

El Gobierno de Guadalajara, forma parte del **Secretariado Técnico Local de Gobierno Abierto en Jalisco.**

El pasado 22 de agosto del 2019 nuestro Presidente Lic. Ismael del Toro Castro, firmó el 2do Plan de Acción Local de Gobierno Abierto Jalisco *“Instituciones Abiertas contra la Corrupción”* mediante el compromiso denominado **“POLÍTICA DE MEJORA DE ATENCIÓN CIUDADANA EN REPORTES, RESPECTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE GUADALAJARA”**

# Objetivo y Acciones

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.

- **Internas:** Capacitación del funcionariado público; creación de un protocolo de atención y seguimiento de la demanda ciudadana; actualización del catalogo de servicios municipales; innovación de la aplicación para la atención de los servicios públicos, donde el ciudadano pueda consultar libremente el estatus de los reportes.
- **Externas:** efectiva interacción entre sociedad y gobierno, con la posibilidad de atender de una mejor manera los reportes de la ciudadanía.
- **Rendición de cuentas:** se estará en posibilidad de medir la operabilidad de los servidores públicos encargados de dar atención y seguimiento a los reportes.
- **Tecnología e innovación:** adaptar nuestras herramientas de trabajo para aplicarla a las necesidades reales de operabilidad. Dentro de la visión de la gobernanza se aumenta la interacción de los ciudadanos para la mejora de **Guadalajara La Ciudad.**

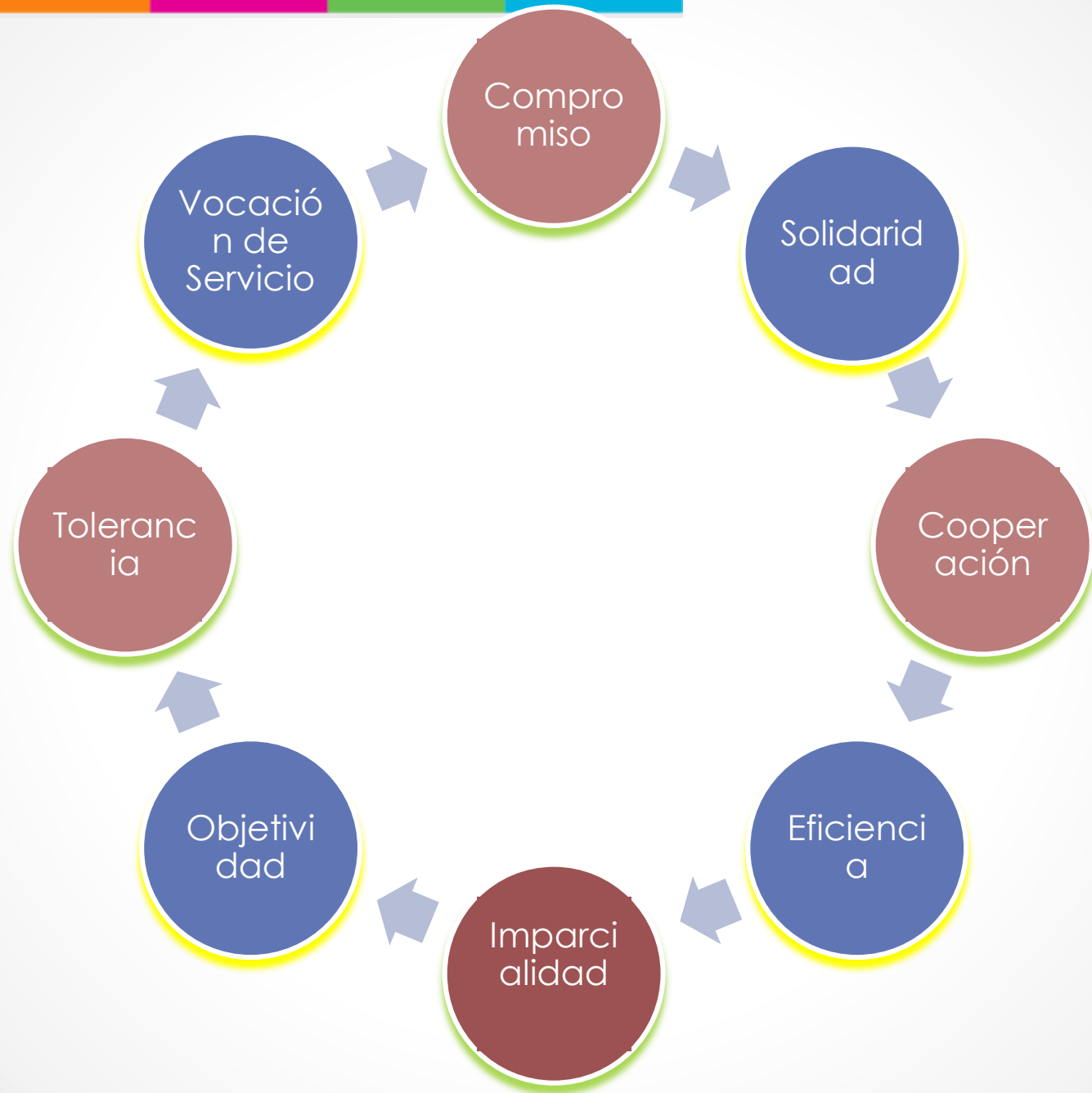
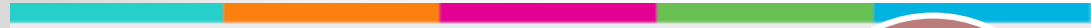
# ATENCIÓN CIUDADANA



