

PROYECTO DE MEJORAMIENTO E INNOVACIÓN PARA ATENCION A LA CIUDADANÍA (1.2)

INTRODUCCION

Breve Retrospectiva.

Durante décadas, como en muchos otros países con regímenes autoritarios, el gobierno en México se caracterizó por la concentración y centralización del poder, por un presidencialismo en el que se ejercieron facultades meta constitucionales y por una participación ciudadana acotada. Las debilidades del marco normativo e institucional fueron abriendo espacios a la corrupción y a la impunidad en la esfera gubernamental, y terminaron por minar la vigencia del Estado de Derecho, socavando la credibilidad del gobierno y la confianza ciudadana. La creciente incapacidad de respuesta de las instituciones frente a la ciudadanía quedaba de manifiesto en trámites y servicios públicos de baja calidad, con presencia de corrupción y mecanismos formales, pero poco efectivos para atender la voz de los usuarios.

Frente a este estado de cosas, el nuevo gobierno asumió el compromiso de emprender un cambio profundo en las formas de ejercer el poder público, así como en la operación de la administración pública federal. El primer paso entonces para la hoy Secretaría de la Función Pública fue hacerse cargo de la cultura administrativa autoritaria que predominó por muchos años al interior de las dependencias y entidades de gobierno, y que había terminado por postrar la posibilidad de una política de atención ciudadana centrada en el usuario.

La Atención a la Ciudadanía en la Administración Pública.

La atención ciudadana fue entendida por años como sinónimo de atender peticiones y, más específicamente, las quejas y denuncias que presentara la **ciudadanía**. Al amparo del Artículo 8 Constitucional, que lo consagró como una garantía individual, los funcionarios y empleados públicos están obligados a respetar el ejercicio del derecho de petición, a condición de que ésta se formule por escrito, de manera pacífica y respetuosa, y a toda petición debe recaer un acuerdo escrito de la autoridad a la que se hubiera dirigido, la cual tiene que hacerlo del conocimiento del peticionario en breve término. Bajo este precepto legal, se reconoce entonces a la ciudadanía el derecho de pedir a la autoridad que atienda sus sugerencias, solicitudes y planteamientos en general, los que engloban desde luego a probables quejas sobre servicios públicos y posibles denuncias contra servidores públicos.

Sin embargo, en el contexto de los gobiernos que fueron concentrando poder a costa de una sociedad con participación limitada en los asuntos públicos, la petición ciudadana devino en un derecho más formal que efectivo, y la atención de quejas y denuncias terminó por volverse un trámite administrativo más. Revertir este fenómeno así como revisar y ampliar los espacios de participación para la ciudadanía, dotándola de nuevos mecanismos de voz ante la Administración Pública, fueron los principales compromisos que contrajo el actual gobierno en materia de atención ciudadana.

MARCO DE REFERENCIA.

PROYECTO DE MEJORAMIENTO E INNOVACIÓN PARA ATENCION A LA CIUDADANÍA (1.2)

Generalidades La Dirección General de Atención Ciudadana nace como área en 1995 y su ámbito de competencia abarca las quejas, denuncias y peticiones ciudadanas presentadas ante la APF, con excepción de los organismos públicos que por su propia naturaleza son autónomos, como el Instituto Federal Electoral, el Banco de México e Infonavit, entre otros. La DGAC tiene presencia en todo el ámbito federal, y opera a través de los Titulares de las Áreas de Quejas y Responsabilidades de los 221 Órganos Internos de Control en la APF, así como de las 8 Supervisarías Regionales con sede en Baja California, Chiapas, Chihuahua, Jalisco, Quintana Roo, Sonora, Tamaulipas y el Distrito Federal, cuyas circunscripciones abarcan varios Estados y cubren toda la República. Sus principales funciones reglamentarias consisten en asegurar la atención de las peticiones que presenta la ciudadanía así como verificar la calidad de los trámites y servicios públicos.

ANALISIS DE RIESGO

Para que exista cohesión y alineamiento entre los trabajadores de una institución, es necesario fomentar el establecimiento de una cultura organizacional adecuada.

La cultura organizacional se define como el conjunto de valores, normas, acciones, y hábitos que son compartidos por grupos e individuos dentro de una organización.

