

COMPROMISO No. 6			
Optimización en la atención dada a reportes, denuncias y quejas, sobre los servicios públicos para su efectiva solución.			
Nuevo		X	En curso
Tema	Atención Ciudadana.		
Fecha de inicio	22 de agosto de 2019		
Fecha de conclusión	22 de agosto de 2020		
Institución responsable	Ayuntamiento Constitucional de Guadalajara		
Nombre de la persona responsable	Ruth Irais Ruiz Velasco Campos		
Puesto	Directora de Transparencia y Buenas Prácticas		
Área o Departamento	Dirección de Transparencia y Buenas Prácticas		
Correo electrónico	rruiz@guadalajara.gob.mx		
Teléfono	38183646	Extensión	

Otros actores involucrados	Gobierno	
	Sociedad civil, iniciativa privada, grupos de trabajo, academia, etc.	Comité de seguimiento Cecilia Díaz Romo (OPSEAJAL) María Ramos Gonzáles de Castilla (CMPCGDL)
Problema/tema que se va a abordar (se pretende resolver)	Falta de capacitación de servidores públicos encargados de dar atención a los reportes de los ciudadanos. Falta de vinculación entre las áreas competentes de los servicios municipales. Ausencia de seguimiento en la atención de reportes.	
Objetivo principal	Mejorar la calidad y eficiencia en la canalización, seguimiento y respuesta de los reportes de la ciudadanía, sobre servicios municipales.	
Breve descripción del compromiso (máximo 280 caracteres)	Mejorar la atención al ciudadano que realiza reportes de servicios municipales, a través de medios de captación, procesos e implementación de tecnología.	

Descripción de cómo este compromiso es relevante para avanzar los valores de la OGP: 1. Acceso a la información 2. Rendición de cuentas 3. Participación ciudadana 4. Tecnología e innovación para la apertura	Es relevante para el acceso a la información porque el ciudadano puede consultar libremente el estatus de los reportes realizados. Respecto a la rendición de cuentas, se estará en posibilidad de medir la operabilidad de los servidores públicos encargados de dar la atención y el seguimiento a los reportes de la ciudadanía. Con relación a la participación ciudadana, se logrará una efectiva interacción entre sociedad y gobierno, con la posibilidad de atender de una mejor manera los reportes de la ciudadanía. Es relevante en tecnología e innovación ya que dentro de la visión de la gobernanza, se aumenta la interacción de los ciudadanos para la mejora continua de Guadalajara La Ciudad.
Descripción de cómo este compromiso es relevante en el combate a la corrupción: (Señalar los elementos considerados para la evidencia de medición de impacto alcanzado)	La atención a los reportes en el orden en que se presentan, evita que sean atendidos por favoritismo o de acuerdo a intereses personales. El procedimiento será visible para el ciudadano.

No .	Metas verificables para el cumplimiento del compromiso (Acciones)	Fecha de inicio	Fecha de conclusión	Responsable	Área o Departamento	Correo electrónico	Indicador	Entregables
1	Capacitación de los servidores públicos involucrados en la atención	22/08/2019	22/10/2019	Wuendy Alhelí Garcia Garcia.	Servicios Municipales	wgarcia@guadalajara.gob.mx	100% del personal involucrado en el compromiso	Convocatoria, invitación, lista de asistencia, material presentado, memoria fotográfica y audiovisual.
2	Creación de un protocolo de atención y de seguimiento sobre la atención a reportes	23/10/2019	23/11/2019	Paola Maryel Arellano Montoya	Atención Ciudadana	pmarellano@guadalajara.gob.mx	100% del protocolo	Protocolo de atención y de seguimiento.
3	Actualización del catálogo de servicios municipales.	24/11/2019	24/03/2020	Wuendy Alheli Garcia Garcia.	Servicios Municipales	wgarcia@guadalajara.gob.mx	100% de los servicios municipales	Catálogo de servicios municipales, actualizado.
4	Innovación de la aplicación para la atención de los	25/03/2020	25/06/2020	Saul Jimenez Camacho	Innovación gubernamental	sejimenez@guadalajara.gob.mx	100% de la innovación de una	Aplicación funcional

	servicios públicos						aplicación	
5	Crear una unidad de validación y seguimiento de reportes atendidos	01/01/2020	25/07/2020	Paola Maryel Arellano Montoya	Atención Ciudadana	pmarellano@guadalajara.gob.mx	100% del funcionamiento de la unidad	Estructura orgánica, procedimiento de actuación del área. Estadísticas de seguimiento de reportes.