Guadalajara, Jal. a 20 de enero del 2020

Descripción, observaciones y recomendaciones sobre la capacitación impartida el día de hoy a los funcionarios del Ayuntamiento de Guadalajara en el marco del ejercicio de Gobierno Abierto promovido por el ITEI.

Tema: Mejora de la atención a los ciudadanos.

Formato: Presentación con apoyo de diapositivas con tres momentos

- **Introducción** de Ruth para dar el contexto al que responde el curso
- **Metodología** actual de atención a los ciudadanos incluyendo el código de ética
- **Descripción** de los servicios públicos que corresponden al municipio

En los tres momentos se permitió a los asistentes hacer preguntas.
Se impartieron dos sesiones con el mismo contenido con una duración de aproximadamente hora y media cada una.

Objetivo: generar información para el departamento de Innovación, que sustente una propuesta más eficiente de atención a la ciudadanía.

Asistentes: aunque se realizó una invitación a todo el personal del ayuntamiento, a la primera sesión del curso asistieron 30 personas aproximadamente en su mayoría los gerentes de zona y el personal de atención telefónica y a la segunda 15 personas.
No se detectó ninguna persona de la Dirección de participación ciudadana y tampoco a los directores de las áreas.

Gobierno de Guadalajara
Dirección de Transparencia y Buenas Prácticas
Presidencia

Recibí original 17/enero/20

Reporte de los observadores ciudadanos:
Salvador Rosas, Cecilia Díaz Romo, María Ramos

Descripción, observaciones y recomendaciones acerca del evento.
De la Introducción:

- **Descripción.** La Directora de Transparencia contextualizó la razón del evento hablando de la importancia del compromiso establecido por el Presidente Municipal con el programa de Gobierno Abierto.
- **Observaciones.** Consideramos que ni contenido ni el número de asistentes corresponde a la importancia de la que se habló. Ausencia del gerente de la ciudad, ausencia de algún representante de la Dirección de Participación Ciudadana (que se supone está involucrada en el proyecto).
- **Recomendación.** Citar y exigir la presencia de los ausentes.

De la Metodología:

- **Descripción.** Se repasó la metodología de atención ciudadana.

- Se habló de la importancia del ejercicio y la necesidad de generar la información necesaria para mejorar la atención ciudadana,
- **Observaciones.** La estructura del evento no estaba diseñada para cumplir este objetivo. El formato de la presentación no es eficiente para lograr el objetivo de recoger insumos para el diseño de una mejor estrategia de atención al público.
- **Recomendación.** Proponemos un formato de taller que recoja y sistematice sus observaciones acerca de lo que no está funcionando adecuadamente y con esta información se generen propuestas de solución. A su vez, es indispensable que quien diseña e imparte las capacitaciones tenga las habilidades necesarias para que el esfuerzo rinda resultados. Observamos un planteamiento débil de objetivos e impartido con una técnica de presentación precaria.

De la Descripción de servicios:

- **Descripción.** Información básica relativa exclusivamente a los servicios que corresponden al municipio.
- **Observaciones.** Parece más una inducción primaria al puesto de recepción de reportes/quejas. A un año del inicio de la actual administración sería de esperar que lo anterior está funcionando y que esta sería una capacitación orientada a realmente mejorar el servicio y no apenas a inducir o dar los elementos básicos del trabajo.
- **Recomendaciones.**
- Para una capacitación más seria, consideramos necesaria la presencia e interacción, al menos de los directores de cada área de los servicios municipales, con quienes los gestionan con la ciudadanía.
- Urge un sistema de mayor interacción y coordinación por parte de la autoridad municipal para exigir a otras entidades públicas y privadas, que proveen o tienen servicios concesionados (TELMEX, CFE, SIAPA, Cableras, etc.) para que atiendan los temas de atención a la ciudadanía que les corresponden. Por ejemplo, en la presentación surgió el tema de los puntos limpios; se reciben quejas que corresponden a una concesionaria y los gerentes no saben cómo o con quién canalizarlas cuando sería muy sencillo exigir a los responsables que atiendan las quejas que el ayuntamiento capta.

Comentarios generales:

- Por lo que hemos visto, nos parece que no se está atendiendo la raíz del problema, que a nuestro entender es atender y **resolver** los temas que aquejan a los ciudadanos de manera expedita y satisfactoria, y no sólo parecer que "se da una mejor cara".
- No vimos una relación directa y eficiente entre el protocolo establecido previamente y una capacitación relacionada a él con el objetivo de establecer áreas de oportunidad, experimentadas y propuestas por el personal que vive día a día la situación.

- Consideramos que esto habrá sido apenas el inicio de un programa serio de capacitación que realmente busque cumplir el objetivo que se estableció al firmar la participación en este ejercicio.
- Es fundamental que los funcionarios comprendan la función básica del municipio, donde este, además de ser autoridad es proveedor de servicios, algunos de ellos exclusivos del ayuntamiento, en cuanto a su prestación.
- Sigue percibiéndose una escasa medición en la respuesta a la ciudadanía de sus reportes/quejas.

Atentamente,

María Ramos. Salvador Rosas Pelayo Cecilia Díaz.

Recibido por:

Mtra. Ruth Irais Ruiz Velasco Campos.
Directora de Transparencia y Buenas Prácticas.
Representante del Presidente Municipal de Guadalajara en materia del 2do Plan de Acción Local de Gobierno Abierto Jalisco

Claudia Arteaga.
Coordinadora del 2do Plan de Acción Local de Gobierno Abierto Jalisco del ITEI.