



**Revisión y evaluación
final del funcionamiento del
nuevo sistema de atención
ciudadana a través de la plataforma
(Acción 13).**

Jefatura de Atención Ciudadana de San Pedro Tlaquepaque.

Dirección de la Unidad de Transparencia de San Pedro Tlaquepaque.

21, agosto, 2020.





Plataforma Digital para la Atención Ciudadana

compromiso de Gobierno Abierto de San Pedro Tlaquepaque



Índice.

Índice.....	2
Glosario.....	4
Introducción.....	5
Contextualización del compromiso de gobierno abierto.	6
Evaluación y revisión de reportes realizados, canalizados y atendidos.	8
1. Reportes atendidos a través de la Plataforma Ciudadanía Digital.....	8
2. Porcentaje total de avance en la atención de reportes recibidos en la Plataforma Ciudadanía Digital.	9
3. Comparativo por año, del número de reportes recibidos y canalizados por la Plataforma Ciudadanía Digital.	10
4. Comparativo por mes, del número de reportes recibidos y canalizados por la Plataforma Ciudadanía Digital.	11
5. Reportes recibidos y canalizados por dependencia del Gobierno Municipal de San Pedro Tlaquepaque.....	12
6. Reportes por género. Las mujeres, las que más usan la Plataforma Ciudadanía Digital.	16
Evaluación ciudadana de la utilidad de la Plataforma Ciudadanía Digital.....	17
La Plataforma Ciudadanía Digital vs la forma tradicional de recepción y canalización de reportes, quejas y reportes ciudadanos.....	19



Plataforma Digital para la Atención Ciudadana

compromiso de Gobierno Abierto de San Pedro Tlaquepaque



Las colonias del Municipio de San Pedro Tlaquepaque y la Plataforma Ciudadanía Digital. 21

 Top 15 de colonias con mayor número de reportes, quejas, denuncias o solicitudes en la Plataforma Ciudadanía Digital..... 26

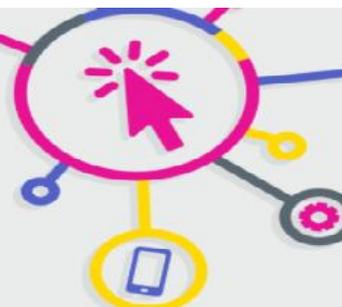
Conclusiones, hallazgos, retos y desafíos futuros..... 27

Bibliografía 29



Plataforma Digital para la Atención Ciudadana

compromiso de Gobierno Abierto de San Pedro Tlaquepaque



Glosario.

Ayuntamiento. Ayuntamiento de San Pedro Tlaquepaque, Jalisco.

Comité Ciudadano. Comité Ciudadano de Seguimiento del Compromiso número 4 del segundo Plan Local de Acción de Gobierno Abierto 2019-2020, correspondiente al Ayuntamiento de San Pedro Tlaquepaque.

Compromiso. Compromiso número 4 del segundo Plan Local de Acción de Gobierno Abierto 2019-2020, correspondiente al Ayuntamiento de San Pedro Tlaquepaque.

Dirección de Transparencia. La Dirección de la Unidad de Transparencia del Ayuntamiento de San Pedro Tlaquepaque.

Instituto. Instituto de Transparencia, Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Jalisco.

Jefatura de Atención Ciudadana. La Jefatura de Atención Ciudadana del Gobierno Municipal de San Pedro Tlaquepaque.

Plataforma Ciudadanía Digital. Plataforma Integral para la Atención Ciudadana en Captación y Canalización de Reportes Respeto de Servicios Públicos del Municipio de San Pedro Tlaquepaque.

Plan de Acción. El Segundo Plan de Acción Local de Gobierno Abierto 2019-2020.

Reportes. Incluye los reportes, solicitudes, quejas y denuncias relacionadas con la prestación de Servicios Públicos por el Municipio de San Pedro Tlaquepaque.



Introducción.

El presente documento, corresponde al entregable para dar cumplimiento a la acción 13 del compromiso número 4 del segundo Plan de Acción Local de Gobierno Abierto correspondiente al Ayuntamiento de San Pedro Tlaquepaque, que se acordó en los siguientes términos:

Número de meta/acción	Descripción de la acción	Periodo de ejecución	Entregable
13	Revisión y evaluación final del funcionamiento del nuevo sistema de atención ciudadano a través de la plataforma.	31 de julio del 2020 al 22 de agosto del 2020.	Documento con el registro de los reportes de trámites con usuario simulado de la muestra tomada.

Fuente: Recuperado de: http://micrositios.itei.org.mx/compromiso_4/

La planeación originaria, consideraba que, a partir del 31 de julio del 2020 y hasta el 22 de agosto del 2020, la Plataforma “Ciudadanía Digital” estaría dando sus primeros pasos, por lo que el entregable para su evidencia sería utilizar un “usuario simulado” y realizar diversas pruebas para dar cuenta de su funcionamiento.

No obstante, como hemos dado cuenta a lo largo del ejercicio de co-creación entre el Comité Ciudadano y el Ayuntamiento, la puesta en marcha de la Plataforma “Ciudadanía Digital”, se hizo desde el 2019, teniéndose ya, resultados cuantitativos y cualitativos que se comparten a lo largo de este documento, para comprobar su funcionamiento.



