



“DIAGNÓSTICO INICIAL H. AYUNTAMIENTO DE GUADALAJARA.”

¿POR QUÉ GUADALAJARA OPTÓ POR ESTE COMPROMISO?

Partiendo de que un servicio público es toda actividad técnica (directa o indirecta) de la administración pública, que ha sido creada para asegurar de manera continua y sin propósitos de lucro la satisfacción de una necesidad colectiva. Es de reflexionar que el Municipio de Guadalajara conforme al artículo 115 constitucional es el obligado para brindar los servicios públicos, se estima que la prestación eficaz de los servicios públicos es el soporte fundamental para elevar el nivel de vida de los habitantes, esto significa que en la medida en que se incrementen los servicios (de calidad) se mejorarán las condiciones materiales de desarrollo de las y los tapatíos.

Por ello, en Guadalajara nos propusimos ser un gobierno abierto y cercano a la gente, priorizando para lograrlo el acceso a la información pública y el ejercicio de los recursos públicos de una forma clara, precisa y sencilla.

A través de este constante acercamiento y contacto con la ciudadanía y la atención y pronta respuesta a sus necesidades, queremos refrendar nuestro compromiso con la transparencia. Sabemos que acercar el gobierno a la comunidad, garantiza su acceso a la información y nos permite generar mecanismos para la atención responsable y oportuna a posibles denuncias y quejas de la ciudadanía, garantizando además, que nuestras acciones están basadas en los principios de honestidad y confianza.

En este sentido, el Gobierno Municipal de Guadalajara cuenta con los siguientes medios de captación para que la ciudadanía presente un reporte, queja o denuncia; estos son:

- Física: en los módulos de la Dirección de Atención Ciudadana ubicada en diversos edificios del Ayuntamiento, así como a través del Gerente Municipal de la zona correspondiente, se cuenta con 12 Gerentes Municipales;
- Vía telefónica: a través del número 070;
- Vía electrónica: mediante la aplicación o plataforma *Ciudapp*;
- Vía correo electrónico: correo oficial de las áreas de atención y de servicios, así como de los gerentes.



De un análisis de la situación actual, se detectaron los siguientes problemas en cuanto a la prestación de los servicios municipales:

- 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 10¹ 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 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.

¹ Plan Municipal de Desarrollo y Gobernanza Guadalajara 500 / Visión 2042



- Relativo al tema de combate a la corrupción, el 86%² no está de acuerdo con la siguiente afirmación “el Gobierno realiza acciones para combatir la corrupción”.
- 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.

Para lograr que los principios de gobierno abierto sigan consolidándose en el Gobierno de Guadalajara, es necesario contar con funcionarios que estén capacitados y sensibilizados sobre el valor de la interacción con la ciudadanía, para que la población se sienta cercana a las autoridades.

² 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*.