



## COMPROMISO 4

Revisión y evaluación final del funcionamiento del nuevo sistema de atención ciudadana a través de la plataforma.

Documento con el registro de los reportes de trámites con **usuario simulado** de la muestra tomada

### **ACCION 13.**

Jefatura de Atención Ciudadana de San Pedro Tlaquepaque.

Dirección de la Unidad de Transparencia de San Pedro Tlaquepaque.

21, agosto, 2020.





Como parte de la revisión y evaluación final del funcionamiento de la plataforma se realizó un ejercicio a través de un usuario simulado con la finalidad de evidenciar el procedimiento que debe llevar a cabo cualquier ciudadano para poder acceder a este servicio en línea y dar cuenta de su buen funcionamiento.

Primeramente, se eligió a una persona quien fungiría como ciudadano y a partir de ahí crear el usuario simulado, esto para tratar de emular lo más real posible el cómo una persona lo haría por primera vez.

## **REGISTRO DE USUARIO**

Para acceder al portal de la plataforma, se ingresó a la página oficial del Ayuntamiento de Tlaquepaque donde el ciudadano pudo localizar en los “menús” la pestaña correspondiente a la plataforma “Ciudadanía Digital” y presionar para entrar a la misma (la liga electrónica directa es: [https://www.tlaquepaque.gob.mx/views/ciudadania\\_digital.php](https://www.tlaquepaque.gob.mx/views/ciudadania_digital.php))

Como primer paso se hizo el registro del nuevo usuario tras llenar un formulario utilizando datos no verídicos y consentir el aviso de privacidad, solicitando así su ID para crear su perfil.

**¿Qué es TLQ ID?**

Como ciudadano de Tlaquepaque puedes obtener tu TLQ ID, el cual es único e intransferible y te permitirá obtener múltiples beneficios como acceder a programas del H. Ayuntamiento de Tlaquepaque, realizar trámites y servicios en línea y generar reportes para la mejora continua de tu colonia.

[SOLICITAR TLQ ID](#)

**Hagamos  
Nuestro  
el Futuro**

**TLQ ID**  
CIUDADANIA DIGITAL

[APLICACIONES](#)

Correo electrónico

Contraseña

[INICIAR SESIÓN](#)

[¿OLVIDASTE TU CONTRASEÑA?](#) [TENGO UN CÓDIGO](#)

## INGRESO DE NUEVO USUARIO

Una vez hecho el registro, el usuario tuvo que hacer la confirmación del correo electrónico proporcionado, para esto ingreso a su cuenta electrónica para verificar haber recibido el correo que la plataforma dirige automáticamente y dar clic en el enlace “Validar cuenta”, con este paso se concluye y garantiza el registro al sistema de la plataforma.

**Plataforma Digital para la Atención Ciudadana**  
compromiso de **Gobierno Abierto de San Pedro Tlaquepaque**

**¿Qué es TLQ ID?**

Como ciudadano de Tlaquepaque puedes obtener tu TLQ ID, el cual es único e intransferible y te permitirá obtener múltiples beneficios como acceder a programas del H. Ayuntamiento de Tlaquepaque, realizar trámites y servicios en línea y generar reportes para la mejora continua de tu colonia.

**SOLICITAR TLQ ID**

**Hagamos Nuestro el Futuro**

**TLQ ID**  
EXPO EMPRENDE E INNOVA

**APLICACIONES**

Correo electrónico  
riogatorres@gmail.com

Contraseña  
\*\*\*\*\*

**INICIAR SESIÓN**

**¿OLVIDASTE TU CONTRASEÑA?**   **TENGO UN CÓDIGO**

**Gmail**   category:promotions

No pertenece/n a "Promociones"

**Ya tienes tu TLQID** Recibidos

**H. Ayuntamiento de San Pedro Tlaquepaque** <sisistemas@tlaquepaque.gob.mx>   13:42 (hace 5 minutos)

Bienvenido Alberto Rioga Gonzalez Torres

Haz creado tu TLQID el cual te servirá para poder utilizar varios sistemas del H. Ayuntamiento de San Pedro Tlaquepaque con tu mismo correo y contraseña.  
Sólo falta realizar un último paso para validar tu cuenta.  
Dirígete a la siguiente URL:

[Validar Cuenta](#)

Si el enlace no se muestra favor de pegar el siguiente código en tu navegador:

[apps.tlaquepaque.gob.mx/validarCuenta.php?Id=suOTKGB5UyNjwMA=&aplicacion=3](https://apps.tlaquepaque.gob.mx/validarCuenta.php?Id=suOTKGB5UyNjwMA=&aplicacion=3)

Este correo ha sido generado automáticamente.  
Favor de no responder a este correo.



