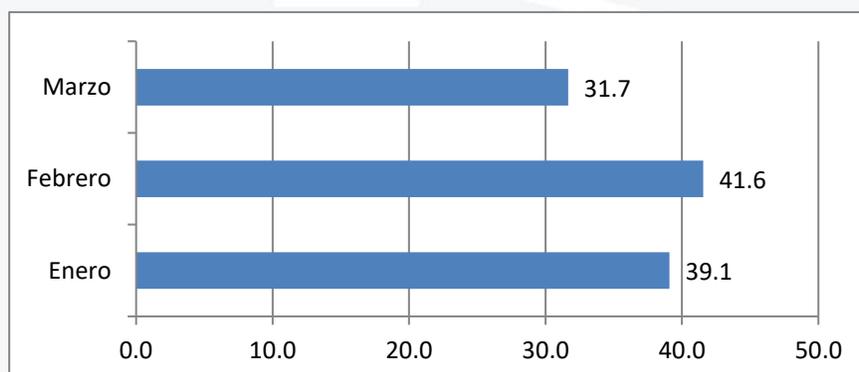
En las siguientes gráficas se muestra una comparación del primer trimestre del año 2019, cuando la Unidad de Validación y Seguimiento de reportes atendidos, aún no se instalaba en el **070** y el primer trimestre del año 2020 con la Unidad funcionando,



Año 2019			
	Resueltos	Validados	%
Enero	4664	1823	39.1
Febrero	4671	1941	41.6
Marzo	5241	1659	31.7



% de reportes validados:

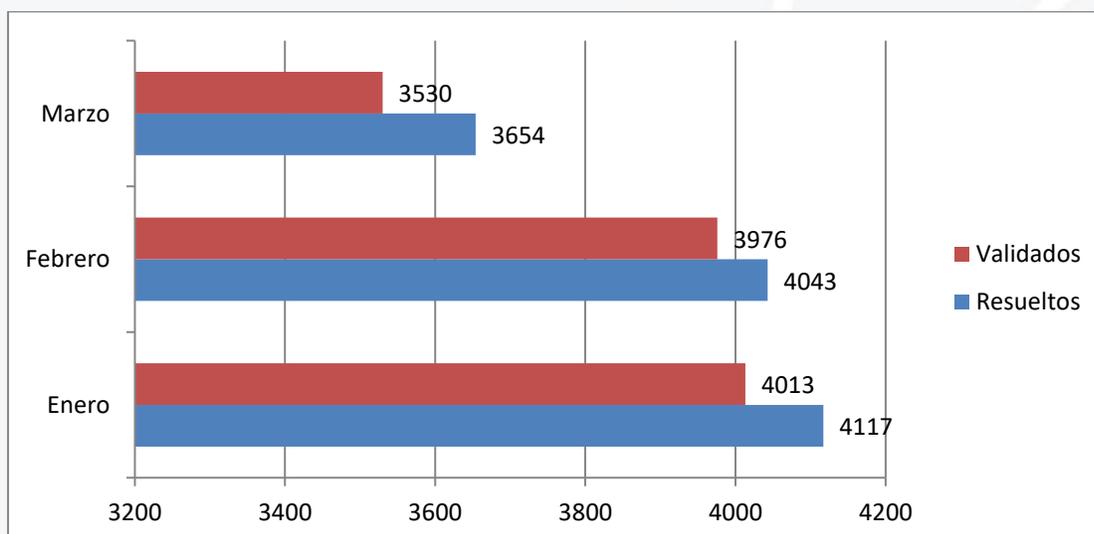




A partir del año 2020 con la **Unidad de Validación y Seguimiento** funcionando podemos observar que el porcentaje de validación se encuentra arriba del 96% en los primeros tres meses del año, lo que supera en más del 50% contra el porcentaje máximo de validación del primer trimestre del 2019, que alcanzó apenas el 41.6% durante el mes de Febrero.

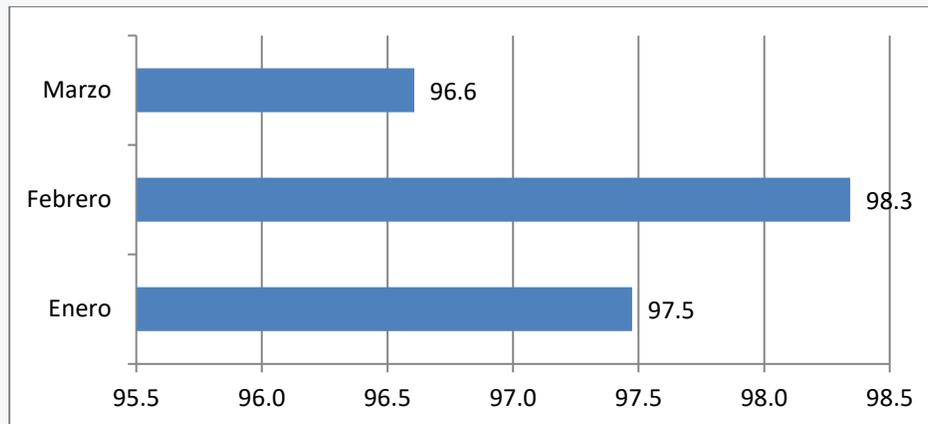
Año 2020			
	Resueltos	Validados	%
Enero	4117	4013	97.5
Febrero	4043	3976	98.3
Marzo	3654	3530	96.6

* Estableciendo que, el porcentaje que no se puede validar, radica en que el 65% (de los reportes no validados) no cuenta con evidencia de haber atendido el reporte por parte de la dependencia y el 35% no cuentan con número telefónico o correo electrónico del ciudadano.