# Servidor Público y la Atención Ciudadana

El **Código de Ética y Conducta** establece los principios y valores a seguir por todos, así como en las **Condiciones Generales de Trabajo del Ayuntamiento de Guadalajara** en los que se debe de basar la actuación, desempeño, actividades y responsabilidades de nuestros cargos.

- El servidor público debe tener presente que es un empleado de la administración pública municipal y que la esencia de su deber profesional es **representar, servir y velar por los intereses generales** de los habitantes del municipio, dentro del cumplimiento del objeto de la función pública



# Obligaciones:

- Comunicar fallas del servicio que ameriten su atención inmediata;
- Sugerir medidas técnicas y sistemas que redunden en la mayor eficacia del servicio;
- Observar buena conducta y ser atentos con el público;
- Custodiar y cuidar la documentación e información que por razón de su empleo, cargo o comisión, conserve bajo su cuidado o a la cual tenga acceso, impidiendo o evitando el uso, la sustracción, destrucción, ocultamiento o de utilización indebida de aquella, entre otras.







# Atención Eficaz

- Es importante tener el teléfono/diadema accesible y adoptar una postura cómoda durante su uso.
- En caso de no contar con diadema sostener el auricular con la mano contraria a la que se utiliza habitualmente para escribir, con el fin de tener esa mano libre para anotar los mensajes.
- Tener los documentos y material necesarios para una correcta atención de la llamada bien cercanos y de modo que puedan consultarse con una mirada: directorio telefónico de las dependencias, catálogo de servicios, horarios de disponibilidad y/o atención.
- Sonreír desde el momento en que se descuelga el teléfono: se percibe por el teléfono y hace la voz más agradable.
- Ser educado con el ciudadano sin escucharse sobre actuado, remilgado o empalagoso.

- Ser positivo con sus palabras.
- Cuidar el tono y el volumen de la voz.
- Debe expresar cordialidad y amabilidad.
- Vocalizar adecuadamente.
- Siempre tratar al Ciudadana de Usted, a menos que el mismo solicite lo contrario.
- No dudar en confirmar solicitud y datos para ver si lo hemos entendido bien.
- Evitar las muletillas y expresiones como: “en breve”, “eventualmente”, “un poco”, “si”, “claro”
- Intentar, en la medida de lo posible ser más concreto en las informaciones que aportamos.

- Permanecer concentrado en la conversación y evitar las distracciones. (No hay nada más decepcionante que hablar con una persona que está distraído pensando en otra cosa y no participa con su mente de nuestra conversación).
- Para hacerle entender que se le escucha con atención se recomienda intercalar, mientras mantenemos la conversación, expresiones del tipo: “de acuerdo”, “evidentemente”, "entiendo", "correcto", etc.
- No mostrarse impetuoso o indignado, pues impedirá el correcto desarrollo de la conversación.
- Ser especialmente amable y considerado al despedirnos pues de esto dependerá la buena o mala imagen que recuerde de nosotros

# COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS MUNICIPALES



# Organigrama

Compuesta de 13 Direcciones en total

## 3 Direcciones Administrativas

- Dirección de Enlace Administrativo
- Dirección de Evaluación y Seguimiento
- Dirección de Proyectos y Concesiones

## 10 Direcciones Operativas

- **Dirección de Alumbrado Público (Ciudapp)**
- **Dirección de Aseo Público (Ciudapp)**
- Dirección de Cementerios
- Dirección de Corresponsabilidad Social
- **Dirección de Mantenimiento Urbano (Ciudapp)**
- Dirección de Mercados
- **Dirección de Parques y Jardines (Ciudapp)**
- **Dirección de Pavimentos (Ciudapp)**
- Dirección de Rastro Municipal
- **Dirección de Tianguís y Comercio en Espacios Abiertos (Ciudapp)**



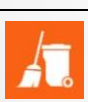
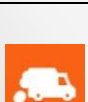





# Servicios por Dirección

## Alumbrado Público:




	Lámparas	Servicio Concesionado		Registros	
	Cables			Supervisión interna	Servicio interno
	Postes			Transformador	Servicio interno


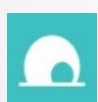
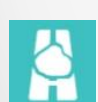
## Aseo Público:

	Papeleras	Servicio Concesionado SULO
	Recolección de basura domiciliaria	Servicio Concesionado CAABSA
	Servicio especial de limpieza	Unidad de Aseo Urbano
	Objetos perdidos en camión recolector	Servicio Concesionado CAABSA

	Mal olor por camión recolector	Servicio Concesionado CAABSA
	Recolección de bolseo en avenidas	Unidad de Aseo Urbano
	Contenedores municipales	Unidad de Aseo Urbano

