



# TONALÁ

Gobierno Municipal



**TONALÁ**  
Gobierno Municipal 2018 - 2021

---

**SEGUNDO PLAN  
DE ACCIÓN LOCAL 2019-2020  
DE GOBIERNO ABIERTO JALISCO**



## **SEGUNDO PLAN DE ACCIÓN LOCAL 2019-2020 DE GOBIERNO ABIERTO JALISCO**

*“Plataforma digital incluyente para la atención ciudadana en captación, canalización, seguimiento y solución de reportes respecto de servicios públicos del Municipio de Tonalá”*

### **Análisis de procesos y necesidades**



Al inicio de la administración, nos encontramos con un gran reto en materia de atención ciudadana, uno de los problemas que más aquejan a la ciudadanía resulta ser la manera en la que son atendidos sus reportes, desde los medios por los cual son captados los reportes, así como el seguimiento y solución que se les da a los mismos. Entendemos que los servicios públicos deben ser un servicio básico que proporciona el municipio para satisfacer las necesidades más básicas de la sociedad, por lo cual, proporcionar una atención a la ciudadanía eficaz y eficiente es uno de los objetivos primordiales de esta administración.

Dentro del análisis de la problemática encontramos una gran cantidad de deficiencias, tanto al momento de recibir los reportes y las quejas ciudadanas, así como para darles seguimiento y resolver las mismas, la finalidad del presente análisis, es identificar las necesidades dentro de este proceso de manera que nos permita a futuro brindar un mejor servicio de atención a la ciudadanía.



## ANÁLISIS DEL PROCESO ACTUAL

Para lograr un correcto análisis, es necesario entrar al estudio del estado actual del proceso.

Hasta este momento la manera en la que este Ayuntamiento atiende a los reportes ciudadanos es de la siguiente manera:

### 1.Recepción del reporte ciudadano

Los reportes ciudadanos se reciben por 5 medios distintos; por correo electrónico, vía telefónica, de manera presencial, por medio de whatsapp, y por medio de las redes sociales (Facebook y Twitter). Cada medio de recepción cuenta con un registro independiente, el cual se deriva a la Dirección de Atención y Gestión Ciudadana, la cual capta todos los reportes, y una vez analizados los deriva a las áreas correspondientes para su atención.

De igual manera, los ciudadanos tienen la opción de acudir ante las áreas y realizar su reporte de manera directa, una vez hecho esto, el área en la cual fue recibido el reporte, lo deriva a la Dirección de Atención y Gestión Ciudadana, la cual le proporciona un número al reporte y el mismo retorna al área donde se originó el reporte para ser atendido.



## **2. Derivación de los reportes a las áreas correspondientes:**

Cualquiera que sea el medio de recepción de los reportes, estos son concentrados por la Dirección de Atención y Gestión Ciudadana, una vez que los reportes llegan a esta Dirección, se le otorga un número de reporte, para lo cual hace el registro del mismo en una de las bitácoras internas, las bitácoras en las cuales se hace el registro de los folios de los reportes corresponden a una bitácora diversa por área, es decir, dentro de la misma dirección existen numerosas bitácoras en las cuales se registran los reportes. Una vez asignado el folio y registrado en una de las bitácoras, la misma Dirección le proporciona el número de folio al ciudadano, y una vez hecho esto, se deriva el reporte al área que corresponda. Es importante precisar que las áreas en las cuales se atiende de manera final el reporte ciudadano, le asigna a dicho reporte un número de folio diverso al que le asignó la Dirección de Atención y Gestión Ciudadana. el reporte para ser atendido.

## **3. Análisis de viabilidad y respuesta al ciudadano.**

Hecho lo anterior, el área final que recibe el reporte, analiza la viabilidad de la atención del mismo, esto con base a los recursos tanto materiales (presupuesto) como humanos a los cuales tiene alcance, posterior a esto, existen dos posibles resultados; que la solución al reporte sea viable, o bien, en casos extraordinarios, y por diversas causas, no sea posible resolver en ese momento.