% de reportes validados:



3.3 NUEVO CATÁLOGO DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES / MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CON LENGUAJE CIUDADANO

Por otro lado la *Falta de actualización de la vinculación de las áreas respecto de los servicios y trámites que administra el municipio y que deben realizarse por etapas mismas que deben ser atendidas por diferentes áreas*, quedó resuelta de la siguiente manera:

La Dirección de Transparencia y Buenas Prácticas programó una serie de multiconferencias enfocadas a generar y fortalecer canales de comunicación inter-direcciones entre la Coordinación de Servicios Municipales y sus respectivas Direcciones de Alumbrado Público, Aseo Público, Mantenimiento Urbano, Pavimentos, Parques y Jardines, Tianguis y Comercios en Espacios Abiertos, así como con la Coordinación de Gestión Integral de la Ciudad, específicamente los servicios que le competen a la Dirección de Medio Ambiente, esto, con el objetivo de eliminar la falta de vinculación que se había presentado, haciendo mucho énfasis en la comunicación entre las Direcciones que reciben y ejecutan servicios internamente vinculados con alguna otra dirección; el objetivo principal fue que el personal operativo de cada dirección,

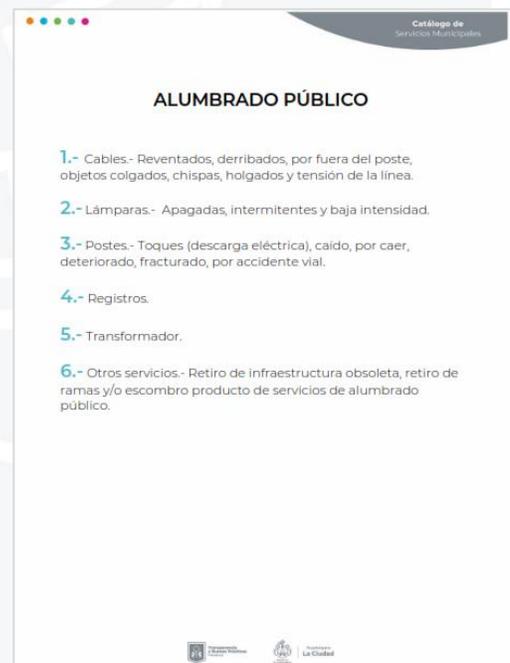


compartiera de forma detallada y precisa, el procedimiento interno paso a paso de cómo se realiza cada uno de los servicios.

Toda la información recabada, dio origen a dos documentos que ayudarán a reforzar nuestro objetivo principal de **generar una vinculación integral** entre las Direcciones encargadas de los servicios municipales.

Primero se creó un Catálogo de Servicios Municipales que contiene un listado actualizado de todos los servicios municipales que mediante la plataforma **Ciudadapp**, se brindan a la ciudadanía.

La principal función de este catálogo es informar y actualizar al funcionariado público, para tener la posibilidad de asesorar de manera correcta a la ciudadanía que se acerca al personal del Ayuntamiento con alguna inquietud en esta materia.





Catálogo de Servicios Municipales

ASEO PÚBLICO

- 1.- Recolección de basura domiciliaria.
 - Conoce por dónde va tu camión (Servicio de consulta).
- 2.- Papeleras.
- 3.- Servicio especial de limpieza.
- 4.- Objetos perdidos en camión recolector.
- 5.- Mal olor por camión recolector.
- 6.- Retiro de acumulación de residuos.
- 7.- Recolección de bolsas en avenidas.
- 8.- Contenedores municipales llenos.
- 9.- Puntos limpios.

Catálogo de Servicios Municipales

MANTENIMIENTO URBANO

- 1.- Recolección de animales muertos en vía pública.
- 2.- Borrado de grafiti en cantera y/o piedra.
- 3.- Borrado de grafiti en muro.
- 4.- Balizamiento.
- 5.- Mantenimiento a monumentos, bustos o placas.
- 6.- Recolección de objetos varios en vía pública.
- 7.- Retiro de propaganda.
- 8.- Limpieza de canales (temporal de lluvias).
- 9.- Saneamiento de banquetas afuera de lotes baldíos.

Catálogo de Servicios Municipales

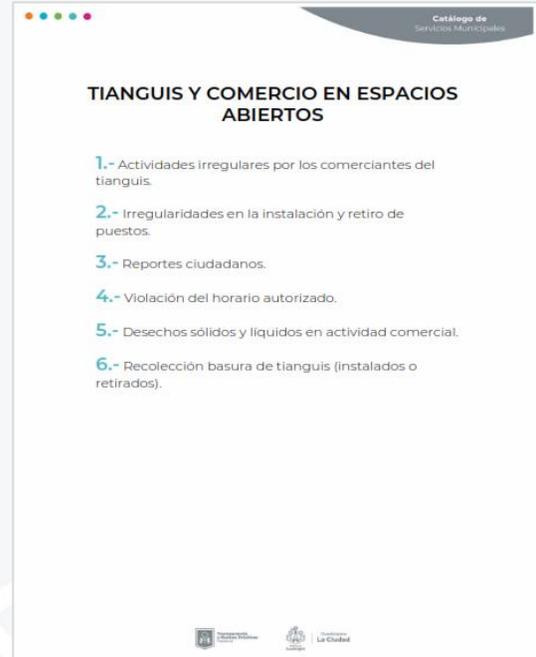
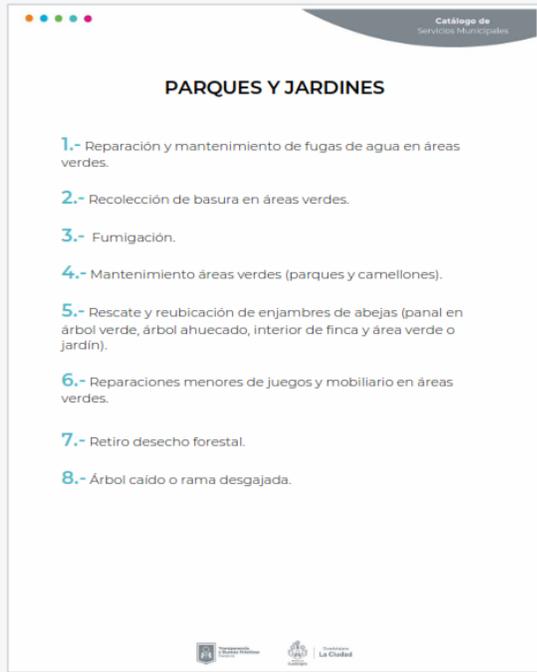
PAVIMENTOS

- 1.- Retiro de escombros producto de bacheo.
- 2.- Bacheo en pavimento de asfalto.
- 3.- Bacheo pavimento de concreto hidráulico.

Catálogo de Servicios Municipales

MEDIO AMBIENTE

- 1.- Reporte de arbolado por obstrucción de señalética vial y luminaria.
- 2.- Reporte para dictaminación de arbolado de responsabilidad municipal (camellón, parque, mercados o dependencia municipal).
- 3.- Reporte para retiro de tocón y sustitución con árbol nuevo.
- 4.- Reporte de árbol con daño inducido.
- 5.- Reporte para dictaminación de árbol en riesgo inminente (ahuecado, inclinado, desprendido).
- 6.- Saturación de contenedor de acopio de vidrio.
- 7.- Saturación de contenedor de envases multicapa.
- 8.- Saturación de contenedor de aceite de cocina.
- 9.- Desperdicio o descarga de agua residual de procesos.
- 10.- Ruido y vibración de fuentes fijas (no vehículos).
- 11.- Manejo inadecuado de residuos.
- 12.- Emisiones a la atmósfera (humos y olores).