Contextualización del compromiso de gobierno abierto.

El compromiso número 4 del Segundo Plan Local de Acción de Gobierno Abierto, Correspondiente al Ayuntamiento de San Pedro Tlaquepaque, puso al centro como problemática a resolver la **deficiencia en la atención a la ciudadanía**, en el eje **servicios públicos**.

El compromiso se pactó de la siguiente manera:

“Desarrollo de una Plataforma Integral en la que se dé seguimiento a los diferentes medios de captación de reportes, quejas y denuncias respecto de servicios públicos y trámites (telefónico, web, correo electrónico, redes sociales y presencial) para la respectiva atención de los mismos en el Ayuntamiento de San Pedro Tlaquepaque. El compromiso en este Plan incluye la recepción, así como la correcta y efectiva canalización del reporte, queja o denuncia a la Unidad Administrativa competente” (ITEI, 2019)

Establecido en qué consistiría, se acordó que el compromiso se titulara: “Plataforma Integral para la Atención Ciudadana en Captación y Canalización de Reportes Respecto de Servicios Públicos del Municipio de San Pedro Tlaquepaque”. (ITEI, 2019)

Para cumplir con el compromiso se establecieron 13 acciones o metas, así como el entregable que lo evidenciaría. En todos los casos, el Comité Ciudadano debía avalar o dar el visto bueno a cada evidencia.

El Ayuntamiento, el Comité Ciudadano y el ITEI, cumplidas las primeras 11 metas, el día 21 de agosto del 2020 llevaron a cabo el cumplimiento del compromiso con la presentación de la Plataforma Ciudadanía Digital, que consiste en la acción 12, la



Plataforma Integral para la Atención Ciudadana en Captación y Canalización de Reportes Respecto de Servicios Públicos del Municipio de San Pedro Tlaquepaque”.

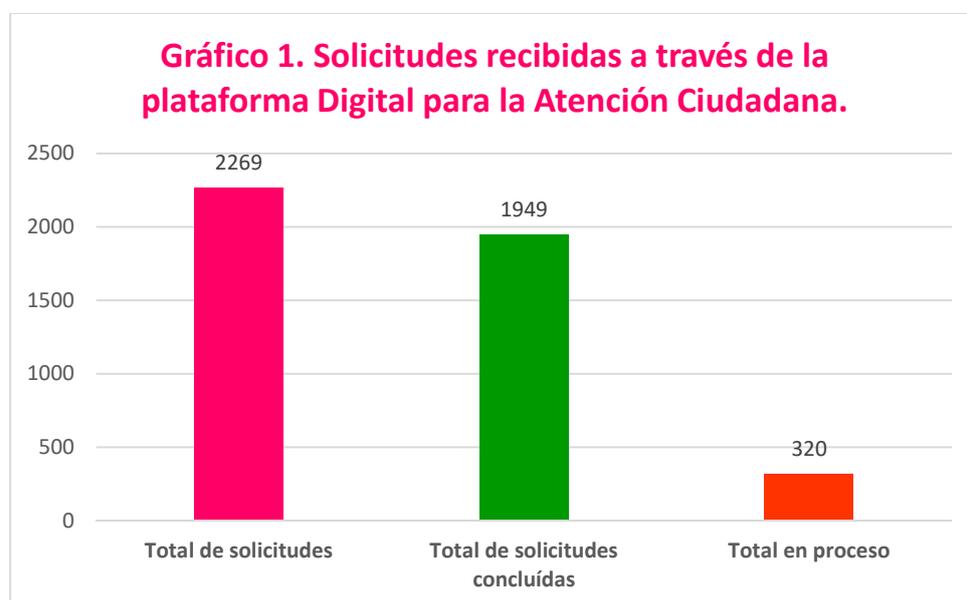
La acción/meta 13 del compromiso de gobierno abierto, corresponde a la revisión y evaluación del funcionamiento, cuyo entregable se refiere al registro de los reportes de los trámites y que consiste en el presente documento.



Evaluación y revisión de reportes realizados, canalizados y atendidos.

1. Reportes atendidos a través de la Plataforma Ciudadanía Digital.

La Plataforma desde su funcionamiento¹ al día 14 de agosto del año 2020 ha recibido un total de **2,269** reportes, de los cuales, 1949 han sido atendidos y concluidos, en tanto que 320 aún se encuentran² en proceso, como se advierte de la siguiente gráfica:



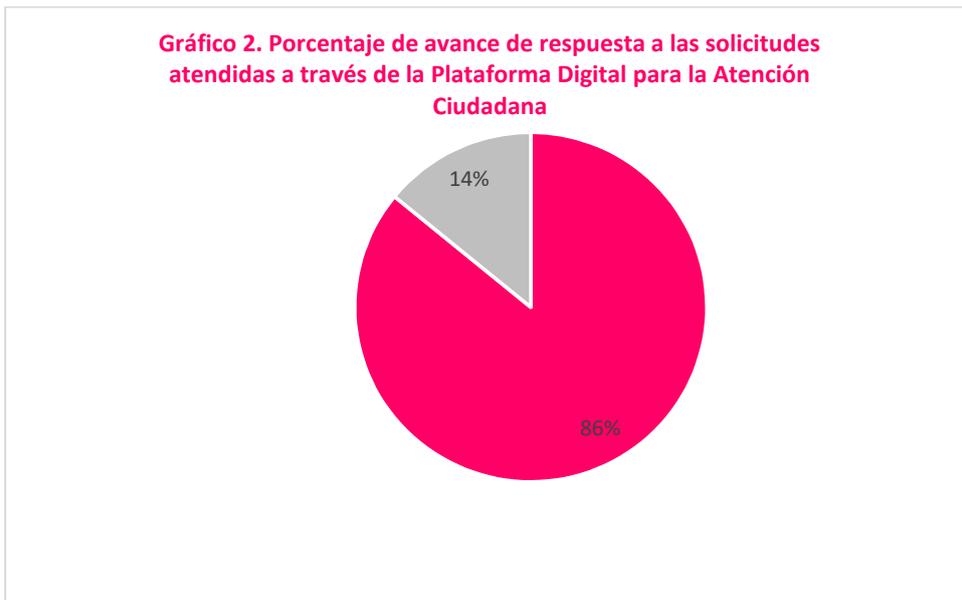
Fuente: Elaboración propia con base en el sistema de la Plataforma Ciudadanía Digital

¹ Septiembre 2019.

² La actualización "en proceso" se hace con fecha 14 de agosto del 2020.

2. Porcentaje total de avance en la atención de reportes recibidos en la Plataforma Ciudadanía Digital.

La Plataforma desde su funcionamiento³ al día 14 de agosto del año 2020 ha recibido un total de **2,269** reportes, de los cuales, el 86% han sido atendidos de manera satisfactoria, quedando un 14% en proceso, como se advierte del siguiente gráfico:

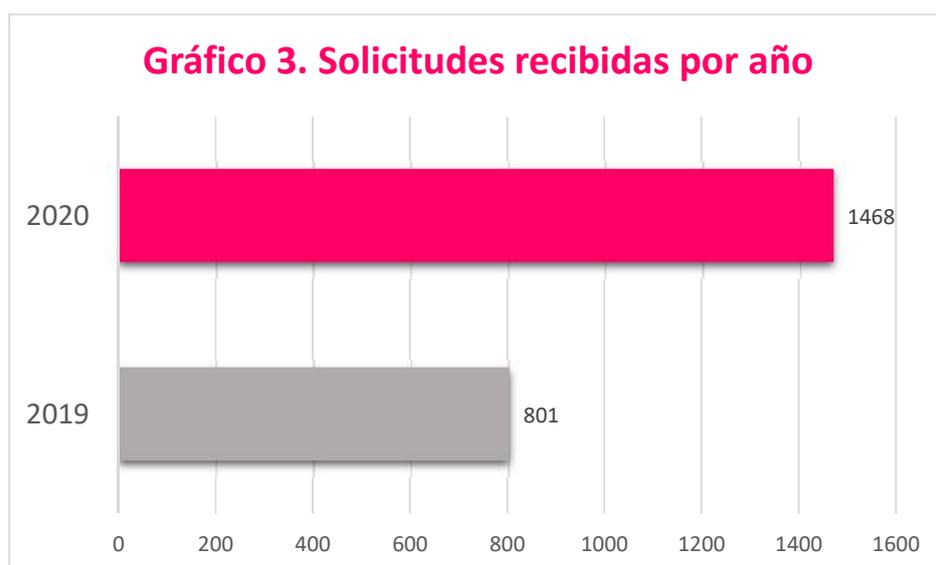


Fuente: Elaboración propia con base en el sistema de la Plataforma Ciudadanía Digital

³ Septiembre 2019.

3. Comparativo por año, del número de reportes recibidos y canalizados por la Plataforma Ciudadanía Digital.

La Plataforma desde su funcionamiento⁴ al día 14 de agosto del año 2020 ha recibido un total de **2,269** reportes, de los cuales **801** fueron recibidos en 2018 y 1468 en el año 2020, como se desprende de la siguiente gráfico:



Fuente: Elaboración propia con base en el sistema de la Plataforma Ciudadanía Digital

Lo anterior, tiene una explicación lógica, debido a que en el 2019, se inició con la recepción de reportes en el mes de septiembre, por lo que, la atención comprendió 4 meses.⁵ En cambio, el 2020, abarca 6 meses⁶ de funcionamiento de la Plataforma.

⁴ Septiembre 2019.

⁵ Septiembre – diciembre 2019

⁶ 01 de Enero – 14 de agosto 2020.

4. Comparativo por mes, del número de reportes recibidos y canalizados por la Plataforma Ciudadanía Digital.

En la siguiente gráfica, se describe a detalle el número de solicitudes recibidas y canalizadas por mes, desde su arranque en 2019, hasta el 14 de agosto del año 2020:



Fuente: Elaboración propia con base en el sistema de la Plataforma Ciudadanía Digital

De lo anterior, podemos observar lo siguiente:

-) El mes con menos reportes es el que inició (septiembre 2019).
-) El 2019 tuvo un crecimiento exponencial del uso de la Plataforma en los meses de octubre y noviembre, disminuyendo en diciembre, pero recuperando mucha fuerza en el inicio del 2020 (enero).