## INICIO DE LA SESIÓN.

Al ingresar como usuario activo, el usuario pudo observar el historial de sus solicitudes, que en este caso, aún se encontraba en 0 cero, percatándose que el sistema desglosa estadísticamente la cantidad de solicitudes realizadas, cuántas se encuentran en proceso, cuántas fueron suspendidas y cuántas se han concluido, así como también si hay alguna solicitud que se haya presentado de forma duplicada.

Para generar las solicitudes o reportes, accedimos a los “menús” enlistados en el icono con el signo “+” que se localiza debajo y a la derecha de la pantalla, el cual al presionarlo desglosa tres posibles situaciones que el usuario puede reportar:

- ) Reporte por servicio público
- ) Reporte a un elemento de seguridad policial
- ) Reporte a un servidor público

Categoría	Cantidad
Total	0
En Proceso	0
Suspendidas	0
Concluidas	0
Duplicadas	0

No hay solicitudes

Anterior Siguiete



La plataforma distingue entre las diferentes competencias de las dependencias y las resume en sus 3 opciones, por ejemplo, Asuntos internos (Denuncia contra servidor público), la Comisión de honor y justicia (Denuncia contra elemento seguridad pública) o en este caso concreto, La Dirección de Alumbrado Público (Nueva solicitud de servicios públicos)

Mis solicitudes

Categoría	Cantidad
Total	0
En Proceso	0
Suspensas	0
Concluidas	0
Duplicadas	0

No hay solicitudes

Anterior Siguiente

Nueva solicitud de servicio público

01:50 p.m. 21/10/2020



## Mis solicitudes



No hay solicitudes

Anterior Siguiente

Denuncia contra elemento de seguridad pública



## Mis solicitudes



No hay solicitudes

Anterior Siguiente

Denuncia contra servidor publico



**SOLICITUD**



Para generar el primer reporte o solicitud, se seleccionó la opción “Nueva solicitud de servicios públicos” la cual nos re-direccionó a un nuevo portal donde aparece un formulario para presentar detalladamente la solicitud.

Como primer paso, nos muestra la siguiente pregunta ¿qué es lo que sucede? Y nos pide seleccionar uno de los servicios o trámites que puedo realizar a través de una lista desplegable, la cual, cuenta con un buscador para que en la manera que ingresemos el texto correspondiente, filtre la información y sea más fácil localizar el servicio que se requiere.

En el caso concreto y para efectos de poder realizar la solicitud simulada se optó por elegir la dependencia más solicitada, **Alumbrado público**, seleccionando el servicio de “**REPARACION DE LUMINARIA**”

TLQ ID | Inicio de sesión x Ya tienes tu TLQID - rogatorres! x San Pedro Tlaquepaque x

ciudadaniadigital.tlaquepaque.gob.mx/solicitud\_ciudadano.php

### Nueva Solicitud

¿Qué es lo que sucede?