A su vez y de forma complementaria, se creó un **Manual de Procedimientos con Lenguaje Ciudadano**, el cual es de gran utilidad práctica en el actuar del funcionariado público, ya que el contenido del mismo describe el procedimiento paso a paso de cada servicio que se le otorga al ciudadano en la plataforma **Ciudapp 4.0**.

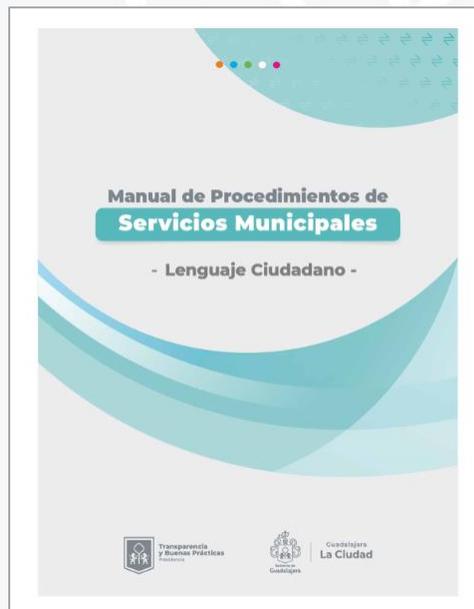
Para efectos prácticos y más eficientes, se consideró manejar una versión del Manual con la característica de Lenguaje Ciudadano, esto es, evitar los tecnicismos que son parte de cada dirección, toda vez que, para lograr el objetivo principal en esta etapa, que es el de vincular, se debe utilizar un



lenguaje estandarizado, que tanto el personal de las direcciones, como la ciudadanía, lo entendieran de una forma clara.

Ambos manuales se compartieron de forma digital a cada Coordinación y sus respectivas Direcciones, así como a la Dirección de Participación Ciudadana y Gobernanza, Dirección de Atención Ciudadana y las propias Gerencias Municipales, con la finalidad de estandarizar y homologar la información contenida en dichos documentos, y esto a su vez, **disminuiría hasta en un 90%** la falta de vinculación que se tenía con anterioridad a este proyecto.

Con todo lo anterior, la ciudadanía se verá beneficiada al momento de buscar ayuda o asesoría, ya que tanto los Gerentes Municipales, la Dirección de Atención Ciudadana y la Dirección de Participación Ciudadana y Gobernanza, que son los primeros contactos que la ciudadanía busca de manera presencial para reportar sus servicios, estarán debidamente informados y actualizados de los procedimientos y servicios, por lo que le brindarán una correcta asesoría para resolver cada necesidad específica.





4.- HERRAMIENTA TECNOLÓGICA / CIUDAPP 4.0



Con la implementación de la herramienta tecnológica **Ciudadapp** 4.0 quedan resueltos los problemas de la *falta de atención y seguimiento a las quejas de la ciudadanía en materia de servicios públicos*, ya que, como se explicará a detalle más adelante, una vez registrado un reporte en el sistema, no se permite no atenderlo o simplemente rechazarlo; así mismo se garantiza la *vinculación entre las Direcciones* que deben dar seguimiento a un mismo reporte por tratarse de acciones que derivan una de la otra para dar solución al problema o queja planteada, ya que el propio sistema a través de los flujos establecidos, de manera automática establece los pasos del reporte para su atención en las áreas competentes.

Además, con la creación de esta herramienta tecnológica, se logró combatir en gran medida la *"Falta de confianza de los ciudadanos respecto de los resultados de las instituciones encargadas de conocer los reportes que se presentan, inhibe su participación en el combate a la corrupción y en reportar sus necesidades de servicios"* ya que se trata de una herramienta creada para el ciudadano.

Ya que por un lado puede vigilar el proceso de su reporte, y además al eliminar el contacto humano, se evitan prácticas de discrecionalidad al momento de atender los reportes, lo que es elemento de apoyo en la lucha continua de este Gobierno Municipal contra la corrupción (otro de los problemas detectados en un inicio y que influyeron para elegir este proyecto), tema central del "Segundo Plan de Acción" ya que los reportes se canalizan al área competente en el orden en que se van registrando en el sistema por los ciudadanos, así mismo en los



casos en que se registran por el personal de las diferentes áreas que cuenta con el perfil de “creador”.

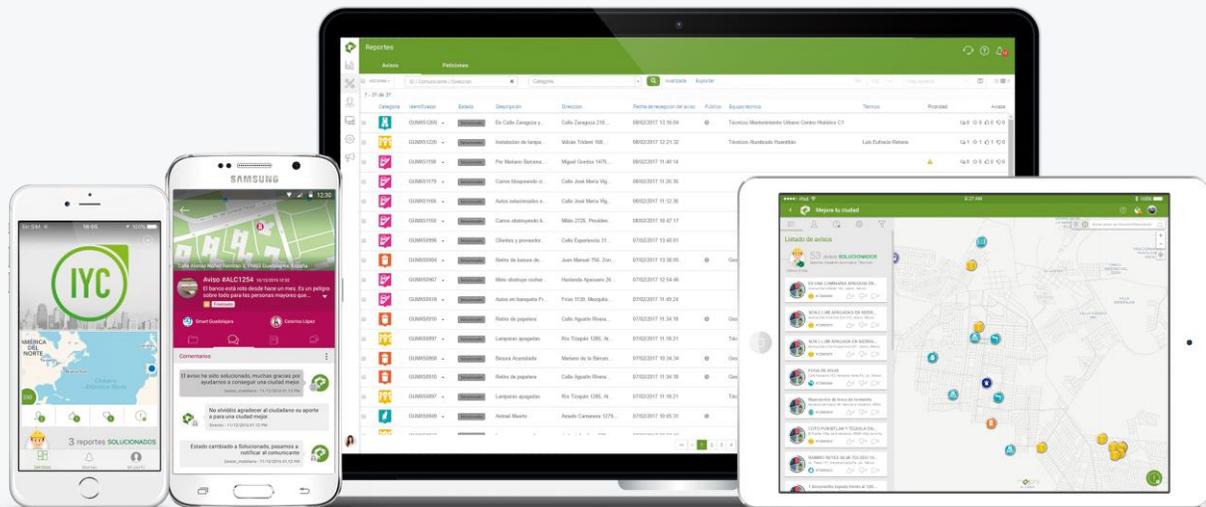
Con esta herramienta también se logra empoderar a la ciudadanía, al convertirlos en un vigilante de que las cosas se hagan y se hagan bien en la Ciudad de Guadalajara, ya que en cualquier momento y al alcance de su teléfono móvil, pueden tomar fotografías para añadirlas como evidencia de cualquier situación que deseen reportar al Gobierno Municipal, además pueden estar en todo momento al tanto de lo que se está realizando o en qué etapa se encuentra su reporte, lo que permite que los ciudadanos y las ciudadanas conozcan y se involucren en lo que hace el Gobierno en relación a los servicios públicos.

