



DESARROLLO ORGANIZACIONAL

COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN E INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL

OFICIO D.O. No. 018/2020

ASUNTO: SE REMITE DIAGNÓSTICO

San Pedro Tlaquepaque a 24 de febrero del 2020

MTRO. OTONIEL VARAS DE VALDEZ GONZÁLEZ
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA
PRESENTE:

Además de saludarlo, me permito remitir para su conocimiento y para la remisión al Comité de Seguimiento del compromiso Plan de Acción Gobierno Abierto, el diagnóstico del funcionamiento actual de atención ciudadana que se realiza en el Ayuntamiento de San Pedro Tlaquepaque, Jalisco.

Por lo tanto, se anexa al presente oficio, para los fines necesarios, el documento que contiene el **DIAGNÓSTICO DEL FUNCIONAMIENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA**, para su debido trámite.

Sin más por el momento, me despido de usted quedando a sus órdenes para cualquier aclaración al respecto al teléfono 38387302.

ATENTAMENTE



DIRECCION DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

LIC. JESÚS BUENROSTRO JIMÉNEZ
DIRECTOR DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL



“2020 año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”

c.c.p. Archivo
JBJ/mira*



H. Ayuntamiento de San Pedro Tlaquepaque
Independencia #37,
Zona Centro



Gobierno de TLAQUEPAQUE



DESARROLLO
ORGANIZACIONAL

San Pedro Tlaquepaque, Jalisco a 24 de febrero de 2020

DIAGNÓSTICO DEL FUNCIONAMIENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA

Para el Ayuntamiento de San Pedro Tlaquepaque, la Atención Ciudadana y el Gobierno Abierto son parte de los objetivos primordiales institucionales plasmados en el Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021, que consolida las estrategias para generar un Buen Gobierno Local, mediante la adopción de las políticas públicas que impulsen el desarrollo sustentable de las personas y grupos sociales en el ejercicio de sus derechos.

A continuación, se plasmas las facetas desde las cuales podríamos observar el funcionamiento e idealización institucional de la atención ciudadana.

1.- De la planeación municipal de la atención ciudadana:

Precisamente, la atención ciudadana, resulta un esquema primordial para la organización municipal, puesto que así es contemplado en nuestro Plan Institucional, en los objetivos, estrategias y líneas de acción programadas, siendo las siguientes:

Eje 7. Buen Gobierno, participación ciudadana, igualdad sustantiva, transparencia y rendición de cuentas.

Objetivo. Impulsar el fortalecimiento institucional, el Gobierno Abierto y el combate a la corrupción, mediante la creación de sistemas de programación, presupuestación y evaluación; de profesionalización del servicio público, de control interno, transparencia y de rendición de cuentas, que impulsen al cumplimiento de la misión, visión y objetivos institucionales del plan, debiendo proveer la asignación



H. Ayuntamiento de
San Pedro Tlaquepaque
Independencia #37,
Zona Centro



Gobierno de
TLAQUEPAQUE



DESARROLLO ORGANIZACIONAL

y ejercicio eficiente de los recursos humanos, financieros, técnicos y materiales a la Administración Pública Municipal;¹.

Estrategias: 7.4. Participación Social y Atención a la Ciudadanía.

Líneas de acción:

7.4. Participación Social y Atención a la Ciudadanía.

7.4.4 Mejorar la vinculación y coordinación con las delegaciones y agencias municipales.

7.4.5 Consolidar el sistema de atención ciudadana, asegurando su visibilidad y difusión entre la población.

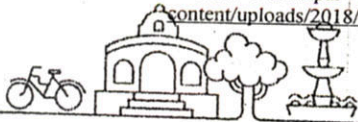
7.4.7 Asegurar una respuesta pronta, clara e institucional a las peticiones y solicitudes ciudadanas que demandan mejoras en servicios públicos, infraestructura y equipamiento urbano, para consolidarse como un Gobierno Abierto.

Es por ello, que para el Ayuntamiento de San Pedro Tlaquepaque, la atención ciudadana es un tema de la agenda pública y unos de los motores para mejorar, sistematizar y para brindar una mejor calidad en la atención de la población en general.