Seleccionar Servicio

Selección Colonia

Escribir la colonia

Describe en detalle tu problema

Describe en detalle tu problema

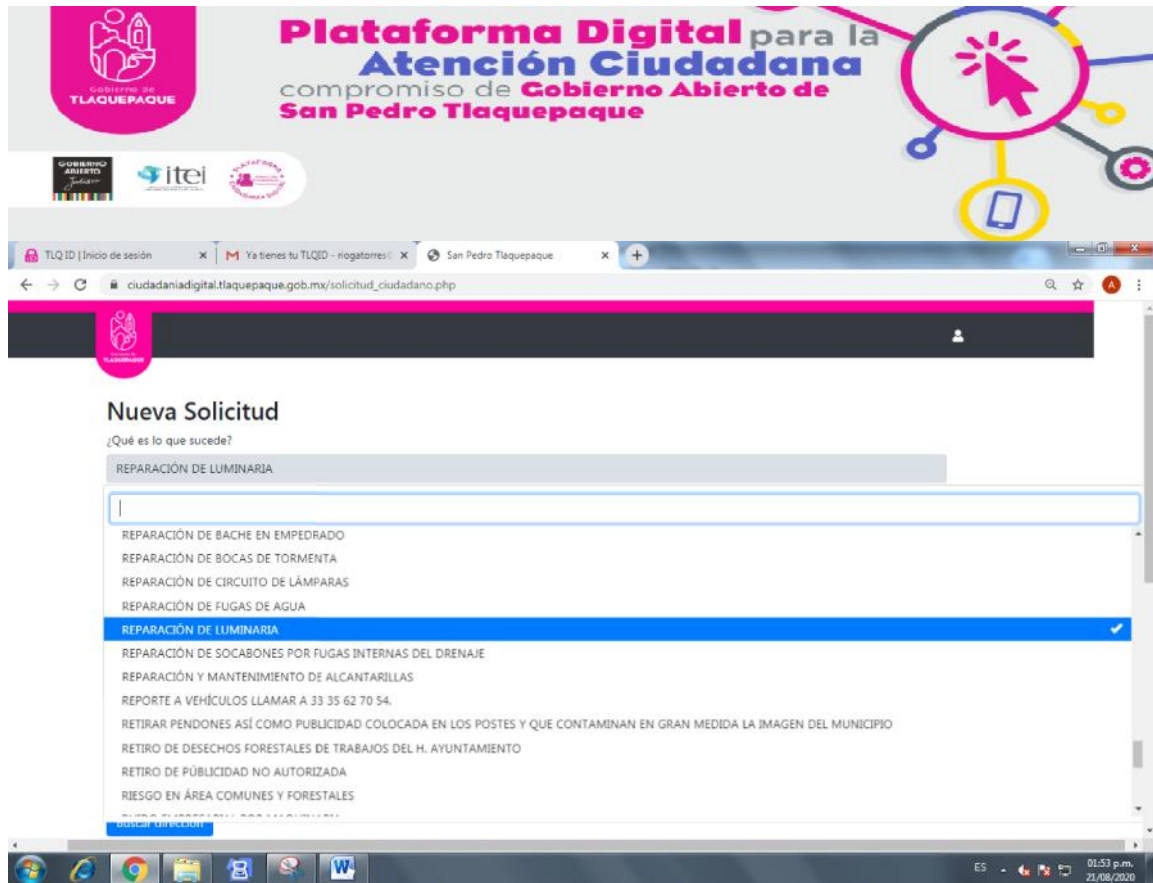
### Información adicional

Según lo que nos indicas, nos sería de mucha utilidad si nos proporcionas la siguiente información.

Escribir la dirección lo más específica posible (calle, colonia, municipio)

ES 01:52 p.m. 21/08/2020





Paso seguido, el siguiente dato solicitado fue la colonia del Municipio en la cual se está realizando el reporte, las cuales también se enlistan de manera desplegable y que de igual manera al ir escribiendo se van filtrando para su localización.



En el tercer rubro, se realizó la descripción breve y concisa del servicio que como ciudadano simulado se pretende solicitar, es decir, indicar que se solicita la “reparación de la luminaria” y las razones del por qué, considero que a medida que el ciudadano exprese la urgencia de la necesidad podría incidir en una pronta respuesta. Este es un campo abierto donde cada usuario puede capturar la información que considere pertinente al momento de presentar su reporte.

Como una alternativa, el ciudadano ingresó la localización precisa a través de un sistema de ubicación en un mapa de google que ayuda a indicar con precisión dónde se debe prestar el servicio y así las dependencias correspondientes acudan con certeza al lugar, además, también el usuario puede ampliar su solicitud a través de la publicación de algún video existente a través de la URL y la carga de alguna evidencia fotográfica. **Nosotros agregamos una foto.**





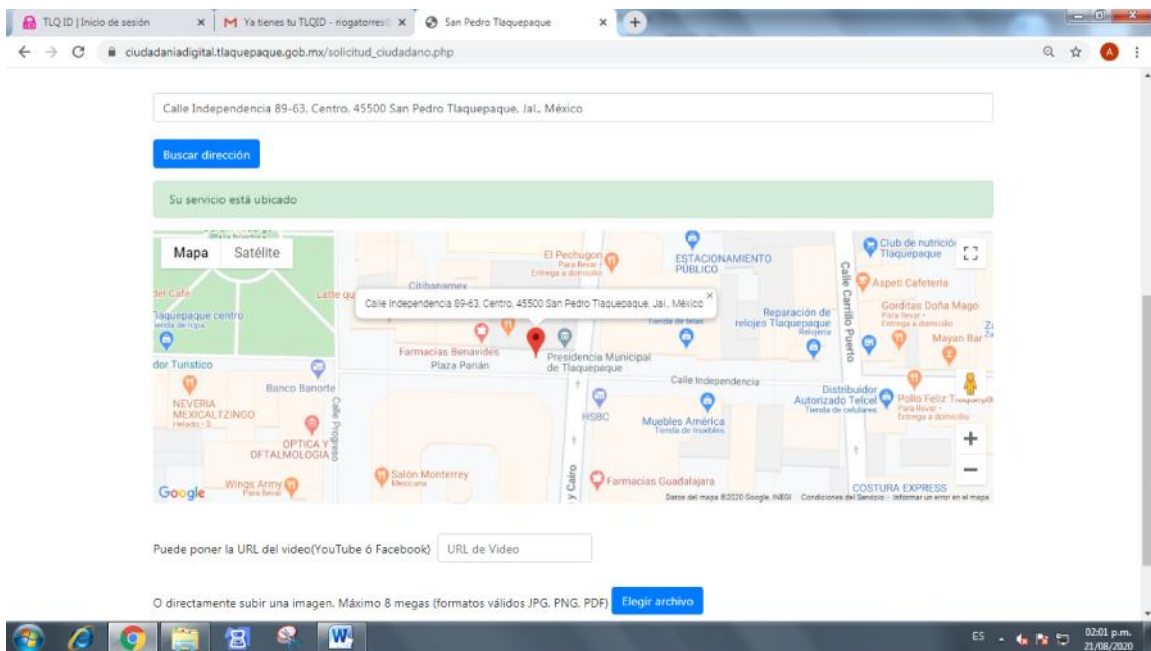
# Plataforma Digital para la Atención Ciudadana