Esta plataforma está dirigida a toda la población, solo es necesario acceder a la siguiente liga: <https://mapa.mejoratu ciudad.org/mx.guadalajara> o al contar con un teléfono inteligente descargar la aplicación desde las diferentes tiendas de aplicaciones, puesto que está disponible tanto para los dispositivos Android como IOS.

No hay requisitos ni limitantes para que cualquier persona presente un reporte a través de la plataforma (como tampoco los hay para presentarlos de manera presencial o a través del **070**).

Mediante la aplicación de **Ciudapp** 4.0, se recabará información fidedigna y actualizada de las problemáticas que más aqueja a los ciudadanos con respecto a sus colonias o de acuerdo a la gerencia municipal a la que pertenezcan.

La idea principal de la aplicación, es mantener una comunicación directa con las y los ciudadanos que generan reportes, para que, de esta manera, se les pueda informar oportunamente el estatus de los mismos, sin necesidad de que ellos contacten con el Gobierno de Guadalajara a través de sus Direcciones.



Al momento de presentar un reporte la plataforma pedirá datos adicionales, es decir, se harán preguntas o advertencias y aparecerá información que se debe llenar en cada uno de los reportes. Éstas se programaron por cada una de las subcategorías o servicios, y lo que se buscó es dejar respuestas cerradas que vayan guiando a la ciudadanía para reducir al máximo las preguntas abiertas que puedan generar confusión.

Lo anterior apoya en gran medida a la reducción de los tiempos tanto de creación, como de asignación y resolución de cada reporte.

ADVERTENCIAS:

1. La Concesionaria asigna el reporte al Técnico para atender la petición en un lapso de 48 hrs.
2. Al llegar al domicilio indicado y se determina que las líneas no son de Alumbrado Público, el reporte se rechaza de la Plataforma de Ciudadapp indicando a quien corresponde (CFE, Televisión por cable, Teléfonos de México, etc) y se informa al ciudadano.

¿Cuántas lámparas?*

Dinos si solo hay una lámpara afectada o es una calle completa

Una

Varias (circuito)

¿Cuál es el problema?*

Selecciona todos los problemas hayas observado, esto nos permitirá darte un servicio más rápido y eficiente.

Apagada

Encendida 24h

Intermitente

Con baja intensidad

Por caer

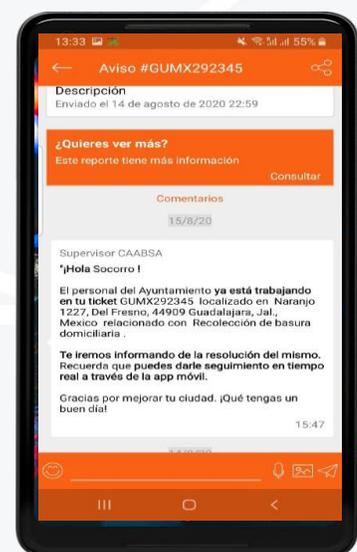
Caída

Volteada

Una vez concluidas las preguntas obligatorias, se generará el reporte asignándole un número, para facilitar su posterior consulta y brindar información veraz y de interés.

La aplicación envía mensajes o alertas cuando se realiza algún cambio en el estatus del reporte, información que también puede recibirse por correo electrónico si se elige esa opción.

Para poder otorgar una pronta solución a los reportes de los ciudadanos, la Dirección de Atención Ciudadana se encarga de supervisar el funcionamiento de la plataforma y al interior de cada una de las Direcciones involucradas se cuenta con los diferentes perfiles para atender y resolver las necesidades de la ciudadanía.





4.1 UNIDADES DE SERVICIOS

Se actualizaron las unidades de servicios, esto con el fin de administrar los **roles del funcionariado público** y darles permisos específicos para las tareas que les corresponde realizar.

Estos permisos se establecieron de acuerdo a categoría de grupo, canales, categorías de servicio, zonas, etc. Información que define los roles o perfiles de los usuarios miembros de ese grupo (creadores, gestores, técnicos, comunicación, etc.)

Por lo tanto, se asignaron los siguientes roles a las diferentes áreas del Gobierno Municipal de Guadalajara:

PERFIL	ATENCIÓN CIUDADANA	GERENCIAS MUNICIPALES	OFICINA DIGITAL	ARQUES Y JARDINES	ALUMBRADO PÚBLICO	ASEO PÚBLICO	ANTENAMIENTO URBANO	AVIAMENTOS	TIANGUIS Y COMERCIOS EN ESPACIOS ABIERTOS	MEDIO AMBIENTE	PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GOBERNANZA
CREADOR	19	19									12
GESTOR	6		3	3	8	6	5	2	2	9	
SUPERVISOR				2	1	1		1			
TÉCNICO				10	8		58	8	3	5	



Se identifica a los actores de acuerdo a su rol permitiendo que se puedan asignar a grupos de trabajo que sean adecuados y acordes para lograr los objetivos de sus dependencias.



4.2 SISTEMA AUTOMÁTICO DE ZONAS / GEOLOCALIZACIÓN

La nueva herramienta cuenta con un sistema automático de zonas, por lo que a través de la geolocalización se verifica de forma automática que la ubicación donde se desea registrar el reporte corresponda a Guadalajara y por ende muestra los servicios disponibles en la zona seleccionada.

Con el municipio bien delimitado y actualizado, las capas base servirán para no asignar un reporte que se encuentre fuera de los límites territoriales de la Ciudad.