2.- Del personal y la estructura organizacional para la atención ciudadana:

La estructura organizacional con la que funciona la atención ciudadana en el Municipio, es a través de una Jefatura de Departamento, adscrita a la Secretaría Particular de la Presidencia, para el cumplimiento de las tareas que señala el Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de San Pedro Tlaquepaque.

¹ Plan Municipal de Desarrollo del Ayuntamiento de San Pedro Tlaquepaque <https://transparencia.tlaquepaque.gob.mx/wp-content/uploads/2018/12/PMD-18-21-v-3.0.pdf>

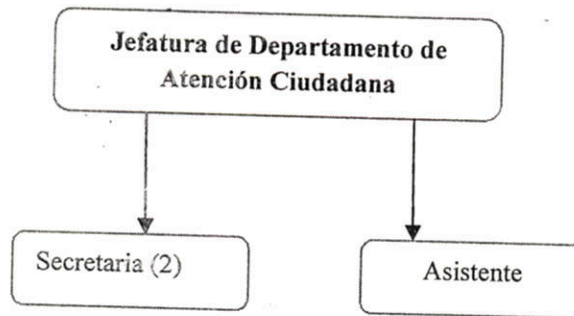




DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Dicho Departamento, conforme lo establece la plantilla general de la administración pública, cuenta con dos secretarías y un asistente para el desarrollo de sus funciones, que incluyen el relacionarse con otras dependencias para la canalización de los reportes que la población realiza en el ejercicio de sus funciones.

Para mayor ilustración, se elabora la siguiente tabla con el organigrama interno de la dependencia:



3.- De las atribuciones de la Jefatura de Atención Ciudadana (hasta dónde puede llegar):

En la administración pública, es importante delimitar las funciones que tiene cada dependencia, para señalar el marco de referencia y objetivo de trabajo diario que cada dependencia realiza, delimitar responsabilidades y competencias de las unidades administrativas, entre otras.

En específico, conforme lo establece el Manual de Organización de Presidencia², elaborado por la Dirección de Desarrollo Organizacional, el Área de Atención Ciudadana tiene las siguientes competencias:

² Manual de Organización de Presidencia <https://transparencia.tlaquepaque.gob.mx/wp-content/uploads/2016/01/OK-Manual-de-Organizacion-Presidencia-Municipal.pdf>





DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Objetivo: Atender a la ciudadanía en la recepción de los reportes en relación a los servicios públicos que provee el Ayuntamiento de San Pedro Tlaquepaque, así como la orientación para la gestión de los trámites ante las diferentes dependencias.

- I.- Elaborar, presentar y ejecutar los proyectos a su cargo como parte del Programa Operativo Anual de la Secretaria Particular;
- II. Establecer y aplicar los mecanismos de coordinación con otras dependencias, para la ejecución de los proyectos;
- III. Programar y realizar acciones en materia de gestión o peticiones que soliciten al Presidente Municipal;
- IV. Atender y dar seguimiento a las quejas y solicitudes de la ciudadanía con relación a sus peticiones, canalizándolos a las dependencias correspondientes y monitoreando el seguimiento de las mismas;
- V. Aplicar y verificar el cumplimiento de los criterios y lineamientos de trabajo determinados durante la ejecución de actividades;
- VI. Gestionar con dependencias internas o externas cuando la solicitud ciudadana así lo requiera;
- VII. Administrar los recursos materiales a su cargo;
- VIII. Elaborar y presentar los reportes de avances de la ejecución de los proyectos a su cargo en forma trimestral;
- IX. Recibir y atender las solicitudes de transparencia, proporcionando la información necesaria para cumplir con la normatividad en la materia; y
- X. Las demás previstas en la normatividad aplicable.