-) Podemos notar que, a partir del mes de marzo 2020, mes en que tomó mayor impulso el COVID19, las solicitudes disminuyeron, comenzando a recuperar su tendencia en el mes de julio 2020.
-) El mes de agosto del 2020, está incompleto, puesto que su actualización más reciente es al día 14.

5. Reportes recibidos y canalizados por dependencia del Gobierno Municipal de San Pedro Tlaquepaque.

En la siguiente tabla, se presentan los reportes que fueron canalizados para su atención por dependencia municipal⁷ de San Pedro Tlaquepaque, desde que inició su funcionamiento hasta el 14 de agosto del 2020.

Dependencia del Gobierno Municipal de San Pedro Tlaquepaque.	Número de reportes recibidos.
DEPARTAMENTO TÉCNICO DE ALUMBRADO PÚBLICO	1025
DIRECCIÓN DE MANTENIMIENTO A VIALIDADES Y PAVIMENTOS	369
ÁREA OPERATIVA DE ASEO PÚBLICO	198
DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	149
ÁREA OPERATIVA DE MANTENIMIENTO A REDES DE AGUA	146
DIRECCIÓN DE PARQUES Y JARDINES	92
DEPARTAMENTO DE SALUD ANIMAL	84

⁷ Se menciona a todas las dependencias que les fue canalizado cuando menos 1 reporte.



Plataforma Digital para la Atención Ciudadana

compromiso de Gobierno Abierto de San Pedro Tlaquepaque



DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN DE REGLAMENTOS	60
DIRECCIÓN DE ASUNTOS INTERNOS	45
ÁREA CALIDAD DEL AGUA	22
DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN A MERCADOS, TIANGUIS Y ESPACIOS ABIERTOS	17
DEPARTAMENTO DE MEJORAMIENTO URBANO	11
DEPARTAMENTO DE TRANSPORTACIÓN DE AGUA	6
ÁREA TÉCNICA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	5
CONTRALORÍA CIUDADANA	4
ADMINISTRACIÓN DEL RASTRO Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	1

Fuente: Elaboración propia con base en el sistema de la Plataforma Ciudadanía Digital

El número de reportes por dependencia municipal, permite conocer al Ayuntamiento y ciudadanía, qué servicios son los más solicitados por las personas, para poner especial énfasis en su gestión y prestación.

A continuación, damos cuenta, de las áreas con el mayor número de solicitudes canalizadas:

5.1. Dependencias más solicitadas a través de la Plataforma Digital (TOP 5).

Las 5 dependencias con el mayor número de reportes que se han recibido a través de la Plataforma Digital y que les han sido canalizadas, son las que presentan a continuación:



Fuente: Elaboración propia con base en el sistema de la Plataforma Ciudadanía Digital

A partir de lo anterior, podemos destacar lo siguiente:



Plataforma Digital para la Atención Ciudadana

compromiso de Gobierno Abierto de San Pedro Tlaquepaque



- J La dependencia con el mayor número de reportes recibidos es alumbrado público. Esta dependencia, concentra el 45.17 % de todos los reportes recibidos desde que comenzó la Plataforma a la fecha. Podemos decir, la petición número uno de los usuarios de la plataforma es el alumbrado público.
- J Mantenimiento a Vialidades y Pavimentos, es la segunda dependencia con el mayor número de reportes, concentrando un 16.26%. Podemos afirmar, que después del alumbrado, las vialidades son la prioridad de los usuarios digitales.
- J En tercer lugar, encontramos el área operativa de aseo público, cuyo número de reportes equivale a 8.72% del total.
- J En cuarta posición se ubica la dirección de inspección y reglamentos, a partir de la cual las personas denuncian irregularidades en el cumplimiento de los reglamentos vigentes del municipio. El porcentaje de reportes equivale a 6.5%
- J El quinto lugar del “top 5 de dependencias” le corresponde al área operativa de mantenimiento a redes de agua potable, cuyo porcentaje es el equivalente al 6.43%

6. Reportes por género. Las mujeres, las que más usan la Plataforma Ciudadanía Digital.

Las mujeres, son las que más usan la Plataforma Ciudadanía Digital, así lo revela la estadística de los reportes recibidos y canalizados para la atención en la prestación de servicios públicos como se advierte de la siguiente gráfica:



Fuente: Elaboración propia con base en el sistema de la Plataforma Ciudadanía Digital con información al 31 de julio del 2020.



Evaluación ciudadana de la utilidad de la Plataforma Ciudadanía Digital.

Desde la puesta en marcha de la Plataforma Ciudadanía Digital, se implementó un mecanismo –diagnóstico y en vías de mejorarse- para medir la utilidad de la herramienta digital, exclusivamente en los reportes **atendidos concluidos**.

El mecanismo consistió en agregar la siguiente pregunta una vez que la queja, solicitud o reporte hubiere concluido: “¿Te ha sido útil la Plataforma?”, con 3 opciones para responder:

- a) Útil (sí).
- b) No
- c) Abstención.