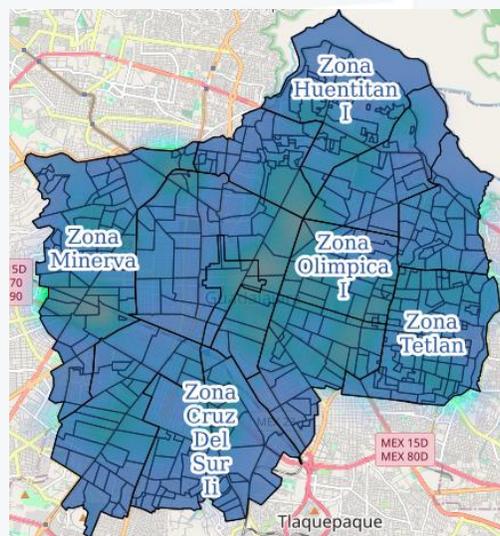
Sin embargo, si en el mapa se selecciona una ubicación fuera de los límites territoriales de la ciudad de Guadalajara, no registra el domicilio exacto y esto facilita al ciudadano detectar que el reporte no corresponde a Guadalajara antes de registrarlo.

Por lo tanto, desde el inicio hasta la finalización del reporte es posible filtrar en qué colonia o distrito (Gerencia Municipal) se encuentra el reporte y generar estadísticas.



Perímetro de la Ciudad de GDL Distritos / Gerencias Colonias

De manera adicional a lo anterior, la plataforma nos permite generar mapas de calor, los cuales se irán pintando de colores más oscuros en las zonas que presenten mayor incidencia de reportes, esto resulta de gran apoyo tanto para la ciudadanía que desea estar informada respecto de qué zonas tienen mayor número de reportes y para el Gobierno, es de gran ayuda ya que al obtener estadísticas se pueden implementar acciones generales o correctivas en la zonas que se detecten como problemáticas.



4.3 FLUJOS DE TRABAJO

El flujo representa la manera de trabajar de cada categoría, es decir, cada paso o etapa que puede ser asignada durante la tramitación de un reporte; y así de acuerdo a su rol o perfil, cada usuario tendrá los permisos correspondientes para realizar cambios, agregar notas de trabajo, modificar el estatus, etc. según sea el caso.

Se realizó una **mejora integral en los procesos** al interior de la plataforma, ya que antes el flujo era muy corto o casi lineal lo cual en realidad no proporcionaba grandes beneficios a la ciudadanía en cuanto a la atención de sus reportes, lo que incidía en los problemas de falta de atención y seguimiento que ya se han mencionado, puesto que, al no poder planificarse el trabajo generaba en la ciudadanía una percepción de retraso o poco interés del Gobierno en atender sus necesidades, máxime que ante un reporte mal canalizado únicamente existía la opción de rechazarlo.

Cada reporte era canalizado a un área de acuerdo al servicio o los datos recibidos, al llegar a la dependencia asignada si se detectaba que hubo algún error en la canalización, una vez cambiado el estatus de nuevo, la única opción era rechazar el reporte, ya que no existía vinculación entre las áreas para poder redirigir un reporte al área correspondiente.





Ahora, se reciben en un mismo lugar todas las solicitudes de las dependencias, sin importar el origen de creación, ya sea un ciudadano u otra área de servicios con perfil de creador, y se canalizan al área correspondiente.

Esta plataforma es totalmente Transparente, ya que en todo momento la ciudadanía puede consultar reportes, sin necesidad de iniciar sesión, esto es, dentro del mapa aparecerán los reportes “en ejecución” y los reportes “solucionados”, recordando que de igual forma se pueden recibir notificaciones de los cambios de estatus. En caso de no tener la plataforma instalada, el ciudadano o la ciudadana podrán marcar al **070** y recibir toda la información relacionada con su reporte, ya sea fecha en que se ejecutará, disponibilidad de materiales, etc.

En cuanto al flujo se agregaron 2 nodos de planificados:

1. Planificar Ejecución: Sirve para planificar trabajos que no se pueden realizar en días inmediatos por una situación de tiempo, esto permitirá tener un dato que puede ser transmitido al ciudadano en cuanto a una fecha de atención próxima, en lugar de aparecer como pendientes y sin proporcionar información.
2. Planificado por contingencia: Esta opción nos ayuda a separar los reportes que no pueden ser atendidos por alguna contingencia; ej. material faltante, no tener personal suficiente, no tener una maquinaria o herramienta necesaria y esperar su reparación o reemplazo, etc. Esto ayuda a la Dirección de Atención Ciudadana para contar con mayor información para brindar a la ciudadanía en caso de que sea solicitada.

Además, se agregan nodos de validación de trabajo para los gestores:

1. Pendiente Validar Ejecución: Permitirá que se agregue evidencia de que el personal técnico concluyó el reporte y al completarla se pasará al siguiente estado donde la Dirección de Atención Ciudadana realizará la validación del reporte recabando la conformidad de la persona que haya presentado el reporte.
2. Devuelto: En este estado se encontrarán los reportes que se estime deben ser reasignados al área técnica en los casos en que se considere que no fue

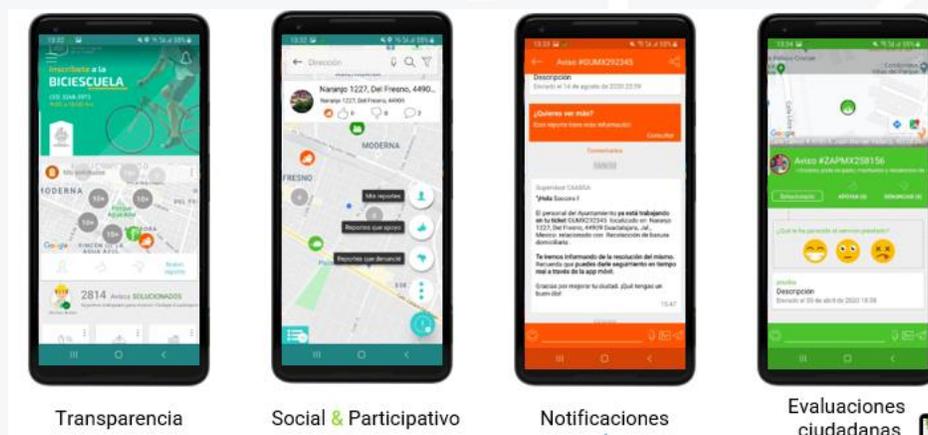


concluido adecuadamente, esto puede realizarse desde el perfil de Gestor, o por la Dirección de Atención Ciudadana.

Con las opciones agregadas en el flujo, la atención a la ciudadanía es constante, recibirá respuestas que se generen a su reporte así como que será informado de las fechas reales en que se atenderá su reporte.

