



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)

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**

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=suOTOKG85UyNjwMA=&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)

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



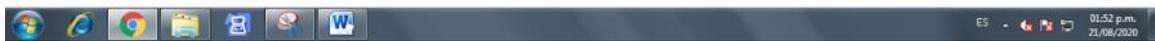
Mis solicitudes



No hay solicitudes

[Anterior](#) [Siguiete](#)

Denuncia contra elemento de seguridad pública



Mis solicitudes



No hay solicitudes

[Anterior](#) [Siguiete](#)

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**”

The image shows a screenshot of a web browser displaying the 'Plataforma Digital para la Atención Ciudadana' website. The header features the logo of the Government of San Pedro Tlaquepaque and the text 'Plataforma Digital para la Atención Ciudadana' and 'compromiso de Gobierno Abierto de San Pedro Tlaquepaque'. Below the header, there are logos for 'GOBIERNO ABIERTO TLAQUEPAQUE', 'itei', and 'PLATAFORMA DIGITAL PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA'. The browser's address bar shows the URL 'ciudadaniadigital.tlaquepaque.gob.mx/solicitud_ciudadano.php'. The main content area is titled 'Nueva Solicitud' and asks '¿Qué es lo que sucede?'. A dropdown menu is open, showing a list of service categories. The first item, 'REPARACIÓN DE LUMINARIA', is highlighted in blue and has a checkmark to its right. Other items in the list include 'REPARACIÓN DE BACHE EN EMPEDRADO', 'REPARACIÓN DE BOCAS DE TORMENTA', 'REPARACIÓN DE CIRCUITO DE LÁMPARAS', 'REPARACIÓN DE FUGAS DE AGUA', 'REPARACIÓN DE SOCABONES POR FUGAS INTERNAS DEL DRENAJE', 'REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE ALCANTARILLAS', 'REPORTE A VEHÍCULOS LLAMAR A 33 35 62 70 54', 'RETIRAR PENDONES ASÍ COMO PUBLICIDAD COLOCADA EN LOS POSTES Y QUE CONTAMINAN EN GRAN MEDIDA LA IMAGEN DEL MUNICIPIO', 'RETIRO DE DESECHOS FORESTALES DE TRABAJOS DEL H. AYUNTAMIENTO', 'RETIRO DE PÚBLICIDAD NO AUTORIZADA', and 'RIESGO EN ÁREA COMUNES Y FORESTALES'. The Windows taskbar at the bottom shows the time as 01:53 p.m. on 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 Tlaquepaque**

ciudadaniadigital.tlaquepaque.gob.mx/solicitud_ciudadano.php

Nueva Solicitud

¿Qué es lo que sucede?

REPARACIÓN DE LUMINARIA

Selección Colonia

Escribir la colonia

Describe en detalle tu problema

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

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)

Buscar dirección

mi reporte

Organizar Nueva carpeta

Favoritos

Descargas

Escritorio

Sitios recientes

Bibliotecas

Documentos

Imágenes

Música

Videos

Equipo

Disco local (C:)

Unidad Transpan

Nombre: WhatsApp Image 2020-08-21 at 2:06:14 PM

Todos los archivos

Abrir

Cancelar

Puede poner la URL del video(YouTube ó Facebook) URL de Video

O directamente subir una imagen. Máximo 8 megas (formatos válidos JPG, PNG, PDF) Elegir archivo