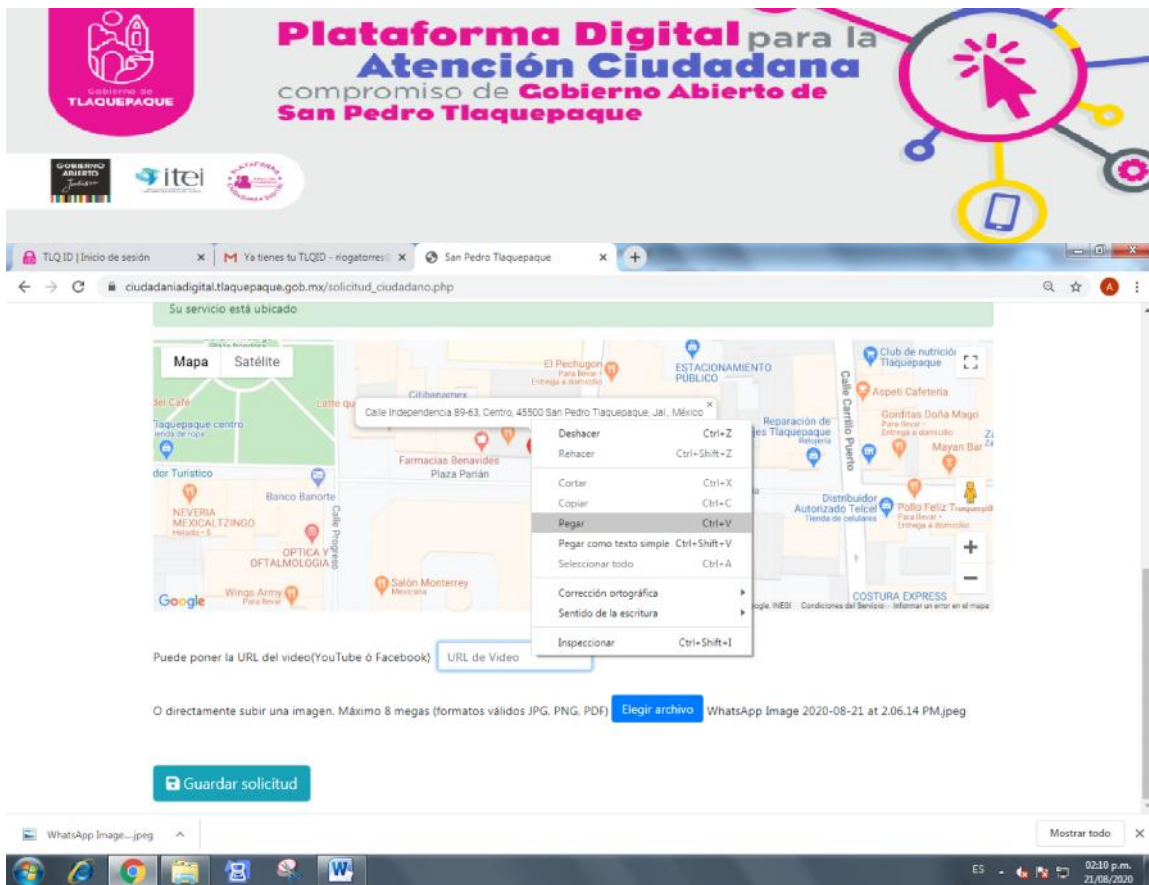
compromiso de **Gobierno Abierto de San Pedro Tlaxtepec**