Hablamos de que este flujo nuevo es “Social y Participativo”, ya que varios ciudadanos pueden presentar el mismo reporte y se registrará con el mismo número, haciendo los registros del número de veces que se ha reportado, lo que también permite dimensionar la magnitud del problema o la urgencia del caso, así al no tratarse cada reporte como un caso aislado, se puede brindar una mejor atención sobre todo en los casos de riesgo o urgencias.

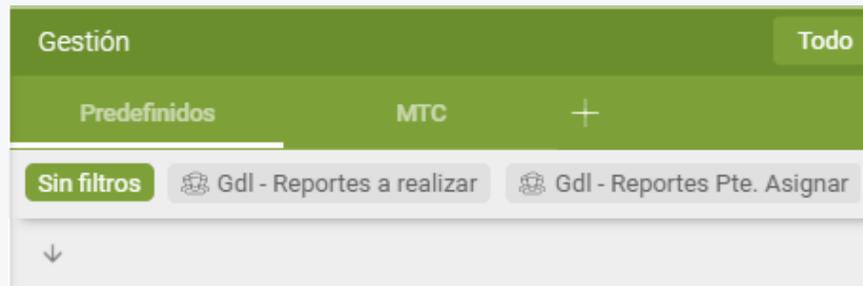
Otro gran beneficio que ofrece esta herramienta a la ciudadanía es la posibilidad de evaluar la calidad en el servicio recibido, dicha retroalimentación resulta totalmente enriquecedora y positiva para generar nuevas y mejores políticas de atención en el caso de inconformidad y mantener los procesos que resulten de agrado y benéficos para la ciudadanía (la evaluación le llegará al usuario cuando se haya resuelto su reporte).





4.4 CANALIZACIÓN POR FILTROS

Para facilitar la tramitación, se ha establecido la posibilidad de configurar filtros por grupo que van asociados a grupos, canales, etc. Éstos permiten que cuando se crea una nueva solicitud o aviso, ésta le llega automáticamente al grupo que tenga asociados estos canales.



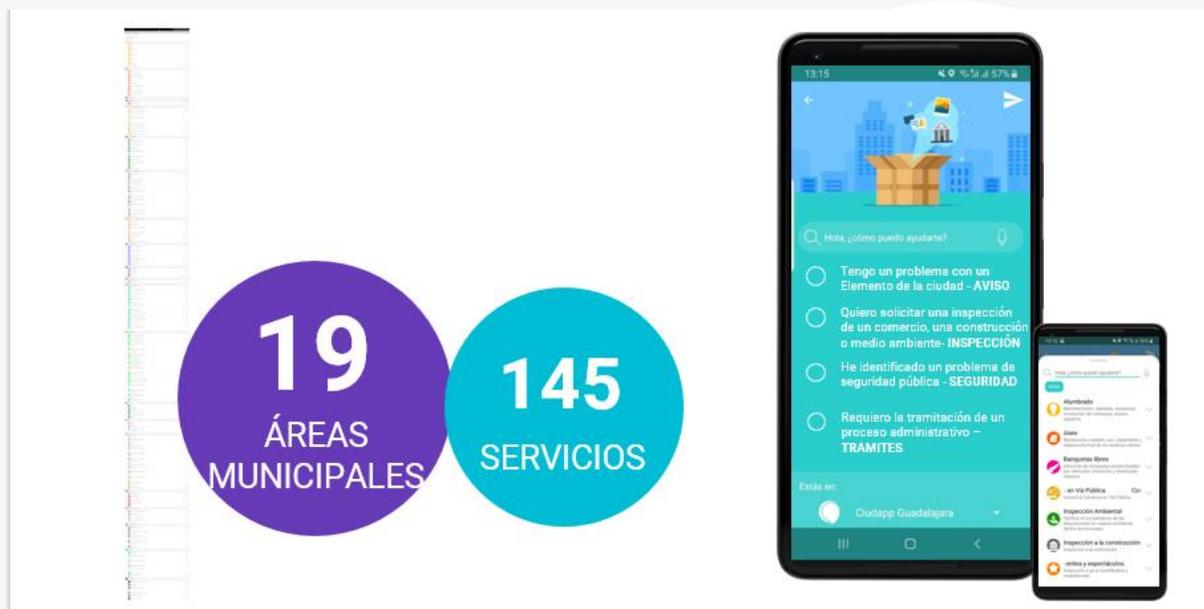
4.5 RESPUESTAS PREDEFINIDAS

Se trata de respuestas automáticas para el ciudadano y para los actores dentro del flujo, esto para indicar que hacer y/o conocer el estatus de cualquier reporte en cuestión, a su vez genera una disminución en el tiempo de respuesta a los ciudadanos, además de estar informando de cómo se encuentra su reporte.

Se cuenta con las respuestas a los estados más significativos que dentro del proceso interesan a los ciudadanos:

NOTIFICACIONES		NUEVO	EN EJECUCIÓN	SOLUCIONADO	CANCELADO
PÚBLICAS	Ejemplo	<p>¡Hola Alitana!</p> <p>El Ayuntamiento de Guadalajara ya recibió tu nuevo ticket que puedes identificar como GUMX162. La información que nos has aportado acerca del mismo es:</p> <p>-Descripción</p> <p>Te iremos informando de todos los avances que vayamos realizando con respecto al mismo. Recuerda que puedes darle seguimiento en tiempo real a través de la app móvil.</p> <p>Gracias por mejorar tu ciudad. ¿Qué tengas un buen día!</p>	<p>¡Hola Alitana!</p> <p>El personal del Ayuntamiento ya está trabajando en tu ticket GUMX162 localizado en Avd. República Argentina Nº 24 relacionado con Alumbrado.</p> <p>Te iremos informando de la resolución del mismo. Recuerda que puedes darle seguimiento en tiempo real a través de la app móvil.</p> <p>Gracias por mejorar tu ciudad. ¿Qué tengas un buen día!</p>	<p>¡Hola Alitana!</p> <p>Tu ticket GUMX162 localizado en Avd. República Argentina Nº 24 relacionado con Alumbrado ya ha sido solucionado por el personal del Ayuntamiento de Guadalajara.</p> <p>Recuerda que puedes visualizar los detalles a través de nuestra app móvil, desde la cual también podrás valorar qué te ha parecido el proceso a través de la encuesta de satisfacción.</p> <p>¿Te podemos ayudar en algo más? No dudes en seguir comunicándonos todas las incidencias que detectes.</p> <p>¡Gracias por mejorar tu ciudad!</p>	<p>¡Hola Alitana!</p> <p>Sentimos comunicarte que tu ticket GUMX162 localizado en Avd. República Argentina Nº 24 relacionado con Alumbrado no ha podido ser resuelto por el personal del Ayuntamiento de Guadalajara.</p> <p>Recuerda que puedes visualizar los detalles a través de nuestra app móvil, desde la cual también podrás valorar qué te ha parecido el proceso a través de una encuesta de satisfacción.</p> <p>¿Te podemos ayudar en algo más? No dudes en seguir comunicándonos todas las incidencias que detectes.</p> <p>¡Gracias por mejorar tu ciudad!</p>
	Etiquetas				
	Descripción	Nuevo ticket registrado	Ticket en ejecución	Ticket solucionado	Ticket cancelado
	¿Por defecto?	si	si	si	si
INTERNAS	Ejemplo	<p>Urgente (Bh). ¡Hola!</p> <p>Ha sido dado de alta el ticket GUMX162 de la categoría Alumbrado. La descripción del trabajo es:</p> <p>-Descripción</p> <p>Cuando puedas comenzar a trabajar en ello, recuerda seguir los siguientes pasos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Asignatelo 2. Realiza el trabajo 3. Finalízalo <p>¡IMPORTANTE! -No olvides dejar una foto.</p> <p>Si has realizado el trabajo tramítalo hasta el siguiente estado para continuar con el proceso.</p> <p>Si no lo puedes resolver: devuélveselo a tu gestor e indícale en un comentario interno el problema.</p> <p>Recuerda utilizar este chat para establecer las comunicaciones necesarias.</p> <p>¡Gracias!</p>	<p>Urgente (Bh). ¡Hola!</p> <p>Ya puedes empezar a trabajar en GUMX162 de la categoría Alumbrado. La descripción del trabajo es:</p> <p>-Descripción</p> <p>Cuando puedas comenzar a trabajar en ello, recuerda seguir los siguientes pasos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Asignatelo 2. Realiza el trabajo 3. Finalízalo <p>¡IMPORTANTE! -No olvides dejar una foto.</p> <p>Si has realizado el trabajo tramítalo hasta el siguiente estado para continuar con el proceso.</p> <p>Si no lo puedes resolver: devuélveselo a tu gestor e indícale en un comentario interno el problema.</p> <p>Recuerda utilizar este chat para realizar las comunicaciones oportunas.</p> <p>¡Gracias!</p>	<p>No tiene sentido: es nodo final y no actúa ningún usuario interno.</p>	<p>No tiene sentido: es nodo final y no actúa ningún usuario interno.</p>
	Etiquetas				
	Descripción	Alta de nuevo ticket	Ya puedes trabajar en este ticket		
	¿Por defecto?	si	si		

Por último podemos mencionar que la plataforma cuenta con **145 servicios**, y se puede acceder a todos a través de un solo canal, que es **Ciudadapp 4.0**, lo cual evita confusiones cuando se tiene que realizar en diferentes áreas una solicitud y la ciudadanía no sabe a dónde acudir, con la plataforma y a través de los catálogos y preguntas precargadas se va guiando al usuario a presentar su reporte lo más detallado y específico posible y garantizar que llegue al área que le corresponda atenderlo, lo cual también reduce los tiempos de atención.



4.6 BENEFICIOS ADICIONALES DE LA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA PARA LA CIUDADANÍA:

- Con la implementación de la plataforma se realizó una nueva revisión y actualización del catálogo de servicios públicos municipales, lo que garantiza que la ciudadanía esté mejor informada al momento de realizar algún reporte o solicitar un servicio.
- El control de accesos permite que el mismo usuario pueda realizar un proceso de recuperación de contraseña en la pantalla inicial, sin que tenga que perder la información almacenada respecto de sus reportes.



- Se considera que a través del uso de la herramienta tecnológica, puede realizarse un ejercicio de cocreación entre la ciudadanía y el Gobierno Municipal, ya que al tener el Gobierno, a través de la plataforma, la posibilidad de filtrar la información ya sea por colonias o por Gerencias Municipales, se pueden detectar áreas de oportunidad, donde la participación activa del ciudadano es de vital importancia para ayudarnos a detectar incidencias recurrentes y planear estrategias de acuerdo a las necesidades.
- La ciudadanía podrá ir escribiendo su solicitud y conforme a eso, la plataforma le irá mostrando diferentes opciones para poder levantar su reporte lo más específico posible.
- No es necesario iniciar sesión para consultar el estatus de los reportes.
- Las áreas encargadas de atender cada reporte, pueden enviar mensajes públicos respecto de la atención que se le está dando al reporte generado, esto es, la ciudadanía puede recibir de forma automática información respecto del avance del servicio solicitado.
- Con la implementación de los semáforos por cada servicio, los usuarios y las usuarias podrán conocer desde un inicio el tiempo en que debe realizarse el servicio solicitado, lo que brinda certeza y mayor confianza, solucionando además el problema del *rezago significativo en la atención a los reportes*, ya que al inicio de los trabajos del proyecto se detectó que *6 de cada 10 reportes no se atendían o se atendían fuera del tiempo*.

Por lo tanto, cada uno de los reportes cuenta con un tiempo de atención que fue establecido de acuerdo a las indicaciones que cada dependencia tiene especificados en sus procedimientos internos, lo cual se presenta dentro de la plataforma de manera muy visual señalando cuanto tiempo ha transcurrido en relación al total disponible.



El reporte lleva **1h 10min 58seg** de 1d 16h en el estado **EN EJECUCIÓN**

	GUMX292179		Aviso		Lámpara prendida las...	En ejecución
	GUMX292178		Aviso		Lámpara prendida las...	En ejecución
	GUMX292219		Aviso		CABLES	En ejecución
	GUMX292176		Aviso		Lámpara prendida las...	En ejecución
	GUMX292222		Aviso		Circuito apagado	En ejecución
	GUMX292175		Aviso		LAMPARA APAGADA	En ejecución
	GUMX252562		Aviso		No hay farola	En ejecución
	GUMX251527		Aviso		No hay luminaria	En ejecución

- Existe la opción de programar servicios y actividades, lo cual de igual forma aporta certeza a la ciudadanía respecto del tiempo y la forma en que se llevará a cabo el servicio solicitado o se solucionará su reporte.
- A través de los perfiles de gestor, es posible recanalizar los reportes al área adecuada, en caso de que por alguna razón se haya registrado de manera incorrecta, no obstante que las preguntas precargadas van guiando a los usuarios y usuarias.
- Se reciben notificaciones tanto de las tareas pendientes, notas de trabajo nuevas y los comentarios por parte de los ciudadanos sobre los trabajos asignados.
- Se eliminó la opción de reporte “rechazado”, lo cual garantiza a la ciudadanía por un lado que su reporte será atendido, así como que recibirá información acerca de los avances del mismo.
- Otro de los grandes problemas detectados fue la *canalización extemporánea o incorrecta conforme a las atribuciones de las áreas, relacionado al tema del trámite solicitado, denuncia o queja presentada, lo que genera pérdida de tiempo al ciudadano y en muchos casos es tiempo vital para dar solución al problema*. Situación que de acuerdo a datos proporcionados por la Dirección de Atención Ciudadana, y debido a la implementación de la nueva plataforma **Ciudapp** 4.0 ha mejorado de manera considerable.