WhatsApp Image...jpeg

Mostrar todo



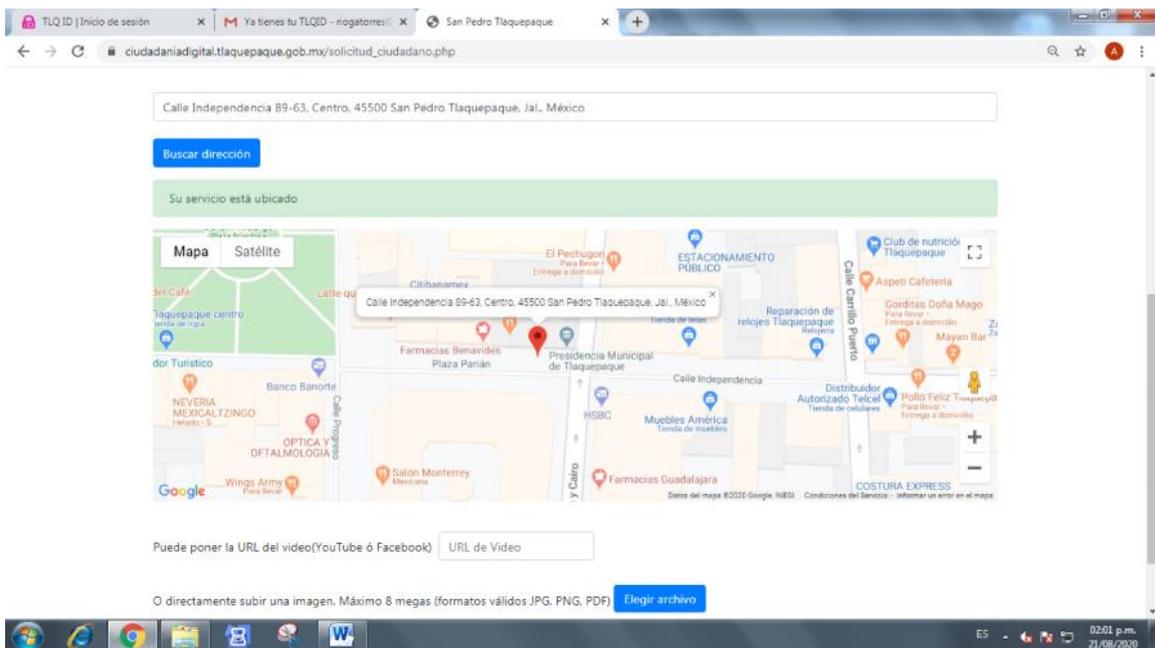
Plataforma Digital para la Atención Ciudadana

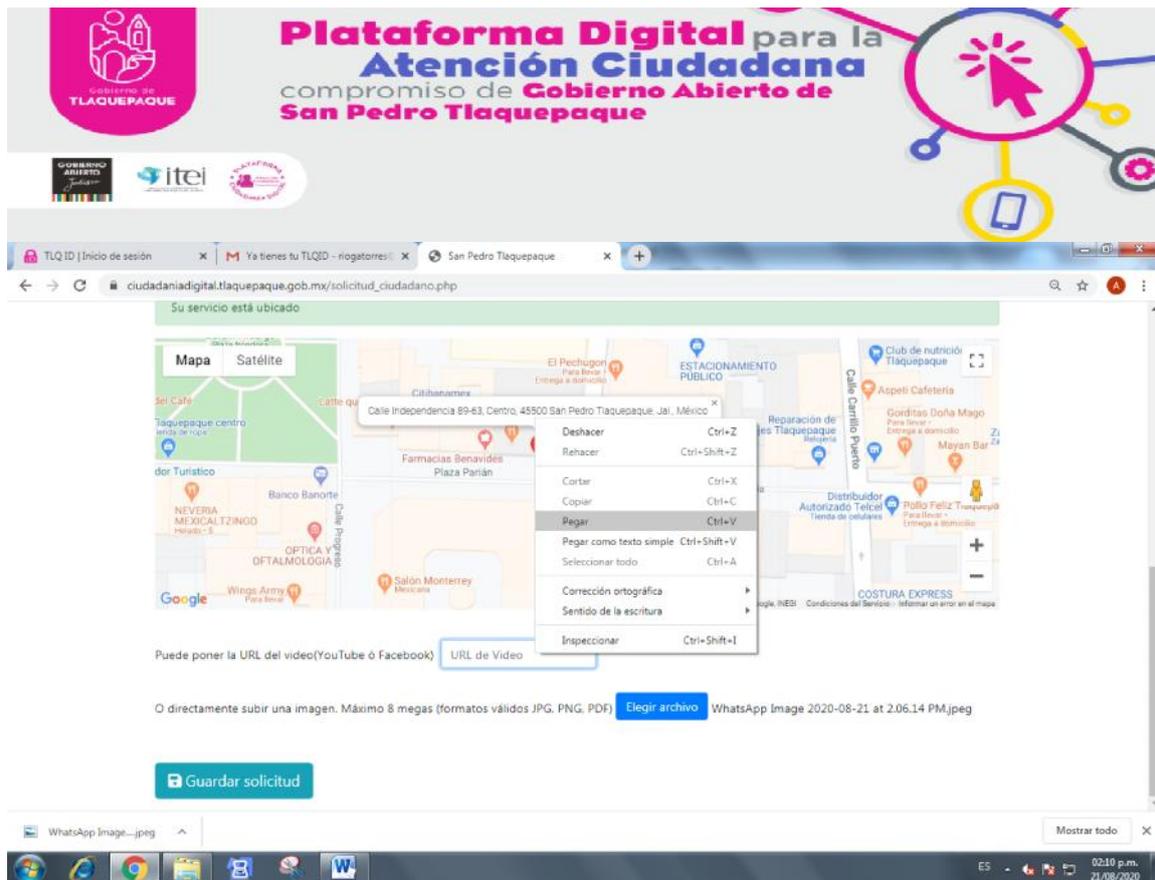
compromiso de **Gobierno Abierto de San Pedro Tlaxtepec**