Podemos percibir la calidad de la cultura organizacional de una empresa a través de la relación entre esta y sus colaboradores, la libertad para expresar opiniones e ideas, el establecimiento de metas comunes, el nivel de compromiso de los trabajadores, etc.

Para las organizaciones es muy importante desarrollar una buena cultura organizacional debido a que contribuye, en gran medida, a la integración de sus colaboradores. Asimismo, permite realizar mejoras notables en la productividad y en la capacidad para resolver conflictos. Sin embargo, para poder implementar cualquier medida, las empresas necesitan ser conscientes de la situación que atraviesa su organización. Es en este punto que se hace necesario llevar a cabo un diagnóstico de la cultura organizacional.

El concepto de “diagnóstico” se aplica al proceso analítico que permite conocer la situación real que atraviesa una institución. El fin de realizarlo es detectar problemas dentro del funcionamiento de la organización para corregirlos, y descubrir áreas de oportunidad que puedan ser aprovechadas. De esta forma, el diagnóstico se presenta no como un fin en sí mismo, sino como un primer paso fundamental para perfeccionar el funcionamiento dentro de la organización y propiciar el clima idóneo para que ésta alcance sus objetivos. Sin un correcto diagnóstico es poco probable que los líderes de las instituciones puedan implementar soluciones duraderas que permitan realizar una verdadera transformación de la cultura organizacional.

ANÁLISIS SITUACIONAL ATENCIÓN CIUDADANA.

EN OCTUBRE- 2018.

PROYECTO DE MEJORAMIENTO E INNOVACIÓN PARA ATENCION A LA CIUDADANÍA (1.2)

- Fortalezas: Atributos o puntos positivos.
- Oportunidades: Condiciones externas, revisando otros factores, como las regulaciones que pueden afectar de forma positiva a nuestro objetivo.
- Debilidades: Lo que es perjudicial o los factores que pueden ser desfavorables para nuestro objetivo.
- Amenazas: Todo lo que puede amenazar nuestra supervivencia y la potencial ganancia de resultados de forma externa.

RESULTADOS ARROJADOS: FODA

Derivado del análisis

Análisis interno	FORTALEZAS <ul style="list-style-type: none">* Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) con acceso sencillo y acceso rápido a la consulta de información* Incremento de productividad de los funcionarios públicos* Reducción de tiempos de respuesta de solicitudes.* Comunicación con los ciudadanos* Excelente Comunicación entre las áreas* Credibilidad y Confianza ante la Ciudadanía* Mejor entendimiento de las demandas de la ciudadanía* Información valiosa que apoya la ejecución de los planes de gobierno	DEBILIDADES <ul style="list-style-type: none">* Estructura organizacional poco flexible, lo que impide la atención de un trámite o servicio de manera integral* Capacidad de respuesta insuficiente frente a la demanda* Escasos canales de comunicación con el ciudadano* Rezago de trámites, incumplimiento de tiempos de respuesta, sistemas poco efectivos y nula atención inmediata* Carencia de Sistemas efectivos* Tecnología atrasada o subutilizada* Nula o tardía atención a quejas y/o solicitudes ciudadanas por parte de las diferentes Direcciones.
	Análisis externo	OPORTUNIDADES <ul style="list-style-type: none">* Filosofía, políticas, objetivos, normas y reglas institucionales establecidas y fundamentadas* Excelente imagen Gubernamental* Transparencia

"Un imperio no cae por fuerzas externas sino por debilidades internas". Raúl Francisco Díaz Mortera.

PROYECTO DE MEJORAMIENTO E INNOVACIÓN PARA ATENCION A LA CIUDADANÍA (1.2)

TRATAMIENTO.

Como resultado de los análisis realizados, a la ineficiente Área de Atención Ciudadana sin estructura organizacional, con procesos y procedimientos no funcionales.

Se planteó como tratamiento, tener como objetivo fundamental el poner “al ciudadano en el centro de la atención”, restituyéndole la centralidad e inclusión que siempre debió tener como principio, fin y razón de ser de nuestro gobierno; Motivo por el cual se tuvo que pensar en estrategias de mejoramiento para cumplir el objetivo deseado.