A continuación, se agregan dos tablas, una que se tomó de muestra de un mes de reportes recibidos en Noviembre del 2018, en la cual se aprecia un total de 95 reportes mal canalizados y por ende no atendidos, lo que se transforma en 95 ciudadanos no atendidos o insatisfechos, en la segunda tabla se tomó de muestra el mes de junio del 2020, en el cual se aprecia la mejora en canalización de reportes y redirección a las áreas. Reiterando que, si se llega a presentar una canalización incorrecta debido al factor humano, existe la posibilidad de que cada gestor de las dependencias pueda **redirigirlo al área que sí le corresponde** atenderlo, sin necesidad de cancelarlo o generar otro reporte nuevo.

Así, evitamos pérdida de tiempo en la atención del reporte, lo que aporta mayor efectividad en la prestación de los servicios, ante los ojos de la ciudadanía, al atenderse todos los reportes, en los tiempos establecidos para cada uno de ellos, lo anterior gracias al nuevo flujo de trabajo de los reportes en Ciudadapp 4.0.

NOVIEMBRE 2018		
Dependencias	Bien Canalizados	Mal Canalizados
Alumbrado Público	1760	18
Aseo	300	7
Movilidad	462	6
Inspección y Vigilancia	970	14
Mantenimiento Urbano	358	3
Medio Ambiente	183	6
Parques y Jardines	195	21
Pavimentos	233	6



Protección y Control Animal	102	14
Seguridad Pública	60	0
Tianguis	9	0
Mediación municipal	6	0
Total	4638	95

Los reportes mal canalizados antes de la implementación de la nueva plataforma no podían ser redireccionados a otra área, y generalmente simplemente se dejaban sin atender o se cancelaban, por lo que el ciudadano debía presentar nuevamente su reporte.

JUNIO 2020		
Dependencias	Bien Canalizados	Mal Canalizados
Alumbrado público	1295	2
Aseo	818	3
Movilidad	416	0
Inspección y vigilancia	1152	4
Mantenimiento Urbano	553	0
Medio Ambiente	508	2
Parques y Jardines	357	4
Pavimentos	177	0



Protección y control animal	182	0
Seguridad pública	212	0
Tianguis	21	2
Mediación Municipal	12	0
Total	5703	17

- Además de observar la baja en la cantidad de reportes mal canalizados, gracias a las diferentes capacitaciones que recibió el personal involucrado tanto respecto al catálogo de servicios municipales, como de los diferentes medios de captación, procesos e implementación de las nuevas tecnologías, podemos mencionar que, los reportes que por alguna razón se canalizan incorrectamente, pueden ser redirigidos al área encargada de atenderlos.



5.- CONCLUSIONES

Desde su adhesión como invitado a las Acciones del Secretariado Técnico Local de Gobierno Abierto, desde el año 2015, el Gobierno de Guadalajara ha desarrollado pasos importantes para promover la participación ciudadana y acortar la brecha entre la población y el gobierno, y con ello integrar a la sociedad civil y ciudadanos en general en los diferentes espacios de decisión.

Estamos convencidos que acciones como éstas, nos ayudan a fortalecer los procesos internos y el co-crear acciones ciudadanía y gobierno, resulta en mejores políticas públicas, en cuanto a información, servicios, transparencia y rendición de cuentas, haciendo uso y dando perfeccionamiento a plataformas innovadoras, que tiendan a mitigar actos de corrupción, ya que se sistematizaron procesos internos para tener un mayor control y orden.

Derivado de este compromiso logrado respecto de la mejora de la calidad y eficiencia en la canalización, seguimiento y respuesta de los reportes de la ciudadanía, el Gobierno de Guadalajara seguirá trabajando en optimizar la atención que se otorga a reportes, denuncias y quejas sobre los servicios públicos, hasta llegar a su efectiva solución.

Este resultado positivo obtenido, es gracias a que en todo el proceso intervinieron de forma transversal todas las áreas del Gobierno y se trabajó en conjunto con el **“Comité de Seguimiento”**, quienes de manera atinada nos orientaban para responder de mejor forma a las problemáticas detectadas, observando siempre los cuatro principios de Gobierno Abierto (**Tecnología e Innovación, Participación Ciudadana, Rendición de Cuentas y Transparencia**).

Todas las acciones realizadas fueron ejecutadas para lograr el perfeccionamiento de los procesos, con el fin de que ante una solicitud de servicio o detección de una problemática en los servicios que brinda el Municipio, se pueda actuar con total apego a la ley, a través de procesos digitales que nos proporciona la aplicación **Ciudapp 4.0**, la cual es pública, gratuita, de fácil acceso y transparente, y sin la necesidad de que la ciudadanía acuda a una



ventanilla; así como la transformación acertada de la atención del **070** que se enfocó a obtener el mayor valor posible de los recursos disponibles, una reforma en su estructura y del óptimo funcionamiento de las actividades de atención y seguimiento a los reportes ciudadanos.

Finalmente con el catálogo de servicios, se consolidan normas claras para los trámites y servicios en un formato simplificado, accesible y utilizando un lenguaje ciudadano; logrando que todo el funcionariado público que da atención o que tiene contacto con la ciudadanía en general, pueda contar con una herramienta administrativa de apoyo para proporcionar información actualizada, veraz y en estricto apego a la ley y con ello brindar a la ciudadanía certeza y certidumbre jurídica, fortaleciendo las acciones en materia de transparencia y combate a la corrupción.

El propósito logrado, es continuar con la obtención de mayores beneficios para la sociedad con los menores costos posibles, haciendo uso de las herramientas digitales y propiciar la confianza en la productividad y la eficiencia de la atención de los servicios públicos que brinda el Gobierno de Guadalajara, a favor de las y los tapatíos y con ello, lograr bienestar general en la sociedad.