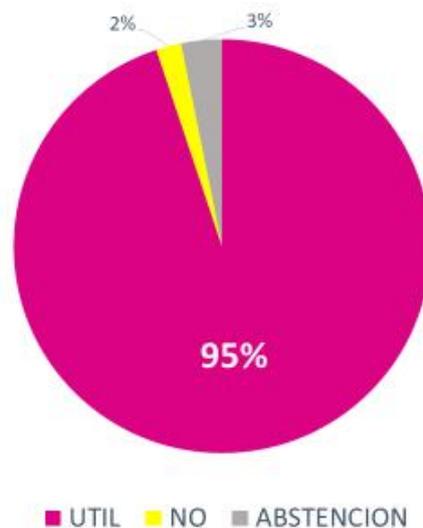
Los resultados obtenidos al 31 de julio del 2020 (último mes concluido), es el siguiente:

-)] El 95% de las personas en los que concluyó su reporte manifestaron que **sí fue de utilidad** la Plataforma Ciudadanía Digital.
-)] El 2% de las personas en los que concluyó su trámite expresaron que **no fue de utilidad** la Plataforma Ciudadanía Digital.
-)] El 3% de las personas **se abstuvo** de responder sí fue de utilidad o no la Plataforma Ciudadanía Digital.



Lo anterior, se expresa en el siguiente gráfico:

PERSPECTIVA CIUDADANA DE UTILIDAD DE LA PLATAFORMA (SOBRE SOLICITUDES CONCLUIDAS)



Fuente: Gráfico 7. Elaboración propia con base en el sistema de la Plataforma Ciudadanía Digital con información al 31 de julio del 2020.

Si bien es cierto, el mecanismo es perfectible, tenemos al menos con indicador cierto, que permite de manera indiciaria saber si está siendo de utilidad la Plataforma Ciudadanía Digital.

Es importante hacer la precisión que, en cuanto a la utilidad sólo se consideró al mes de julio 2020, porque es el último mes concluido, no así en el mes de agosto del 2020, por ello, en este caso, se utiliza la información al 31 de julio y no al 14 de agosto que se venía señalando.



Plataforma Digital para la Atención Ciudadana

compromiso de Gobierno Abierto de San Pedro Tlaquepaque



La Plataforma Ciudadanía Digital vs la forma tradicional de recepción y canalización de reportes, quejas y reportes ciudadanos.

En la redacción del compromiso 4 del segundo Plan Local de Acción de Gobierno Abierto 2019 – 2020 de Jalisco, se identificó que la forma tradicional (sin una herramienta tecnológica) de recepción y canalización de quejas, reportes, denuncias y solicitudes, en materia de prestación de servicios públicos tenían diversas consecuencias, entre ellas, la burocratización del proceso y el riesgo de corrupción.

En el marco de esos argumentos, resulta viable hacer un comparativo cuantitativo sobre el número de reportes, quejas, solicitudes y denuncias en materia de servicios públicos, en su forma tradicional y mediante la Plataforma Ciudadanía Digital, para comprobar si la herramienta tecnológica aumentó o no la participación de la ciudadanía en la mejora de sus servicios.

Forma tradicional	VS	Plataforma Ciudadanía digital
Octubre ⁸ 2018	Vs	Octubre 2019
Noviembre 2018	Vs	Noviembre 2019
Diciembre 2018	Vs	Diciembre 2019
Enero 2019	Vs	Enero 2020
Febrero 2019	Vs	Febrero 2020
Marzo 2019	Vs	Marzo 2020
Abril 2019	Vs	Abril 2020

⁸ El comparativo se hace desde octubre 2018, debido a que es el mes en el que inicio la actual administración pública municipal 2018-2021