Es importante precisar que ante cualquiera de los posibles resultados, no existe un medio determinado para informar a la ciudadanía el estado de su reporte, aunque si bien se busca informarle al ciudadano por vía telefónica, esto se realiza como una buena práctica por parte de los funcionarios, sin que sea un paso obligatorio dentro del proceso de atención, aunado a que no siempre es posible notificar al ciudadano.



## ESTADÍSTICAS DE ATENCIÓN A LOS REPORTES CIUDADANOS

A partir de enero de 2019 y hasta el mes de Junio de 2019, la Dirección de Atención y Gestión Ciudadana, de acuerdo a la información proporcionada por la misma Dirección a través del portal de transparencia del ayuntamiento, ha registrado aproximadamente 814 reportes ciudadanos, los cuales de manera general clasifican en los siguientes rubros:

- **Servicios Públicos Municipales;**
- **Inspección y Vigilancia;**
- **Obras Públicas;**
- **Comisaría de Seguridad Pública; y**
- **Movilidad.**

Mismos reportes que se desglosan de la siguiente manera:

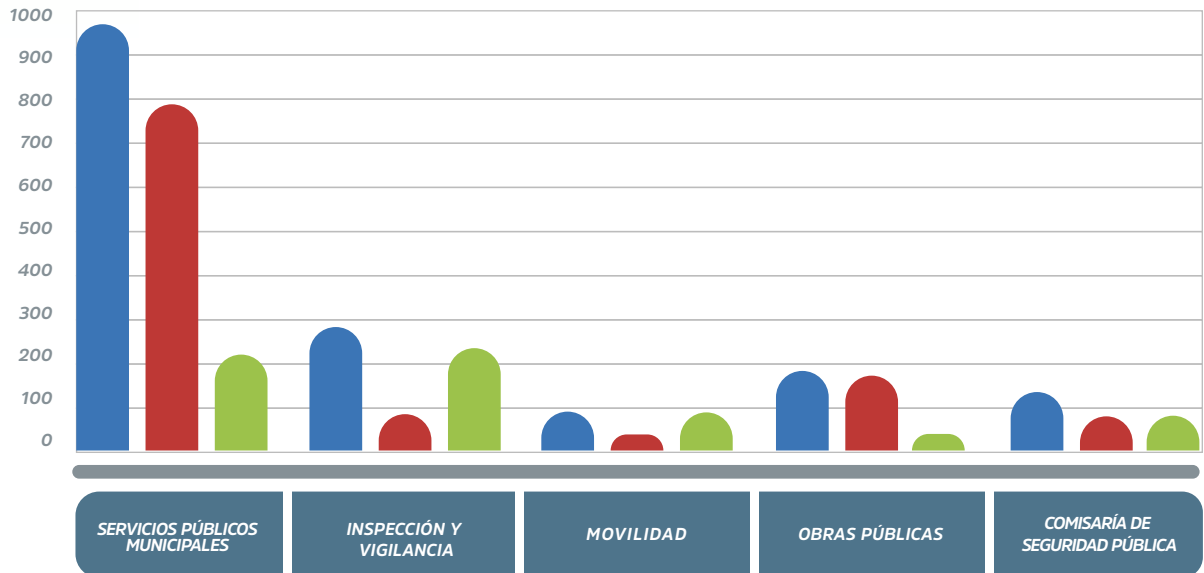
	REPORTES Y QUEJAS REALIZADOS Y CANALIZADOS A DEPENDENCIAS EN EL MES DE OCTUBRE 2018	PENDIENTES POR RESOLVER	SOLUCIONADOS POR LA AUTORIDAD
SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES	876	794	172
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	234	45	183
MOVILIDAD	60	8	52
OBRAS PÚBLICAS	134	129	5
COMISARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA	91	44	47