Estrategias para mejoramiento, Inclusión e Innovación

1.- REESTRUCTURACION ORGANIZACIONAL FUNCIONAL

- *Misión, Visión, Valores, Objetivos.*
- Se propone la creación de la Dirección de Atención a la Ciudadanía.
- Rediseño de Organigrama Atención a la Ciudadanía, con sus Procesos y Procedimientos por área.
- Remodelación de las instalaciones *Adoptando oficinas “Open Space”.*
- *Otorgar atención con ventanilla y puerta de acceso bajo las normas de accesibilidad para personas con discapacidad.*

2.- INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

Sistematizar procesos y procedimientos de: recepción, canalización, información sobre estatus y seguimiento, conclusión y confirmación de solución a cada reporte por medio de una plataforma virtual.

- Creación, diseño e implementación del Sistema de Automatización de Atención Virtual (SAAV) al cual denominaremos: Ciudadanía Digital.Tlaquepaque
- Realización de Catálogo de Dependencias con sus Servicios y Categorías
- Apoyo del área de Recursos Humanos para el catálogo de Servidores públicos con áreas, puestos y/o actividades (Esta área es la única que podrá habilitar o deshabilitar el ingreso a la plataforma a personal del Ayuntamiento).
- Línea Universal
- Además, nos estaremos uniendo al programa #CEROPAPEL, ya que nuestro sistema generará por cada solicitud un expediente digital.

PROYECTO DE MEJORAMIENTO E INNOVACIÓN PARA ATENCION A LA CIUDADANÍA (1.2)

2.- INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

Sistematizar procesos y procedimientos de: recepción, canalización, información sobre estatus y seguimiento, conclusión y confirmación de solución a cada reporte por medio de una plataforma virtual.

Diseñar un **Sistema de Automatización para Atención a la Ciudadanía (SAAC) para la Creación de Plataforma Ciudadanía Digital Tlaquepaque**

Objetivo Principal: otorgar una eficiente y eficaz atención personalizada virtualmente.

Es importante mencionar, que ningún gobierno debería cejar en sus esfuerzos de estar más cerca de sus gobernados. Una poderosa herramienta para que Atención a la Ciudadanía, pueda en tiempo y forma controlar la gestión de solicitudes y quejas, manteniendo un historial de las actividades que se realizan durante el ciclo de vida de la solicitud, desde que se ingresa y hasta su resolución. Además de ofrecer en todo momento información en tiempo real sobre el estatus de cada una de los reportes, rezagos, cantidad de reportes ingresados por día, mes año, por dependencia, concluidos confirmados, suspendidos y porque motivos. Además de que generará un acercamiento gobierno-ciudadanía (vía web, dispositivos móviles), lo cual resulta en la creación de lazos de confianza y lealtad. Mejorar nuestra imagen ante la ciudadanía, manteniéndonos cerca de él. Entre otros indicadores clave indicadores de las Direcciones a que se turnan los reportes.

Analizando los resultados obtenidos del Foda, Investigando y estudiando procesos, procedimientos, vivencias propias, explorando mejoras innovadoras, buscando mecanismos, ideando la manera de sistematizar la información adoptando la inclusión de las TIC's, siempre enfocada en mi objetivo de MEJORAR E INNOVAR LOS PROCESOS, RAZONANDO LA MISIÓN DE ESTA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, NACIO LA IDEA de Diseñar un Sistema Virtual, con el cual lograremos mejorar la interacción con la ciudadanía, creando un canal de comunicación más directo Ayuntamiento-Ciudadanía, por ende otorgaremos calidad en la atención que brindamos. Estaremos estableciendo criterios de evaluación para alcanzar la mejora continua en un contexto social caracterizado por los cambios y una demanda creciente de información y participación ciudadana.

Para la construir el diseño del sistema automatizado (plataforma) consta de: una base de datos centralizada con Nombres de Trabajadores y lugar de asignación y puesto, así como Catálogo de dependencias y categorías de reportes, disponible en cualquier momento, contar con los servicios de utilización de mapas google (tienen costo), Toda información se guardará en la nube. Cada reporte se integrará a un historial del proceso, lo que facilitará su resolución de manera satisfactoria, con ello cumpliríamos con la normatividad y optimizaremos los tiempos de respuesta, al mismo tiempo que reducirán costos de operación.