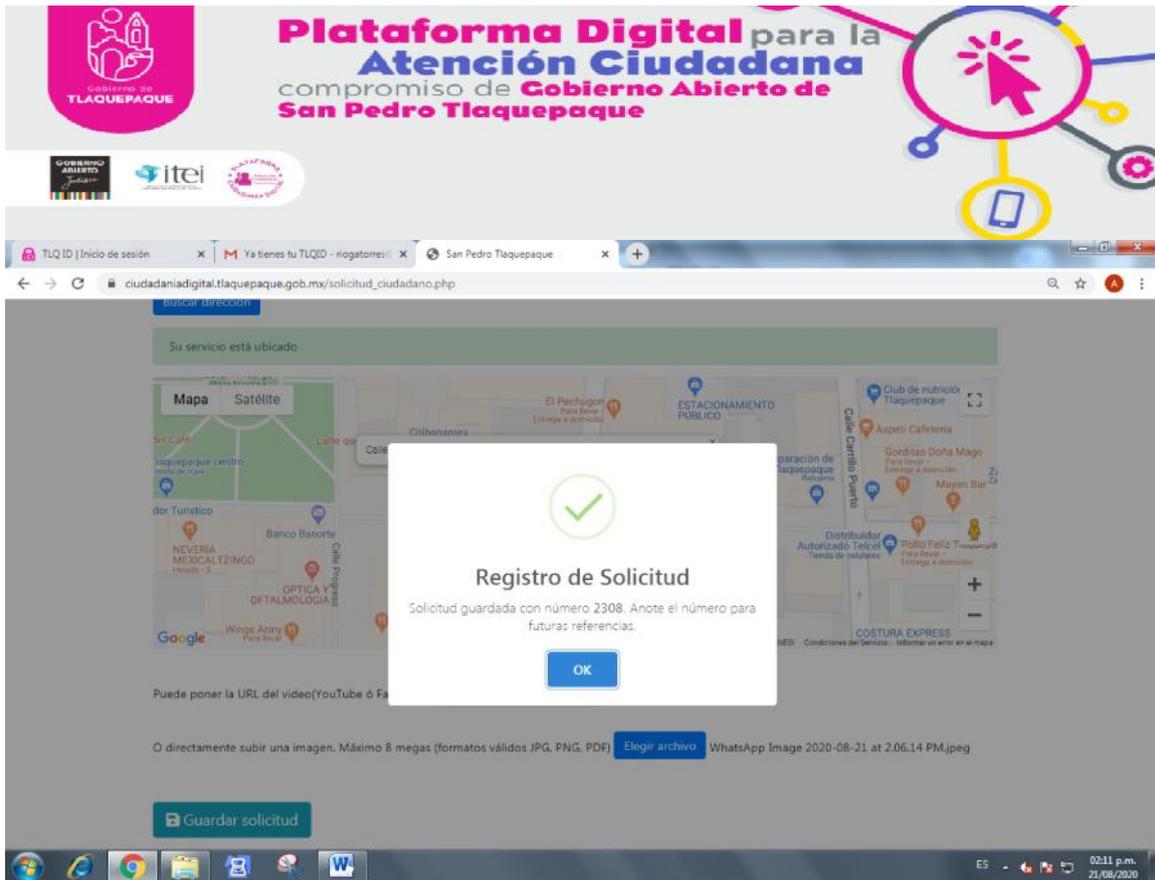
Anudado a lo anterior, “este apartado es el mejor de todos, aquí señalamos el lugar de los hechos a través del conjunto de mapas desplazables y colección de fotografías, contenidos en la aplicación “Google Maps”. Es lo más práctico posible dado que esta app de Google es una herramienta que se ha vuelto 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.