Plataforma Digital para la Atención Ciudadana

compromiso de Gobierno Abierto de San Pedro Tlaquepaque

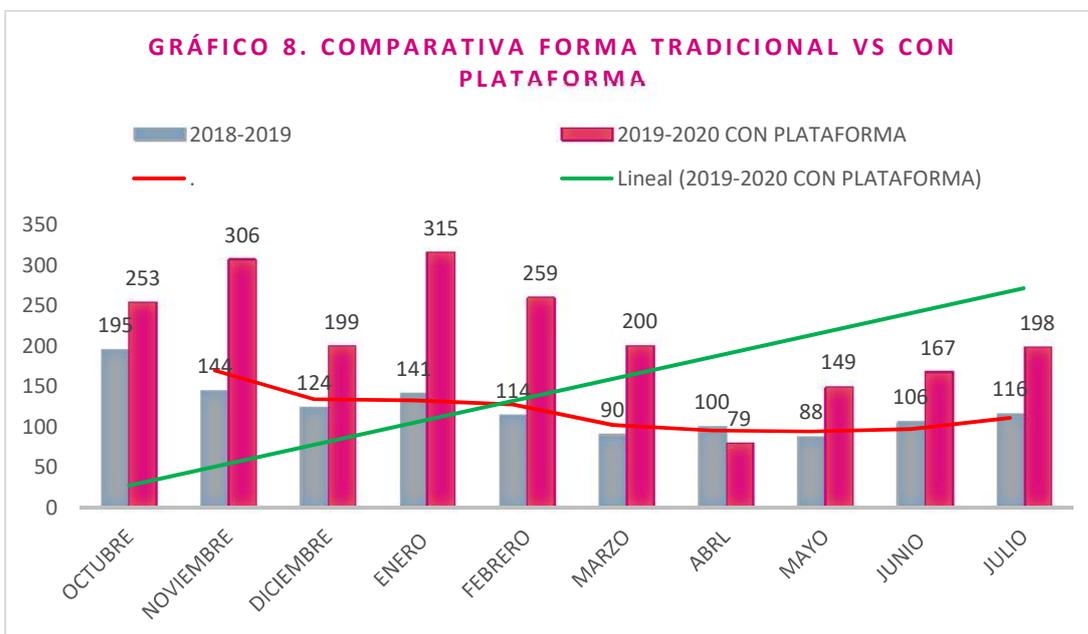


Mayo 2019	Vs	Mayo 2020
Junio 2019	Vs	Junio 2020
Julio 2019	Vs	Julio ⁹ 2020

¿Cuál fue el resultado?

1. En el 90% de los meses –comparados- donde se usó la Plataforma Ciudadanía Digital se presentaron más reportes, quejas, denuncias o solicitudes.
2. La Plataforma Ciudadanía Digital aumentó la cercanía entre gobierno y población para atender sus demandas.

A continuación, se presenta la gráfica comparativa mes a mes con y sin Plataforma:



⁹ El comparativo se hace hasta el mes de julio del 2020, debido a que es el último concluido. No así el mes en que nos encontramos (agosto 2020).



Plataforma Digital para la Atención Ciudadana

compromiso de Gobierno Abierto de San Pedro Tlaquepaque



Fuente: Elaboración propia con base en el sistema de la Plataforma Ciudadanía Digital y los soportes físicos históricos en el área de la Jefatura de Atención Ciudadana.

Las colonias del Municipio de San Pedro Tlaquepaque y la Plataforma Ciudadanía Digital.

En este apartado, se presenta por colonia el número de reportes, quejas, denuncias, o solicitudes en materia de prestación de servicios públicos por colonia del Municipio de San Pedro Tlaquepaque, con el propósito de dar cuenta acerca de qué colonias han realizado más reportes y por consecuencia se debe prestar especial atención.

La información que se presenta corresponde al inicio del funcionamiento¹⁰ de la plataforma y hasta el 14 de agosto del año 2020.

COLONIA	Número de reportes
LOMAS DE TLAQUEPAQUE	190
SAN SEBASTIANITO	112
SAN PEDRO TLAQUEPAQUE	102
SAN PEDRITO	94
OJO DE AGUA	79
SANTA ANITA	79
MEZQUITERA	59
PARQUES DE SANTA CRUZ DEL VALLE	59
LAS JUNTAS	54
EL VERGEL	53
BALCONES DE SANTA MARIA	48
LAS HUERTAS	48
PARQUES DE SANTA MARIA	48
EL CERRITO	47

¹⁰ Septiembre 2019



Plataforma Digital para la Atención Ciudadana

compromiso de Gobierno Abierto de San Pedro Tlaquepaque



LOPEZ COTILLA	40
PASEO DEL PRADO	37
EL TAPATIO	35
EL SAUZ	33
ARROYO SECO	29
LOMA BONITA EJIDAL	28
SANTA MARIA TEQUEPEXPAN	28
ARTESANOS	27
BUENOS AIRES	27
FRACCIONAMIENTO REVOLUCION	27
LA GIGANTERA	27
VALLE DE LA MISERICORDIA	0
ALAMO INDUSTRIAL	18
VILLA FONTANA	0
FOVISSSTE MIRAVALLE	24
LOMAS DEL CUATRO	24
MIRADOR DEL TESORO	22
LA CALERILLA	22
CERRO DEL TESORO	19
FRANCISCO I MADERO	19
LA GUADALUPANA	19
SIN NOMBRE	19
TATEPOSCO	0
NUEVA CENTRAL CAMIONERA	17
SAN MARTIN DE LAS FLORES	17
CAMICHINES	16
COLONIAL TLAQUEPAQUE	16
HACIENDAS DE SAN JOSE	16
SAN JUAN	16
ALFREDO BARBA	15
LA LLAVE	15
LA LLAVE	15
LOMAS DE SAN PEDRITO	14
FELIPE ANGELES	13
NUEVA SANTA MARIA	12
CERRO DEL CUATRO	12
LAS LIEBRES	12



Plataforma Digital para la Atención Ciudadana

compromiso de Gobierno Abierto de San Pedro Tlaquepaque



LOMAS DE SAN MIGUEL	12
FRANCISCO SILVA ROMERO	10
CANAL 58	9
EMILIANO ZAPATA	9
HACIENDAS LA CANDELARIA	9
LAS JUNTITAS	9
RANCHO BLANCO	9
SALVADOR PORTILLO LOPEZ	9
EL CAMPESINO	8
EL REFUGIO	8
JARDINES DE LA PAZ	8
JARDINES DE SANTA MARIA	8
PARQUES DEL BOSQUE	8
TERRALTA	5
EL MORITO	7
GUAYABITOS	7
JARDINES DE SAN MARTIN	7
LINDAVISTA	7
REVOLUCIÓN	7
FRACCIONAMIENTO TRES PINOS	6
JUAN DE LA BARRERA	6
LA LADRILLERA	6
PRADOS DEL NILO	6
RESIDENCIAL LA SOLEDAD	6
DE SANTA MARIA	5
EL REAL	5
FRACCIONAMIENTO CUMBRES DEL NILO	5
LA CAPACHA	5
LA DURAZNERA	5
LAS FLORES	5
LOMAS DEL TAPATIO	5
LOS MESEROS	5
ROMITA	5
VALLE VERDE	0
EL MIRADOR	4
HACIENDA DE TLAQUEPAQUE	4