PROYECTO DE MEJORAMIENTO E INNOVACIÓN PARA ATENCION A LA CIUDADANÍA (1.2)

El concepto de mejora continua se refiere a que siempre se está en un proceso de cambio, de desarrollo y con posibilidades de mejorar. En este sentido, el esfuerzo de mejora continua, es un ciclo ininterrumpido, a través del cual se identifica un aspecto a mejorar, se planea cómo realizar la mejora, se implementa, se verifican los resultados y se actúa de acuerdo con ellos, ya sea para corregir desviaciones o para proponer nuevas metas.

Hoy día hemos definido nuestro propio modelo de mejora continua, a través de las siguientes herramientas:

METODOLOGIA A EMPLEAR

✓ Estudio de factibilidad:

Permitirá determinar si la propuesta de proyecto se puede llevar a cabo considerando los aspectos técnicos, económicos y operativos con los que actualmente cuenta el Ayuntamiento.

✓ Definición del alcance del proyecto:

Se definirá el trabajo necesario y solo el trabajo necesario para la culminación exitosa del proyecto. En esta fase del proyecto se identificarán los requisitos de alto nivel, interesados y el modelo a utilizar para el desarrollo del sistema.

✓ Estimación del proyecto:

¿Quién estará involucrado?, ¿Qué actividades se van a realizar?, ¿Cuánto tiempo se destinarán a las actividades?, ¿Existen actividades que dependan de otras para realizarse? Estas preguntas nos ayudarán en el proceso de definición de actividades y su secuenciación para obtener el diagrama de red, este diagrama sólo muestra las dependencias entre actividades sin embargo al añadir estimación de duración de actividades se puede conocer la ruta crítica.

Desarrollo de planes del proyecto:

En el desarrollo de los planes del proyecto se contempla como se gestionará y controlarán los diferentes procesos del proyecto, para el caso específico de este proyecto se han considerado los siguientes planes:

Plan de la Gestión del Tiempo, Plan de Gestión de Recursos Humanos, Plan de Gestión de los Direcciones y Servicios que otorgan (Usuarios Retroalimentadores) y el Plan de Gestión de Ciudadanía (Usuarios Alimentadores). Cabe señalar que los planes de Gestión de los Costos, no se consideran en este proyecto por ser mínimo (pago mensual por servicios de Google).

El proyecto es sumamente beneficioso minimiza costos y gastos, además no necesitaremos comprar un APP extranjera a precios elevados, además con altas mensualidades.

PROYECTO DE MEJORAMIENTO E INNOVACIÓN PARA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (1.2)

Es un proyecto pensado, diseñado, desarrollado e implementado con recurso humano de esta administración.

Identificación y manejo de riesgos:

En esta fase se identifican todos los riesgos que puedan impactar tanto negativa como positivamente al proyecto, se priorizan y se identifica el impacto en el proyecto, esto mediante el uso de una matriz de riesgos. Se pondrá especial atención en los riesgos de probabilidad alta e impacto alto (que las áreas no realicen su trabajo, pueden perjudicar bastante), sin embargo, los riesgos con probabilidad baja e impacto bajo se mantendrán en observación ya que pueden cambiar en el transcurso del ciclo de vida del proyecto.

Ejecución de las actividades:

Las actividades descritas en el cronograma se realizan en esta fase por el personal asignado a cada una de las actividades; en esta fase se realiza el seguimiento y control de dichas actividades para garantizar el cumplimiento de los tiempos definidos en el cronograma al igual que identificar posibles riesgos que surjan durante esta fase.

Administración de la calidad:

Para garantizar que las entregas del proyecto cumplan con las expectativas, es necesario mantener un constante monitoreo de las actividades realizadas, esta actividad es realizada por el administrador del proyecto.

Implementación y aceptación:

En la fase de implementación el producto final o el aplicativo es trasladado del ambiente de preproducción a un ambiente de producción para que pueda ser utilizado por el usuario final. Es importante considerar lo siguiente:

Definir el tiempo para la liberación en producción.

- Comprobar que el hardware y software que soportará el aplicativo se encuentre operando de acuerdo con las especificaciones técnicas en la fase de diseño.
- Planeación de la capacitación al personal que utilizará el sistema.
- Definir el tiempo para la fase de pruebas de aceptación.
- Pruebas de aceptación del usuario

La fase de pruebas de aceptación garantiza que el sistema desarrollado opera de acuerdo con los requisitos del usuario, adicionalmente garantiza que el producto concuerde con el diseño del producto requerido.

