

## MINUTA DE TRABAJO

**FECHA:** 5 de agosto de 2020

---

**LUGAR:** Virtual

---

**HORA:** 11 am a las 11:40

---

**CONVOCADA** Cecilia Díaz Romo (coordinadora

**POR:** comité de seguimiento).

---

**MOTIVO:** Revisar avances.

---

### 1. **1. ASUNTOS TRATADOS:**

- a. Verificar la actividad número 9 del Programa Gobierno Abierto del Ayuntamiento de Guadalajara con el grupo certificador de la sociedad civil y preparar el cierre del mismo.
- b. Se informa que el cierre se post-pone del 22 de agosto al 22 de septiembre.

### 2. **PRINCIPALES COMENTARIOS:**

#### **Salvador Rosas:**

- a. Considera que el objetivo final del programa debe ser generar mejor comunicación y confianza de la ciudadanía y con la información que nos han enviado hasta ahora sólo se observan mejores parciales en el manejo de los reportes.
- b. En la información del manejo de los reportes tampoco se aprecia el volumen de la población atendida en comparación con la que no fue y no queda claro cuál es el efecto que está teniendo esta forma de evaluar la atención que recibieron.
- c. No queda claro hasta qué punto la ciudadanía conoce de esta posibilidad para informar las situaciones irregulares de su entorno.
- d. No se encuentran comparativos que idea clara del avance del programa.
- e. No hay horizonte de los trámites y en cuánto tiempo se atenderán.

**Cecilia Díaz y María Ramos** hicieron hincapié en la capacitación del funcionariado que, por la información recibido se ve pobre. En las listas no aparece alguien de las gerencias o de la Dirección de Participación Ciudadana.

**María Ramos** Pide un rastreo de las denuncias que no se han resuelto y tener el dato de cuál es el motivo.

**Ruth Ruiz Velazco Campos:** Indicó que está pidiendo la numeralia de todas las actividades de lo que se ha hecho para mejorar la información sobre el seguimiento del programa.

#### **Paola Arellano ofreció:**

- a. desglosar por categorías los reportes para mejorar así la información. Enviará más información para sustentar lo hecho.
- b. Informó que se evaluó al equipo del 070 y al de gerencia. El objetivo de esa evaluación fue saber cómo están canalizado los reportes, cuántos se han tramitado hasta su resolución y cuántos y por qué se han rechazado. Después de la capacitación hubo mejoría y mayor alcance.
- c. Con la nueva plataforma los reportes no sólo se rechazan, sino que, si están mal dirigidos, se recanalizan.
- d. En cuanto a porque hay reportes que no se resuelven indicó que muchos de ellos se deben a que las personas dejan datos falsos o no dejan datos para poder dar seguimiento adecuado a los reportes. Hay desconfianza de muchos ciudadanos/as para dar su información.

- e. En la capacitación se ha trabajado con quienes reciben los reportes para que, de una manera amable, traten de obtener toda la información necesaria para hacer un seguimiento eficiente.

**Salvador Rosas:**

- a. Insiste en la importancia de generar un cambio en lo sustantivo trabajando para mejorar la comunicación y la confianza y no sólo en aumentar cuantitativamente los reportes y su atención. Se requiere empoderar a quienes reciben los reportes; que estén convencidos que ellos/as son el Ayuntamiento, que sientan tener ese poder y lo transmitan al ciudadano que está solicitando un servicio.
- b. Para lograr **servicios de calidad**, se requiere un trabajo transversal efectivo con prácticamente todas las direcciones del Ayuntamiento. En este punto **María Ramos** añade que hay que aprovechar el programa no sólo para mejorar el tema de los reportes, sino que se debe potencializar con la transversalidad para que todo el municipio funcione internamente mejor.
- c. Considera que debe ampliarse la difusión de la plataforma y la nueva forma de atender reportes de la ciudadanía.

**Ruth Ruiz Velazco Campos.** acerca de esto último comenta que:

- a. Ha sido un proceso no sólo hacia el exterior, sino que ha servido también como un proceso de mejora interno. Ha requerido una reforma de ciertas estructuras internas y tenemos que ver todas las capas de las modificaciones que se han hecho.

---

### **3. PRINCIPALES ACUERDOS:**

La Dirección de Atención Ciudadana de la Gerencia, **Paola Arellano** nos hará llegar, al igual que **Ruth Ruiz Velazco Campos** toda la información disponible sobre lo hecho en este programa y una vez revisada esta información tendremos otra reunión

---

•

### **3. Registro de Asistencias:**

**Por el Ayuntamiento:**

Paola Arellano. Dir. de Atención Ciudadana de la Gerencia.  
Aurora Itzel Carbonell Sánchez  
Ruth Ruiz Velazco Campos  
Xóchitl Olivia Gómez Andrade

**Por la sociedad civil:**

Salvador Rosas Pelayo  
María Ramos, Glez. de Castilla  
Cecilia Díaz Romo

### **4. FECHA, HORA Y LUGAR DE LA PRÓXIMA REUNIÓN: No se determinó.**

**Redactó:  
Cecilia Díaz Romo**