Plataforma Digital para la Atención Ciudadana

compromiso de Gobierno Abierto de San Pedro Tlaquepaque



LA PIEDRERA	4
LOMAS DE LA VICTORIA	4
LOS ALTOS	4
PARQUES COLON	4
PARQUES DE LA VICTORIA	4
PARQUES DE TLAQUEPAQUE	4
TOLUQUILLA	4
BRISAS DE CHAPALA	3
ESPAÑA	3
HACIENDAS DEL REAL	3
HIDALGO	3
INFONAVIT REVOLUCION	3
LAS POMAS	3
LOPEZ MATEOS	3
LOS CAJETES	3
MIRAVALLE	3
RESIDENCIAL VALLE DEL SUR	3
SOLIDARIDAD	3
CERRO DEL JAGÜEY	2
FRACCIONAMIENTO LORETO	2
FRACCIONAMIENTO PAISAJES DEL TESORO	2
HACIENDA DE VIDRIO	2
JARDINES DEL TAPATIO	2
LA CANDELARIA	2
LOMAS DE SANTA MARIA	2
OLIVOS TLAQUEPAQUE	2
PLAN DE ORIENTE	2
PONCIANO ARRIAGA	2
SAN SEBASTIAN EL GRANDE	2
TEPEYAC	2
VALLE DE LAS HERAS	2
VISTA HERMOSA	0
ATLAS	1
EL VERDE	1
FRACCIONAMIENTO RESIDENCIAL ARRAYANES	1
HACIENDAS DEL VIDRIO	1



Plataforma Digital para la Atención Ciudadana

compromiso de Gobierno Abierto de San Pedro Tlaquepaque



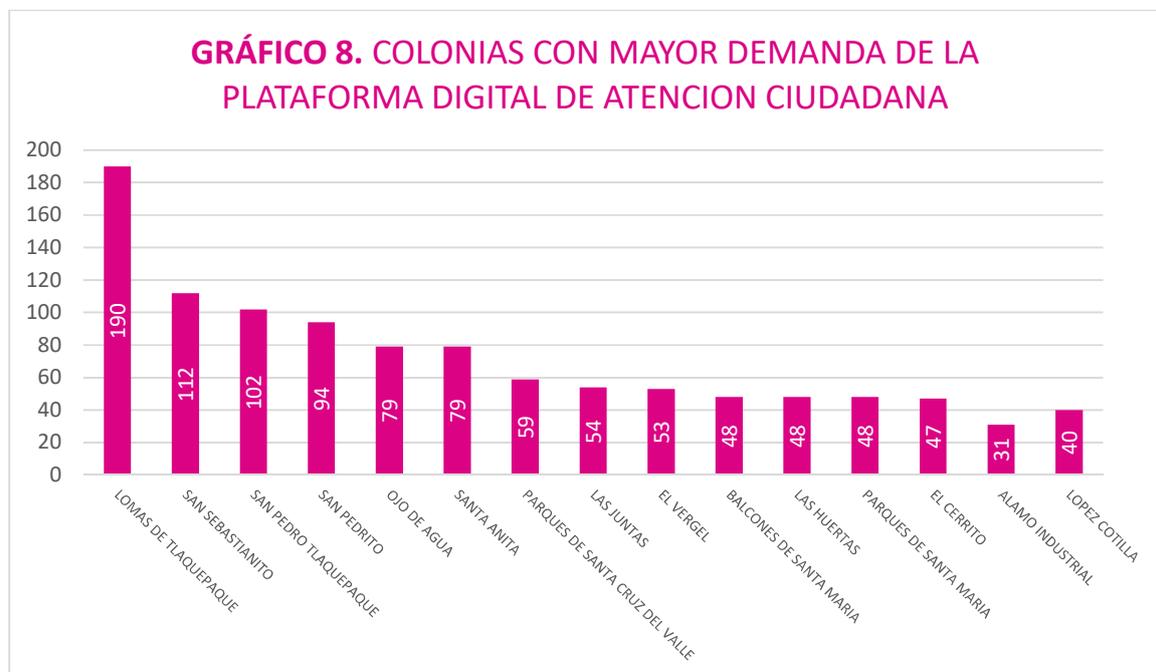
LA CARIDAD	1
LA COFRADIA	1
LA HUIZACHERA	1
LA MEZQUITERA	1
LA MICAILITA	1
LA PALMIRA	1
LA PRIMAVERA	1
LAS PINTAS	1
LOMAS DEL PRADO	1
LORETO	1
LOS PUESTOS	1
PARQUES DE SANTACRUZ DEL VALLE	1
PASEOS DEL LAGO	1
POTRERO LOS AMADOR	1
PRADOS DE SANTA MARIA	1
QUINTERO	1
REAL DE LOS REYES	1
REFORMA	1
SAN AGUSTIN	1
SAN CLEMENTE	1
SAN FRANCISCO	1
SANTA FE	1
STATE OF RIO DE JANEIRO	1
TIERRAS BLANDAS	1
TINAJITAS	1
TEXA,	1
ALBORADA	0
ALTOS NORTE	0
ALTOS ORIENTE	0
ARROYO LAS FLORES	0
ALAMEDA	0
ALVARO OBREGON	0

Fuente: Elaboración propia con base en el sistema de la Plataforma Ciudadanía Digital.