Las Pruebas de Aceptación de los Usuarios son las pruebas que realiza el usuario final durante un periodo de tiempo el cual llamaremos Fase de Estabilización, donde se determina si el sistema es aceptado o no, se realiza una serie de pruebas con datos de prueba los cuales al ser procesados por el aplicativo deben arrojar los mismos resultados que los esperados, si el resultado es diferente al esperado, el sistema es rechazado, si el

PROYECTO DE MEJORAMIENTO E INNOVACIÓN PARA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (1.2)

resultado tiene una variación con respecto al esperado, el sistema puede ser aceptado con la condición de realizar la prueba posteriormente.

Actividades post implementación:

Una vez implementado el sistema es necesario garantizar el correcto funcionamiento de éste hasta lograr la estabilidad deseada. Los cambios a los sistemas son inevitables y los requerimientos tanto de Usuarios Alimentadores como de Usuarios Retroalimentadores cambiarán dependiendo las necesidades de modificaciones, por lo que es necesario proporcionar el soporte al aplicativo mediante actividades de mantenimiento, para estas actividades es necesario contar con el personal calificado que pueda atender las diferentes solicitudes del usuario al igual que mantener el monitoreo constante en el aplicativo para detectar alguna posible falla. Los mantenimientos a realizar en un sistema informático pueden ser: Correctivos, Adaptativos, Perfectivos y Preventivos, aunque en muchos de los casos solo se emplean los mantenimientos correctivos y preventivos.

Diseño de la Estrategia

Después de realizar un análisis entre desarrollar un sistema a la medida contratando a un proveedor ó desarrollarlo con el personal con que se cuenta en el área de informática, el aspecto decisivo para inclinarme por el desarrollo de una aplicación con el personal del Ayuntamiento, es el aspecto económico ya que a esta Jefatura no se me asigna presupuesto. Únicamente se realizará pago mensual por Servicios de autorización por cada utilización de Mapas Google en la plataforma.

Objetivo General

Diseñar, desarrollar e implementar un sistema informático virtual para automatizar los procesos de gestión y control de reportes ingresados a Atención a la Ciudadanía, con el cual se pretende mejorar, innovar y transparentar la Atención que otorgamos, Así como, fortalecer la comunicación Ciudadanía- Ayuntamiento.

Objetivos Específicos

- Proporcionar a las áreas del Ayuntamiento una herramienta útil para dar respuesta directa a reportes ciudadanos
- Alineación del sistema a los procesos del control de Atención Ciudadana actuales.
- Desarrollo de aplicativo web basado en estándares de usabilidad, accesibilidad e interoperabilidad.
- Implementación del sistema en todo el Ayuntamiento; ya que nuestra Base de Datos servirá para generar nuevos sistemas.

Análisis de Factibilidad

Factibilidad Técnica

Actualmente el Ayuntamiento cuenta con una infraestructura informática robusta que garantiza la correcta operación de sistema propuesto, además de garantizar la seguridad e integridad de la información generada en el sistema.

PROYECTO DE MEJORAMIENTO E INNOVACIÓN PARA ATENCION A LA CIUDADANÍA (1.2)

Con este Sistema pretendemos otorgar:

- Capacidades de integración para que el ciudadano pueda consultar el estatus de sus trámites o iniciar nuevas solicitudes desde cualquier buscador web.
- Fácil acceso al sistema desde dispositivos móviles, además que podrán incluir archivos PDF y/o JPEG.
- Generación de un expediente digital por solicitud, para el almacenamiento de documentación relevante. para el almacenamiento de documentación relevante.
- Monitoreo de la operación a través de la consulta de paneles que presentan indicadores clave de desempeño a manera de gráficos, como son: cantidad de solicitudes por dirección, solicitudes en tiempo y con retraso, cantidad de solicitudes por tipo, entre otros.
- Acceso sencillo y rápido a la información.
- Punto único de captura y consulta de información. Incremento de productividad de los funcionarios públicos.
- Reducción de tiempos de respuesta de solicitudes. Incrementa y mejora la comunicación con los ciudadanos.
- Optimiza el flujo de información, mejorando la comunicación entre las áreas.
- Aumento de credibilidad y confianza.
- Mejor entendimiento de las demandas de la ciudadanía. Información valiosa que apoya la ejecución de los planes de gobierno.