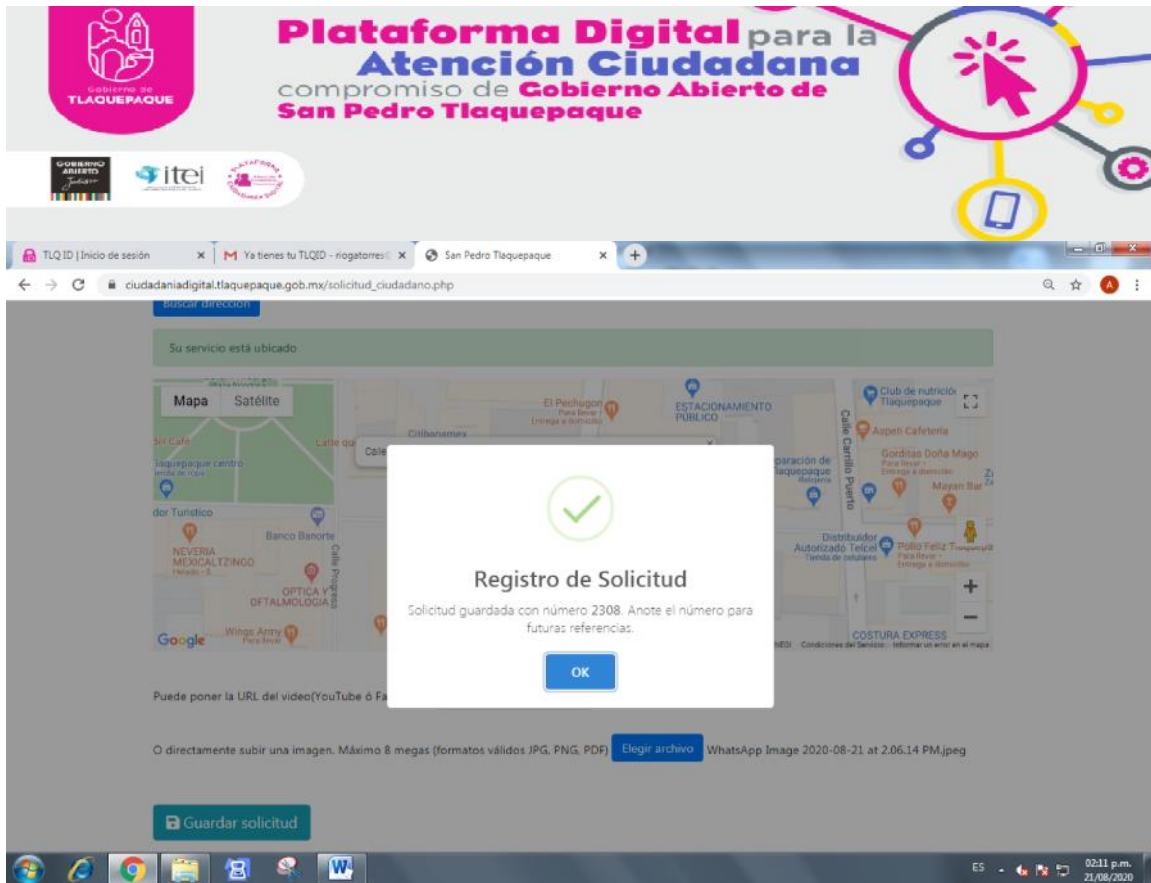
Anudado a lo anterior, “este apartado es el mejor de todos, aquí señalamos el lugar de los hechos a través del conjunto de mapas desplazables y colección de fotografías, contenidos en la aplicación “Google Maps”. Es lo más práctico posible dado que esta app de Google es una herramienta que se ha vuelto común en el día a día de todas las personas, ya que puede mostrar la imagen del lugar que uno quiere identificar sin necesidad de saber el nombre exacto de la calle, sólo con la simple vista, facilitando aún más la descripción del reporte, por ejemplo para personas que se les dificulta redactar o con mala retención de la memoria” expresó el ciudadano que fungió como usuario simulado.