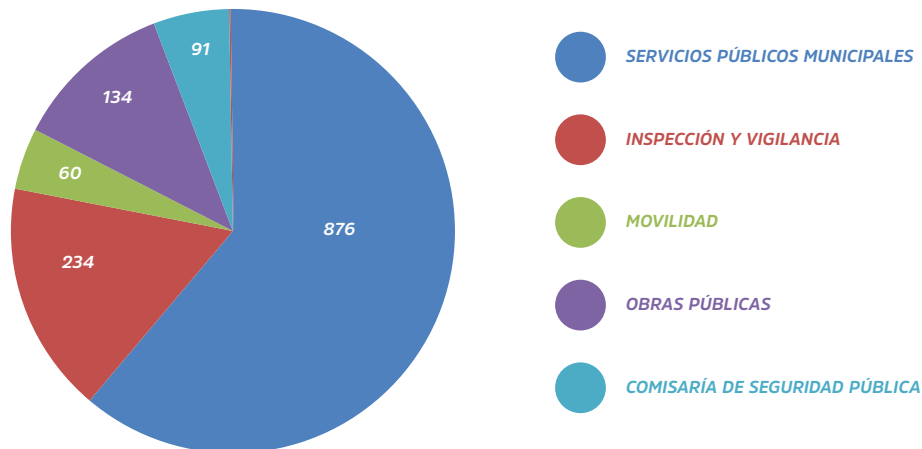
**TONALÁ**  
Gobierno Municipal 2018 - 2021

## Comparación global de reportes



● REPORTES Y QUEJAS REALIZADOS Y CANALIZADOS A DEPENDENCIAS EN EL MES DE OCTUBRE 2018
 ● PENDIENTES POR RESOLVER
 ● SOLUCIONADOS POR LA AUTORIDAD

## Total de reportes recibidos OCTUBRE 2018 A JUNIO 2019





Tal y como se observa, la mayor demanda de los reportes ciudadanos se encuentran dentro del rubro de los Servicios Públicos Municipales, los cuales engloban reportes de alumbrado público, recolección de basura, mantenimiento de parques y jardines, bacheo así como el mantenimiento de la vía pública.

## **NECESIDADES DETECTADAS EN EL PROCESO DE REPORTES CIUDADANOS**

Derivado del análisis anterior, es posible identificar las siguientes necesidades:

### ***1. Unificar medios de recepción de reportes ciudadanos.***

La manera en la que son recibidas las quejas no está estipulado de manera clara dentro de un procedimiento establecido, por lo cual se considera que un modelo único de recepción de reportes favorece al ayuntamiento de diversas maneras;

- a) Agiliza y simplifica el proceso interno de recepción y registro de los reportes ciudadanos.
- b) Al tener una base única de registro de reportes, resulta posible identificar las áreas a las cuales se derivan los reportes de manera más eficiente.
- c) Derivado de lo anterior es posible dar seguimiento a los reportes ciudadanos, de manera que la Dirección de Atención y Gestión Ciudadana, puede supervisar el estado que guardan los reportes.

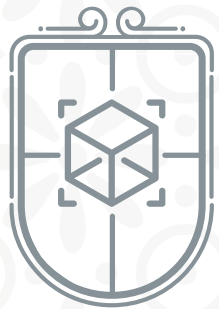


## ***2. Mejorar los medios de acceso a los reportes en favor del ciudadano.***

A través de modelo estandarizado, lo cual permita al ciudadano presentar las quejas y reportes de manera más sencilla.

## ***3. Incluir métodos de seguimiento de los reportes para el ciudadano, desde el momento en que se recepciona el reporte, hasta la respuesta final.***

Uno de los problemas más evidentes, resulta la falta de acceso al ciudadano para conocer el estado actual de su reporte, es decir, una vez hecho el reporte, el ciudadano no tiene una manera precisa de saber si su reporte ha sido atendido, si se le dio trámite, o simplemente no fue viable su solicitud y/o reporte, implementar un método de seguimiento de los reportes permitirá al ciudadano conocer el estado actual. De igual manera, la implementación de este método permitirá a la Dirección de Atención y Gestión Ciudadana supervisar a las áreas que atienden los reportes. Aunado a lo anterior, consideramos que es de suma importancia que el ciudadano tenga conocimiento del resultado final de su queja y/o reporte, informando así si la solución al reporte resulta viable, o bien, en casos extraordinarios, y por diversas causas, no sea posible resolver en ese momento, generando un informe de improcedencia.



# **Dirección de Transparencia**

---

G O B I E R N O   D E   T O N A L Á