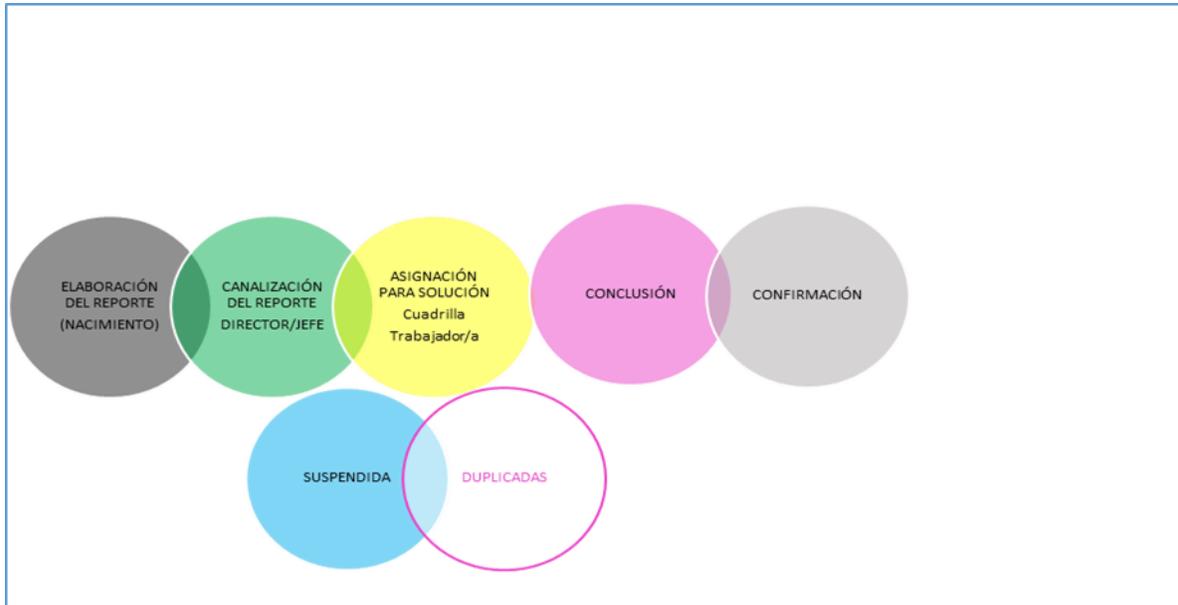
Creación del diseño e implementación

DISEÑO

El sistema ubicará: El Nacimiento del reporte, monitoreo por medio de la semaforización, así como avances de los trabajos realizados y hasta la conclusión, finalizando la atención con la confirmación del ciudadano de realizado. Fue diseñado con estrategias funcionales para el mejoramiento en tiempo y forma del otorgamiento de nuestra atención al público en general tanto de esta área, con el Ayuntamiento en general.

PROYECTO DE MEJORAMIENTO E INNOVACIÓN PARA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (1.2)

SISTEMATIZACIÓN DE PROCESOS NACIMIENTO DE REPORTE HASTA SU CUMPLIMIENTO Y CONFIRMACIÓN



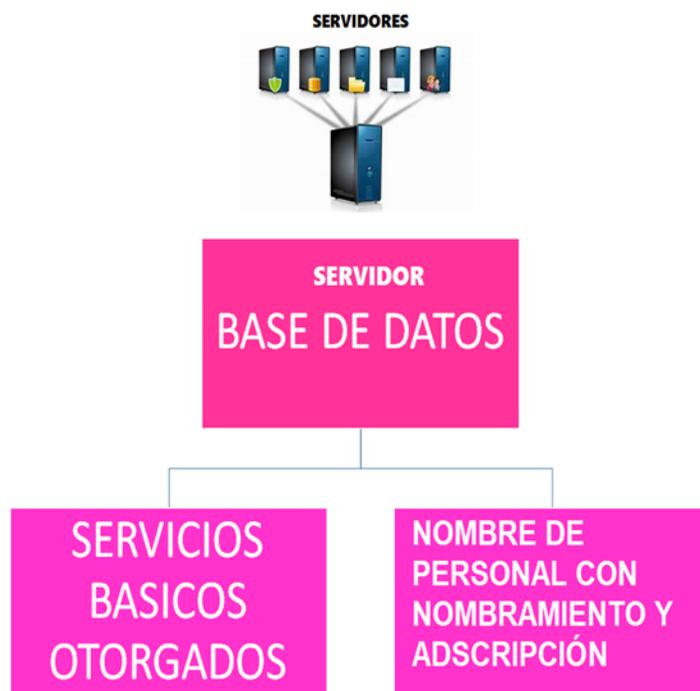
Monitoreo de avances

SEMAFORIZACIÓN	
	RECIBIDA
	ASIGNADA
	EN PROCESO
	SUSPENDIDA
	CONCLUIDA
	CONFIRMADA

Nos dimos a la tarea de construir una base de datos con información sobre:

- Servicios más relevantes que otorga en el Ayuntamiento
- Elaboración de iconos autorizados por parte de la Dirección de Comunicación Social para incluirlos en el catálogo de servicios.

PROYECTO DE MEJORAMIENTO E INNOVACIÓN PARA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (1.2)



LA BASE DE DATOS CONSTRUIDA, SERA DE GRAN AYUDA PARA LA REALIZACIÓN DE MÁS SISTEMAS PARA EL AYUNTAMIENTO.

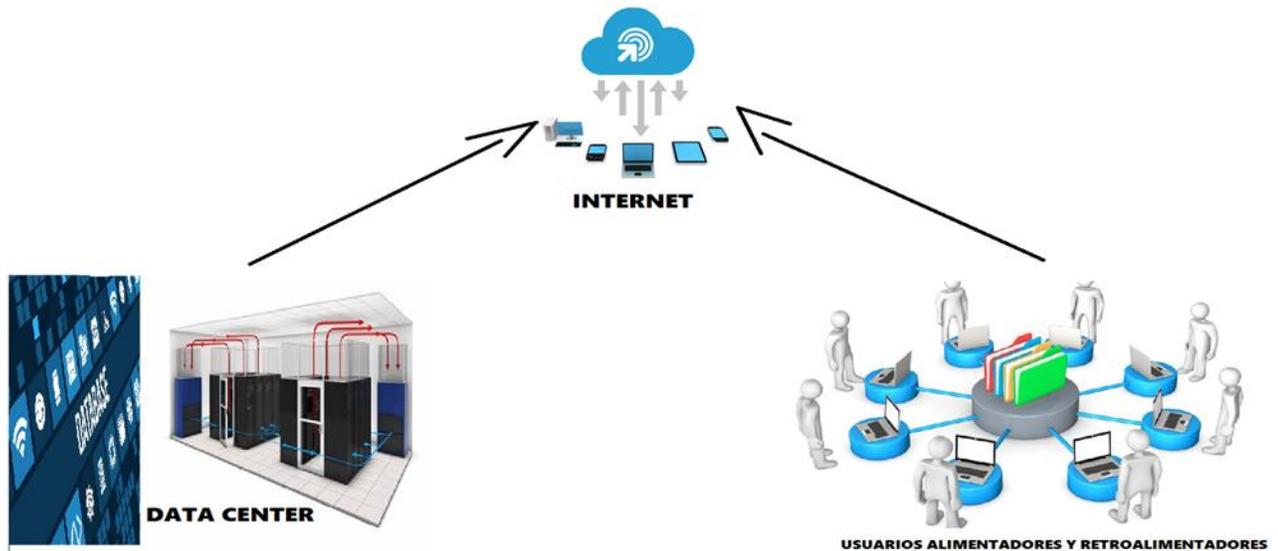
- **ANÁLISIS DESARROLLO Y SOPORTE**

Me puse en contacto con el director de informática para informarle sobre el proyecto, a lo cual me canalizó con personal de la dirección de desarrollo; En enero de 2018 tuve contacto con el Ing. Juan José Ruvalcaba a quien le presenté mi Creación: Proyecto de mejoramiento e innovación, investigación, procesos y el diseño terminado del sistema que pensé; para que con su apoyo llevaré a cabo los trabajos referentes al análisis, desarrollo y soporte para dar vida a nuestro proyecto; a lo cual tuvimos diálogos trabajando en conjunto para la obtención de nuestra plataforma.

En conjunto con el área de desarrollo de sistemas trabajamos arduamente para la creación de nuestro sistema.

INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL AYUNTAMIENTO

PROYECTO DE MEJORAMIENTO E INNOVACIÓN PARA ATENCION A LA CIUDADANÍA (1.2)



- LA NUEVA COORDINADORA GENERAL DE ADMINISTRACION E INNOVACION GUBERNAMENTAL, La Lic. ROCIO RODRIGUEZ AMAYA CONOCIO NUESTRO PROYECTO y apoyo para que el área de Recursos Humanos fuera el enlace para dar de alta y/o baja a cualquier servidor público según su estatus Activo/desactivo, (Ingresará información relevante a Base de Datos tales como nombre y puestos respectivos de personal de las diferentes: Coordinaciones, Direcciones y departamentos y/o área, de acuerdo al organigrama). Con dicho apoyo se generará el usuario “Trabajador” para que todo el que este dentro pueda utilizar la plataforma no como Ciudadano, si no como de acuerdo a sus actividades y permisos.

DIAGRAMA DE FUJO SOBRE FUNCIONALIDADES



PROYECTO DE MEJORAMIENTO E INNOVACIÓN PARA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (1.2)

Funcionalidades:

- Canalización de solicitudes al interior del Ayuntamiento.
- Notificaciones basadas en eventos.
- Historial de seguimiento al que fue sometida cada solicitud.
- Expediente digital por solicitud.
- Evaluación cuantitativa y cualitativa de las respuestas emitidas.
- Control de tiempos de respuesta (semaforización de solicitudes).
- Tableros de control globales y por área.
- Generación de reportes e indicadores clave.

ADEMÁS, EN NUESTRA PLATAFORMA DE CIUDADANÍA DIGITAL **PODRÁN REALIZARSE QUEJAS Y/O DENUNCIAS EN CONTRA DE ALGUN SERVIDOR PÚBLICO**, MISMAS QUE SERÁN ENRUTADAS INSTANTANEAMENTE A LA **“CONTRALORÍA INTERNA”** PARA SU CONTROL, ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO, OFRECIENDOLES TAMBIÉN DATOS ESTADÍSTICOS. SE LE OTORGARÁN LOS PERMISOS NECESARIOS PARA QUE LO LLEVE A CABO.

Nuestra BASE DE DATOS será muy útil PARA EL AYUNTAMIENTO EN GENERAL, ya que puede ser la base para diferentes sistemas.

Como primer paso, innovarnos con implementación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC), esto, emigrando a la utilización de nuestro reciente Sistema de automatización de atención ciudadana Virtual (el cual denominaremos: **CIUDADANIA DIGITAL . TLAQUEPAQUE**).

◆ **NUMERO UNIVERSAL A TRES DIGITOS (Línea universal)**

Además del desarrollo de nuestro sistema, Solicitamos a la Dirección de Informática, realizar las cuestiones necesarias ante el proveedor de Telefonía para la obtención de una línea universal, para que la atención sea directa a la ciudadanía y sin estar llamando a varios números; a lo cual me comenta que será:

PROYECTO DE MEJORAMIENTO E INNOVACIÓN PARA ATENCION A LA CIUDADANÍA (1.2)

Nota: Otorgar información al turismo tanto Nacional como Internacional. De igual manera contar con personal calificado con: idioma Ingles básico, Lengua de Señas Mexicanas y Lengua Brayle.

Estas áreas nos permitirán brindar a las y los tlaquepaquenses así como a la Ciudadanía en general información veraz, de calidad y clara de los diferentes tramites que se realizan en el municipio, así como también, ser el receptor de las solicitudes y/o quejas, de igual manera dar seguimiento hasta la conclusión de la misma; convirtiendo el trabajo en equipo de dichas estas tres áreas en indicadores para que sean tomadas en cuenta en los programas y estrategias de trabajo de las diferentes Direcciones Municipales.

Permitiéndonos también, obtener diagnósticos sobre la eficacia y eficiencia de las acciones que desernpeñan los servicios que se brindan a la ciudadanía, así como conocer la opinión de la ciudadanía, respecto de los servicios proporcionados por el municipio , midiendo con ello, la calidad de los rnismos.

Este será y deberá ser el programa de trabajo, con esto nos permite ubicar las áreas de oportunidad para el mejorarniento continuo de los servicios municipales, ante las necesidades de las y los tlaquepaquenses y de la ciudadanía en general; De igual manera ver o detectar las condiciones críticas y situaciones de riesgo, donde no estarnos atendiendo a las necesidades a las que se enfrenta la ciudadanía.