Top 15 de colonias con mayor número de reportes, quejas, denuncias o solicitudes en la Plataforma Ciudadanía Digital.

Una de las bondades de la Plataforma Ciudadanía Digital es la identificación de las colonias de San Pedro Tlaquepaque en las que se hace el mayor número de reportes, así como el tipo de estos, lo que permite al gobierno municipal actuar de manera más eficiente y eficaz en la prestación de servicios públicos de manera focalizada.

En la siguiente gráfica, se presenta el “top 15” de las colonias que concentran el mayor número de reportes:





Conclusiones, hallazgos, retos y desafíos futuros.

Del análisis de los reportes realizados en el periodo indicado podemos advertir como positivo lo siguiente:

1. La Plataforma Ciudadanía Digital aumentó la proximidad gobierno – sociedad, al comprobarse el aumento de reportes, quejas, denuncias, y solicitudes con la implementación de la herramienta tecnológica.
2. La Plataforma Ciudadanía Digital facilita y posibilita a la población la recepción y atención de quejas, denuncias, solicitudes y reportes en la prestación de servicios municipales por el Ayuntamiento de San Pedro Tlaquepaque, mediante el uso de dispositivos electrónicos como un celular, una computadora o una tableta, sin que sea necesario trasladarse físicamente a las oficinas gubernamentales.
3. La Plataforma Ciudadanía Digital transparenta el seguimiento que se hace a cada reporte, queja, denuncia o solicitud de un servicio público municipal hasta que es concluido.
4. La Plataforma Ciudadanía Digital permite la comprobación por parte tanto de la población como del gobierno de la atención y correcta conclusión del servicio. Así como el tiempo en que se atendió y la forma en que se hizo.
5. La Plataforma Ciudadanía Digital genera un mapa interactivo del municipio con la identificación de los reportes recibidos, atendidos y con la finalidad de generar información de utilidad y prestar con mayor eficiencia y eficacia los servicios públicos municipales.



Plataforma Digital para la Atención Ciudadana

compromiso de Gobierno Abierto de San Pedro Tlaquepaque



6. Se eficiente la atención ciudadana del gobierno municipal de San Pedro Tlaquepaque, se puede medir y evaluar.
7. Se puede identificar y sancionar con mayor facilidad a los servidores públicos con motivo del incumplimiento de sus funciones en la prestación de servicios públicos municipales.
8. Se disminuye el uso de papel.
9. Se atiende con mayor eficiencia y eficacia a la población de San Pedro Tlaquepaque.
10. La herramienta es utilizada mayormente por mujeres.
11. Disminuye el riesgo de corrupción al corroborar la atención y cumplimiento a cada reporte.

Aún y con los resultados positivos, en un ejercicio autocrítico y con el ánimo de mejorar, identificamos los siguientes retos y desafíos:

1. Es necesario fortalecer el sistema de evaluación que realiza la ciudadanía a la Plataforma, agregando mayores posibilidades de manifestar su satisfacción o no con la atención brindada.
2. Es necesario aumentar la difusión de la Plataforma Ciudadanía Digital en redes sociales, de manera presencial y con aliados estratégicos como lo son las asociaciones de colonos o vecinos en el municipio, instituciones educativas y organismos de la sociedad civil.
3. Es indispensable procesar la información estadística de utilidad y compartirla en datos abiertos a través del portal del Ayuntamiento de San Pedro Tlaquepaque, para que las personas hagan uso de ellas y propongan mejoras de solución al gobierno municipal.



4. Que la información obtenida a través de la Plataforma Ciudadanía Digital pueda ser utilizada para realizar la planeación de las dependencias encargadas de la prestación de servicios público.

Referencias

ITEI. (22 de agosto de 2019). Segundo Plan de Acción Local Gobierno Abierto 2019 - 2020. Guadalajara, Jalisco, México.

Tablas de gráficos.

Gráfico 1. Solicitudes recibidas a través de la plataforma Digital para la Atención Ciudadana.

Gráfico 2. Porcentaje de avance de respuesta a las solicitudes atendidas a través de la Plataforma Digital para la Atención Ciudadana

Gráfico 3. Solicitudes recibidas por año

Gráfico 4. Solicitudes presentadas por mes.

Gráfico 5. Áreas más solicitadas a través de la plataforma digital.

Gráfico 6. Reportes por género

Gráfico 7. Perspectiva Ciudadana de la Utilidad de la Plataforma Ciudadanía Digital.

Gráfico 8. colonias con mayor demanda de la plataforma digital de atención ciudadana