

COMPROMISO No. 6**POLÍTICA DE MEJORA DE ATENCIÓN CIUDADANA EN REPORTE, RESPECTO DE
LOS SERVICIOS PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE GUADALAJARA**

Nuevo

X

En curso

Tema

Servicios Públicos.

Fecha de inicio

22 de agosto de 2019

Fecha de conclusión

22 de agosto de 2020

Institución responsable

Ayuntamiento 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

3338183646

Extensión

-

Gobierno

-

Otros actores involucrados	Sociedad civil, iniciativa privada, grupos de trabajo, academia, etc.	<p>Comité de seguimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cecilia Díaz Romo – OPSEA (Coordinador)
OPSEAJAL		
Problema/tema que se va a abordar (se pretende resolver)	<p>Falta de capacitación del funcionariado público encargado de dar atención a los reportes de los ciudadanos.</p> <p>Falta de vinculación entre las áreas encargadas de los servicios públicos municipales.</p> <p>Ausencia de seguimiento en la atención de reportes.</p>	
Objetivo principal	<p>Crear una política de mejora de atención y servicio de reportes, quejas y denuncias de la ciudadanía respecto de los servicios públicos del Municipio de Guadalajara, para una correcta canalización y seguimiento, a partir de mejorar la calidad y eficiencia en la canalización, seguimiento y respuesta de los reportes de la ciudadanía.</p>	
Breve descripción del compromiso (máximo 280 caracteres)	<p>Mejorar la atención a la sociedad que realiza reportes de servicios municipales, a través de la implementación de una nueva política de atención y servicio que eficiente los medios de captación; vincule a las áreas en los procesos; mejore la herramienta tecnológica; permita que la ciudadanía visualice las etapas de la atención; así como se dé seguimiento oportuno al cumplimiento de los reportes.</p>	
<p>Descripción de cómo este compromiso es relevante para avanzar los valores de la OGP:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acceso a la información 2. Rendición de cuentas 3. Participación ciudadana 4. Tecnología e innovación para la apertura 	<p>Es relevante para el acceso a la información porque la ciudadanía puede consultar libremente el estatus de los reportes realizados y su avance.</p> <p>Respecto a la rendición de cuentas, se estará en posibilidad de medir la operabilidad del funcionariado público encargado de dar la atención y el seguimiento a los reportes de la ciudadanía.</p> <p>Con relación a la participación ciudadana, se logrará una efectiva interacción entre sociedad y gobierno, para atender de una mejor manera los reportes y realizar una pronta solución.</p> <p>Es relevante en tecnología e innovación ya que, dentro de la visión de la gobernanza, se aumenta la interacción de la sociedad para la</p>	

	<p>mejora continua de Guadalajara La Ciudad, a través de la participación activa en el reporte de los usuarios.</p>
<p>Descripción de cómo este compromiso es relevante en el combate a la corrupción:</p> <p>(Señalar los elementos considerados para la evidencia de medición de impacto alcanzado)</p>	<p>La atención del funcionariado público responsable, 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 la ciudadanía.</p>

No	Metas verificables para el cumplimiento del compromiso (Acciones)	Fecha de inicio	Fecha de conclusión	Responsable	Área o Departamento	Correo electrónico	Indicador	Entregables
1	Elaboración del diagnóstico inicial respecto al estatus que guarda la política de atención de reportes en el municipio.	22/08/19	06/09/19	Ruth Irais Ruiz Velasco Campos	Dirección de Transparencia y Buenas Prácticas	rruiz@guadalajara.gob.mx	Evaluación (Diagnóstico inicial)	Documento que contiene la evaluación respecto al diagnóstico inicial (estadísticas, datos, etc.)
2	Capacitación del funcionario público que puede incidir en la toma de decisiones relacionadas con el cumplimiento del compromiso en temas de Gobierno Abierto (personal adscrito a las Gerencias Municipales, coordinación de Servicios Municipales, Atención Ciudadana, Inspección y Vigilancia, Innovación y Transparencia y Buenas Prácticas).	09/09/19	11/10/19	Ruth Irais Ruiz Velasco Campos	Dirección de Transparencia y Buenas Prácticas	rruiz@guadalajara.gob.mx	1 sesión 100% del personal involucrado en el compromiso capacitado.	Convocatoria Lista de asistencia Memoria fotográfica y audiovisual Material presentado Constancias
3	Creación de una nueva política de atención y servicio en relación al seguimiento dado a los reportes.	09/10/19	11/11/19	Paola Maryel Arellano Montoya	Dirección de Atención Ciudadana	pmarellano@guadalajara.gob.mx	100% del protocolo	Protocolo de atención y de seguimiento.
4	Capacitación del funcionariado público involucrado en la atención, en relación al nuevo protocolo de	12/11/19	10/01/20	Wuendy Alhelí García García.	Servicios Municipales	wgarciag@guadalajara.gob.mx	100% del personal involucrado en el compromiso.	Convocatoria, invitación, lista de asistencia, material presentado, memoria

	atención, canalización de reportes y seguimiento.							fotográfica y audiovisual.
5	Sesión de seguimiento por parte del comité de seguimiento.	13/01/20	17/01/20	Cecilia Díaz Romo	Comité de seguimiento	cdiazromo@gmail.com	1 sesión Observaciones de los integrantes de la sociedad civil que le dan seguimiento al proyecto.	Documento generado con elementos de retroalimentación y co-creación. Convocatoria Lista de asistencia Memoria fotográfica y audiovisual Minuta Cuestionario
6	Actualización del catálogo de servicios municipales.	11/01/20	24/03/20	Wuendy Alhelí García García.	Servicios Municipales	wgarciag@guadalajara.gob.mx	100% de los servicios municipales identificados y actualizados.	Catálogo de servicios municipales, actualizado.
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.	01/11/19	25/07/20	Saul Jiménez Camacho	Innovación Gubernamental	sejimenez@guadalajara.gob.mx	Actualización y correcto funcionamiento de la herramienta tecnológica	Herramienta tecnológica funcional.
8	Establecer los procedimientos de actuación de la unidad de validación y seguimiento de reportes atendidos.	25/03/20	24/07/20	Paola Maryel Arellano Montoya	Dirección de Atención Ciudadana	pmarellano@guadalajara.gob.mx	100% del funcionamiento de la unidad	Estructura orgánica, procedimiento de actuación del área. Estadísticas de seguimiento de reportes.

9	Sesión de seguimiento por parte del comité de seguimiento.	03/08/20	07/08/20	Cecilia Díaz Romo	Comité de seguimiento	cdiazromo@gmail.com	1 sesión Observaciones de los integrantes de la sociedad civil que le dan seguimiento al proyecto.	Documento generado con elementos de retroalimentación y co-creación. Convocatoria Lista de asistencia Memoria fotográfica y audiovisual Minuta Cuestionario
10	Evaluación Final	07/08/20	22/08/20	Ruth Irais Ruiz Velasco Campos	Dirección de Transparencia y Buenas Prácticas	r Ruiz@guadalajara.gob.mx	Evaluación	Documento de Evaluación (Estadísticas, datos, análisis comparativo de la situación en la atención y seguimiento de reportes).