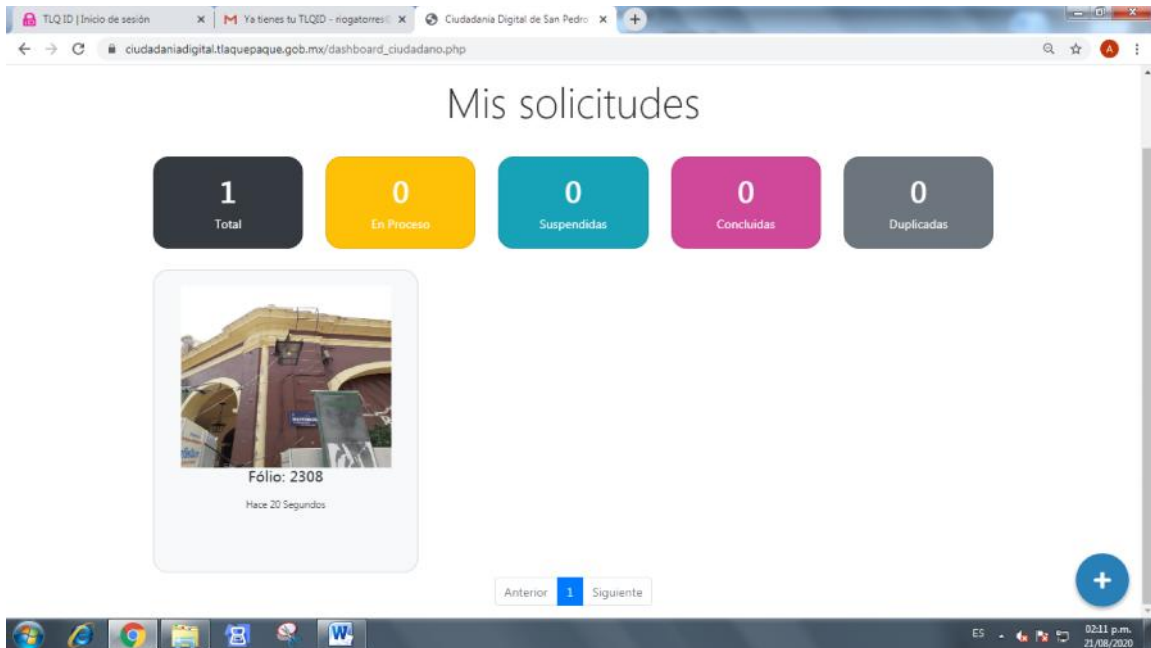


## FINAL DEL REGISTRO

Para concluir con la presentación de la solicitud, basta con que el usuario presione el icono “Guardar solicitud” y esta se registra automáticamente en su estadística de solicitudes presentadas.



Una vez enviado, nos dio el número de folio de reporte más un extracto de los elementos que lo componen, como se aprecia a continuación.



**Plataforma Digital para la Atención Ciudadana**  
compromiso de **Gobierno Abierto de San Pedro Tlaquepaque**

GOBIERNO ABIERTO TLAQUEPAQUE  
iteI  
PLATAFORMA DIGITAL PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA

TLQ ID | Inicio de sesión x Ya tienes tu TLQID - rogatorres: x Ciudadanía Digital de San Pedro x

ciudadaniadigital.tlaquepaque.gob.mx/dashboard\_ciudadano.php

## Mis solicitudes

1 Total	0 En Proceso	0 Suspendidas	0 Concluidas	0 Duplicadas
------------	-----------------	------------------	-----------------	-----------------

**Fólio de la solicitud 2308**

No funciona una Luminaria en la calle Independencia y calle Obregón; anexo foto de la [Seguimiento Solicitud](#)

Anterior 1 Siguiente

02:11 p.m. 21/08/2020

TLQ ID | Inicio de sesión x Ya tienes tu TLQID - rogatorres: x Ciudadanía Digital de San Pedro x

ciudadaniadigital.tlaquepaque.gob.mx/dashboard\_ciudadano.php

## Mis solicitudes

1 Total	0 En Proceso	0 Suspendidas	0 Concluidas	0 Duplicadas
------------	-----------------	------------------	-----------------	-----------------

**Seguimiento Solicitud 2308**

Descripción Ubicación Adjunto

**Seguimiento de la solicitud:**  
Sin Asignar

**Descripción de la solicitud:**  
No funciona una Luminaria en la calle Independencia y calle Obregón; anexo foto de la misma.