4.- De los procesos y el esquema de alcance de la atención ciudadana:



H. Ayuntamiento de
San Pedro Tlaquepaque
Independencia #37,
Zona Centro



Gobierno de
TLAQUEPAQUE



DESARROLLO ORGANIZACIONAL

El Departamento de Atención Ciudadana, sirve de canal de conexión entre el gobierno y la población, recibiendo todos aquellos reportes de mejoras o quejas relativas a los servicios públicos que se ofrecen en el Gobierno Municipal, canalizándolos ante las distintas dependencias para su solución.

El alcance de los reportes que recibe la dependencia es inclinada hacia la atención de los servicios públicos, tales como, agua potable, aseo público, alumbrado público, medio ambiente, mejoramiento urbano, mercados, parques y jardines, pavimentos, salud animal y seguridad pública, entre otros.

Podemos definir, los servicios públicos como: “toda prestación concreta que tienda a satisfacer necesidades públicas y que es realizada directamente por la administración pública municipal o por los particulares mediante concesión, arrendamiento o una simple reglamentación legal, en la que se determinen las condiciones técnicas y económicas en que deba prestarse, a fin de asegurar su menor costo, eficiencia, continuidad y eficacia.”

De conformidad al marco jurídico vigente, la satisfacción de las necesidades de servicios públicos, es una competencia exclusiva de los Municipios. Su cumplimiento refleja la capacidad de respuesta del gobierno local a las demandas planteadas por la sociedad civil. Esto significa que en la medida que se incrementen los servicios se mejorarían las condiciones de desarrollo de las comunidades.

En el régimen jurídico mexicano, el artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su fracción III hace expresa referencia a los servicios públicos locales estableciendo que:

III. Los Municipios tendrán a su cargo las funciones y servicios públicos siguientes:

- a) Agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales;





DESARROLLO ORGANIZACIONAL

- b) Alumbrado público;
- c) Limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos;
- d) Mercados y centrales de abasto;
- e) Panteones;
- f) Rastro;
- g) Calles, parques y jardines y su equipamiento;
- h) Seguridad pública, en los términos del artículo 21 de esta Constitución, policía preventiva municipal y tránsito; y
- i) Los demás que las Legislaturas locales determinen según las condiciones territoriales y socio-económicas de los Municipios, así como su capacidad administrativa y financiera.”

Precisamente, en ello recaen las tareas de la Jefatura de Departamento de Atención Ciudadana, al atender aquellos reportes sobre omisiones, quejas u observaciones relativas a los servicios públicos que se prestan en el Municipio.

Los procesos, a través por lo que se atienden los reportes son los siguientes:

1. Recepción de reportes:
 - a. Recibe reporte.
 - b. Clasifica el reporte.
2. Remite los reportes:
 - a. Deriva el reporte a la dependencia encargada de la solución.
 - b. Notifica el reporte, mediante llamada telefónica.
3. Registro de reportes:
 - a. Almacena reportes.
 - b. Contabiliza los reportes recibidos.
 - c. Archiva los reportes.

5.- Conclusión:





DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Del análisis de las condiciones actuales, tenemos que el esquema del funcionamiento actual de la atención ciudadana puede ser mejorable, en los siguientes factores:

- a) Sistematización.
- b) Coordinación entre dependencias.
- c) Recepción de reportes en dependencias.
- d) Control.
- e) Canalización.
- f) Seguimiento.
- g) Certeza.
- h) Solución.

Podemos abordar un esquema más contundente y confiable en relación a los problemas que se reportan, constituyéndose como áreas de oportunidad, modernidad y mejora para el Ayuntamiento de San Pedro Tlaquepaque.

La certeza en la solución de los problemas reportados es el mayor interés de nuestro Gobierno, porque es la esencia de la atención ciudadana “que los ciudadanos se manifiesten y que el gobierno escuche y tome acciones”.

De nada sirve un esquema o sistema, si no hay soluciones.

Sin otro asunto en particular me despido de usted quedando a sus órdenes para cualquier duda o aclaración al respecto.

ATENTAMENTE;

LIC. JESÚS BUENROSTRO JIMÉNEZ
DIRECTOR DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL



DIRECCION DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL



H. Ayuntamiento de San Pedro Tlaquepaque
Independencia #37,
Zona Centro



Gobierno de
TLAQUEPAQUE