# Mantenimiento Urbano:



	Recolección de animales muertos	Unidad Operativa Mantenimiento Urbano
	Borrado de graffitti en muro	Unidad Operativa Mantenimiento Urbano
	Descacharrización	Unidad Operativa Mantenimiento Urbano




	Mantenimiento de fuentes	Servicio interno
	Mantenimiento de túneles y pasos a desnivel	Servicio interno
	Retiro de objetos en vía pública	Unidad Operativa Mantenimiento Urbano

	Balizamiento	Unidad Operativa Mantenimiento Urbano
	Borrado de graffitti en cantera y/o piedra	Unidad Operativa Mantenimiento Urbano
	Mantenimiento a monumentos, bustos o placas	Unidad Operativa Mantenimiento Urbano
	Retiro de propaganda	Unidad Operativa Mantenimiento Urbano
	Saneamiento a banquetas afuera de lotes baldíos	Unidad Operativa Mantenimiento Urbano









# Parques y Jardines:

	Reparación y mantenimiento de fugas en áreas verdes	Unidad Operativa Parques y Jardines (fugas menores)		Recolección de basura en áreas verdes	Unidad Operativa Parques y Jardines
	Fumigación (En temporal de lluvia no se realiza)	Unidad Operativa Parques y Jardines		Servicio para zonas	Unidad Operativa Parques y Jardines Servicio interno
	Mantenimiento de áreas verdes	Unidad Operativa Parques y Jardines		Reparación de juegos y mobiliario en áreas verdes	Unidad Operativa Parques y Jardines (reparaciones menores)




	Retiro de desecho forestal	Unidad Operativa Parques y Jardines
	Control Forestal	Unidad Operativa Parques y Jardines Servicio interno
	Árbol caído y/o rama desgajada	Unidad Operativa Parques y Jardines



# Pavimentos:

	Retiro de escombros de bacheo	Unidad Operativa de Pavimentos
	Pavimento de asfalto	Unidad Operativa de Pavimentos
	Pavimento de concreto	Unidad Operativa de Pavimentos



	Pavimento en estado crítico	Servicio interno
	Topes	Servicio interno
	Pavimento interno	Servicio interno

# Tianguis y Comercio es Espacios Abiertos:

	Basura de tianguis	Unidad Operativa de Aseo Público
	Actividades irregulares por los comerciantes de tianguis	Unidad Operativa de Tianguis
	Irregularidades en la instalación y retiro de puestos	Unidad Operativa de Tianguis

	Reportes Ciudadanos	Servicio interno
	Violación al horario autorizado	Unidad Operativa de Tianguis

# Temporal de Lluvias

Área Operativa de Contingencias (Alumbrado Público)		Retiro de postes caídos o a punto de caer
		Líneas derribadas de alumbrado
		Luminarias Apagadas en Avenida Principal
		Luminaria apagada en túnel
Área Operativa de Contingencias (Mantenimiento Urbano)		Retiro de escombros/ arrastres
		Recolección de muebles y llantas
		Apoyo para retiro de vehículos en túneles inundados
Área Operativa de Contingencias (Parques y Jardines)		Retiro de arbolado sobre vehículo
		Retiro de arbolado sobre arrollo vehicular
		Retiro de arbolado sobre cables
		Retiro de arbolado caído sobre finca
		Ramas desgajadas sobre arrollo vehicular
		Ramas desgajadas sobre vehículos

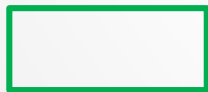
# Reportes Ciudadapp

Estatus de reportes Ciudadapp						
	Alumbrado	Aseo	Mantenimiento	Parques y jardines	Pavimentos	Tianguis
Solucionado, Resuelto, Validado y rechazado	20,162	4,914	4,934	3,590	2,494	268
Total de peticiones por dirección	20,283	8,821	5,882	4,119	2,723	306
<b>Porcentaje de efectividad</b>	<b>99%</b>	<b>56%</b>	<b>84%</b>	<b>87%</b>	<b>92%</b>	<b>88%</b>

Corte de información del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019



Mayor número de reportes recibidos



Menor número de reportes recibidos

# Reportes Ciudadapp rechazados


- Registros y alcantarillas sin tapa (SIAPA, CFE)
- Mantenimiento a canchas deportivas (COMUDE GDL)
- Solicitud de reforestación (Medio Ambiente GDL)
- Semáforos apagados y/o fundidos (IMEPLAN) (Agencia Metropolitana de Infraestructura y Movilidad)
- Atención de bocas de tormenta y socavones (SIAPA)
- Fumigación en colonias y escuelas (Secretaría de Salud del Estado de Jalisco)

SIAPA **36-68-24-82**

CFE **071**

Obras Públicas **3837-5000**





**Nota:** Para poder re-canalizar reportes que no correspondan a la categoría, es necesario reportar al 070 y no hacer ningún cambio de estatus.



# Gracias



Gobierno de  
**Guadalajara**