**Dirección de la solicitud:**  
Calle Independencia 89-63, Centro, 45500 San Pedro Tlaquepaque, Jal., México

Anterior 1 Siguiente

02:11 p.m. 21/08/2020





# Plataforma Digital para la Atención Ciudadana

compromiso de **Gobierno Abierto de San Pedro Tlaquepaque**



TLQ ID | Inicio de sesión x Ya tienes tu TLQID - rogatorres: x Ciudadanía Digital de San Pedro x +

ciudadaniadigital.tlaquepaque.gob.mx/dashboard\_ciudadano.php

## Mis solicitudes

### Seguimiento Solicitud 2308

1 Total 0 Duplicadas

Descripción Ubicación Adjunto

Calle Independencia 89-63, Centro, 45500 San Pedro Tlaquepaque, Jal., México

Mapa Satélite

Anterior 1 Siguiente

TLQ ID | Inicio de sesión x Ya tienes tu TLQID - rogatorres: x Ciudadanía Digital de San Pedro x +

ciudadaniadigital.tlaquepaque.gob.mx/dashboard\_ciudadano.php

### Seguimiento Solicitud 2308

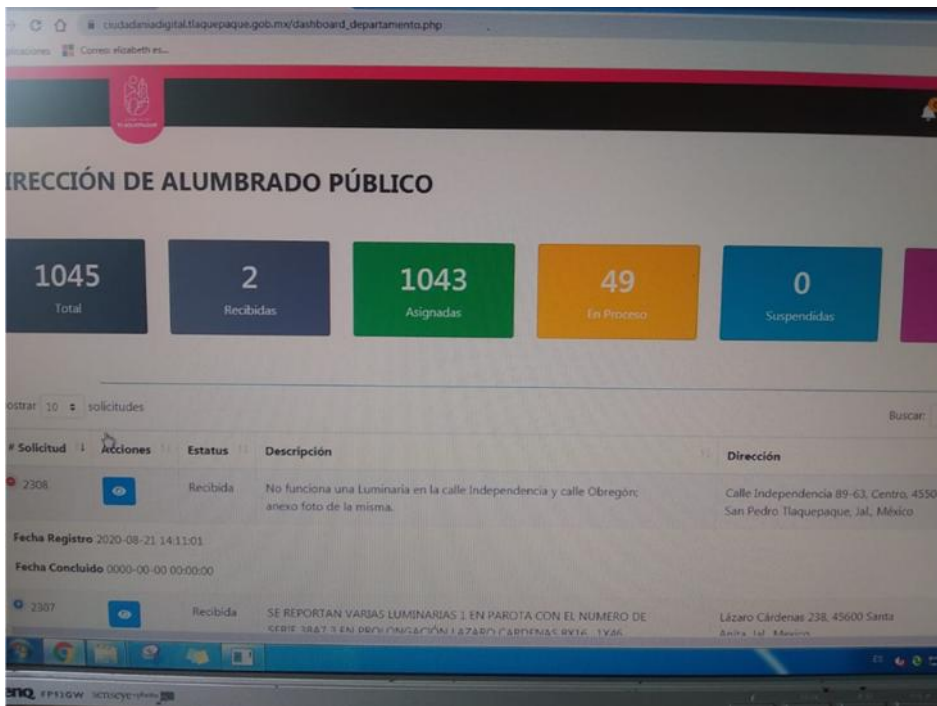
1 Total 0 Duplicadas

ES 02:12 p.m. 21/08/2020



## REPORTE RECEPCIÓN DE LA DEPENDENCIA ASIGNADA

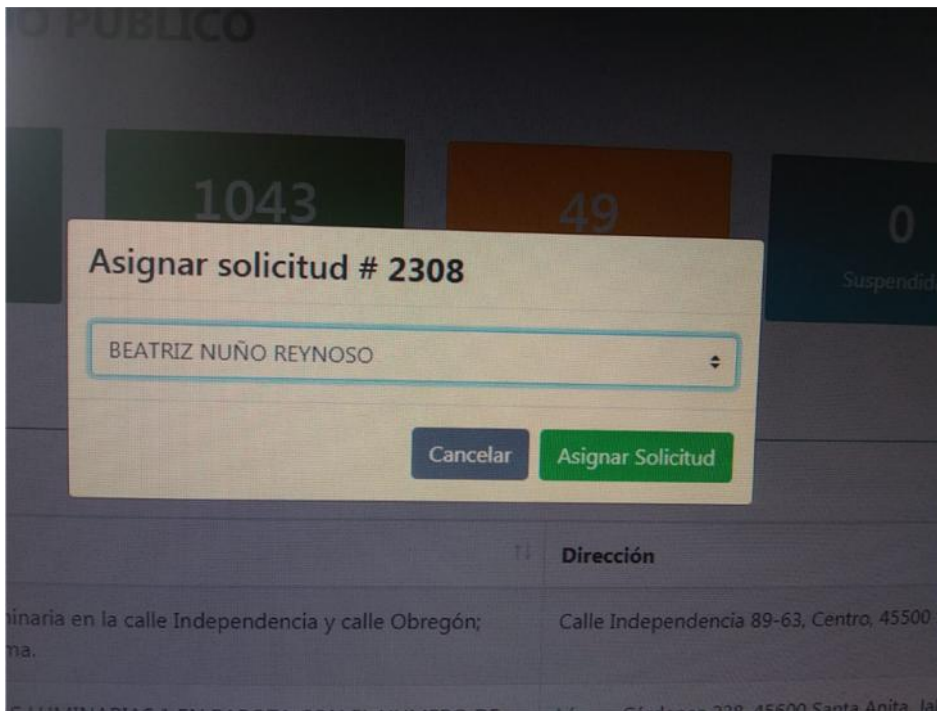
Para comprobar la automatización del funcionamiento de la plataforma, nos dimos a la tarea de consultar a través del enlace de transparencia de la Dirección de Alumbrado Público si habían recibido la solicitud generada con el folio 2308, misma que nos respondió "Recibimos el reporte con los datos de la solicitud" y adjuntó la siguiente imagen donde podemos apreciar la estadística de las solicitudes atendidas por la dirección pero sobre todo nos percatamos de que efectivamente recibieron la solicitud que se había hecho de manera ficticia.



De la misma manera, solicitamos su apoyo para conocer cuál es el procedimiento que le seguiría a dicha solicitud. El siguiente paso es la designación del funcionario publico que atendería dicha solicitud.



“Se seleccionó a la persona encargada de atender el reporte y se le asignó el folio.”



Una vez que el reporte ha sido designado a un miembro del personal, éste le da seguimiento y se encarga de la ejecución hasta que concluya, en este caso se concluyó con el mismo y se guardó en el sistema.



# Plataforma Digital para la Atención Ciudadana

compromiso de Gobierno Abierto de San Pedro Tlaquepaque



## Seguimiento Solicitud 2308

En Proceso  Suspendida  Concluida

Detalle

Luminaria reparada 21/08/2020 cuadrilla 2

Guardar

Regresar

Historial

Ubicación

Adjunto

Estatus: En Proceso

Usuario Seguimiento: Beatriz Nuño Reynoso

## Seguimiento Solicitud 2308

En Proceso  Suspendida  Concluida

Detalle

Luminaria re

Guardar

Historial

U

ccione

Estatus: E

Usuario Seguimiento: Beatriz Nuño Reynoso

Asignada a BEATRIZ NUÑO REYNOSO

Fecha Registro: 2020-08-21 14:35:38



### Seguimiento Guardado

Registro de seguimiento satisfactorio

OK



## VISIÓN DE RESULTADOS

Por parte del solicitante se puede ver la conclusión de su reporte en los recuadros que se narraron al principio del proceso, podemos observar si está en proceso, suspendido, duplicado o en este caso concluido y un extracto de los mismo.

Categoría	Cantidad
Total	1
En Proceso	0
Suspendidas	0
Concluidas	1
Duplicadas	0

Folio: 2308  
Hace 4 horas

Anterior 1 Siguiente



# Plataforma Digital para la Atención Ciudadana

compromiso de Gobierno Abierto de San Pedro Tlaquepaque



Ciudadanía Digital | Tlaquepaque x Ciudadanía Digital de San Pedro x

ciudadaniadigital.tlaquepaque.gob.mx/dashboard\_ciudadano.php?filtro=Concluida

## Mis solicitudes

1	0	0	1	0
Total	En Proceso	Suspendidas	Concluidas	Duplicadas

**Fólio de la solicitud 2308**

No funciona una Luminaria en la calle Independencia y calle Obregón; anexo foto de la misma...



Anterior 1 Siguiente



06:41 p.m. 21/08/2020

Ciudadanía Digital | Tlaquepaque x Ciudadanía Digital de San Pedro x

ciudadaniadigital.tlaquepaque.gob.mx/dashboard\_ciudadano.php?filtro=Concluida

## Mis solicitudes

1	0
Total	Duplicadas

**Seguimiento Solicitud 2308**


Descripción   Ubicación   Adjunto

**Seguimiento de la solicitud:**  
Concluida

**Descripción de la solicitud:**  
No funciona una Luminaria en la calle Independencia y calle Obregón; anexo foto de la misma.

**Dirección de la solicitud:**  
Calle Independencia 89-63, Centro, 45500 San Pedro Tlaquepaque, Jal., México

Anterior 1 Siguiente



06:41 p.m. 21/08/2020