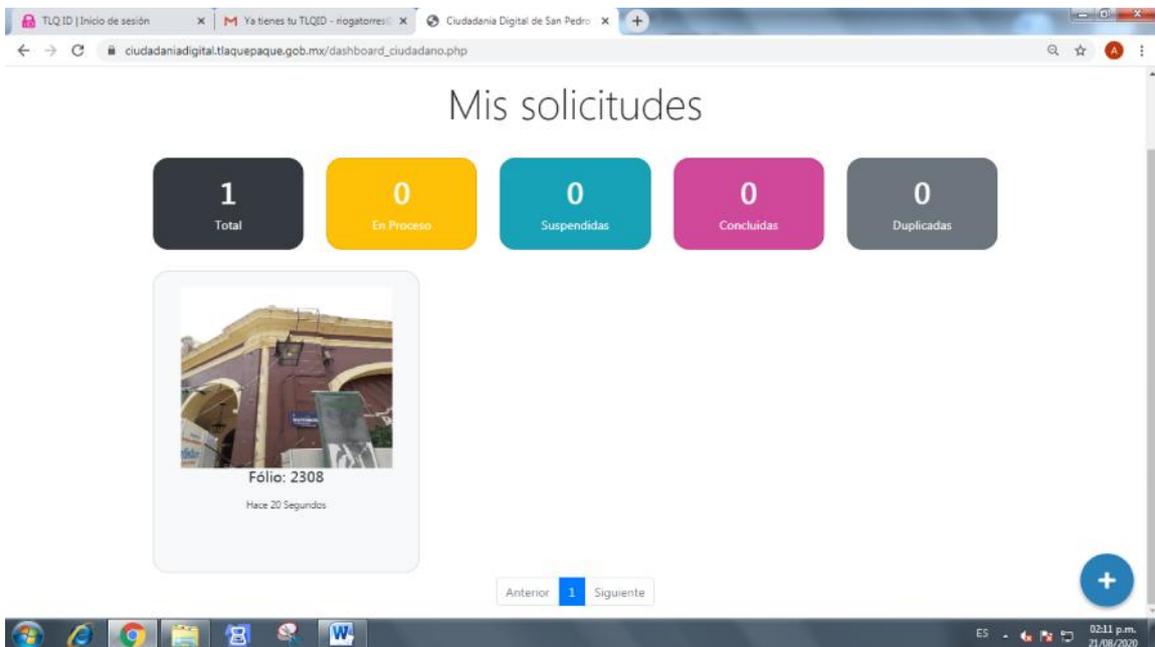


FINAL DEL REGISTRO

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 Siguiete

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 Siguiete

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

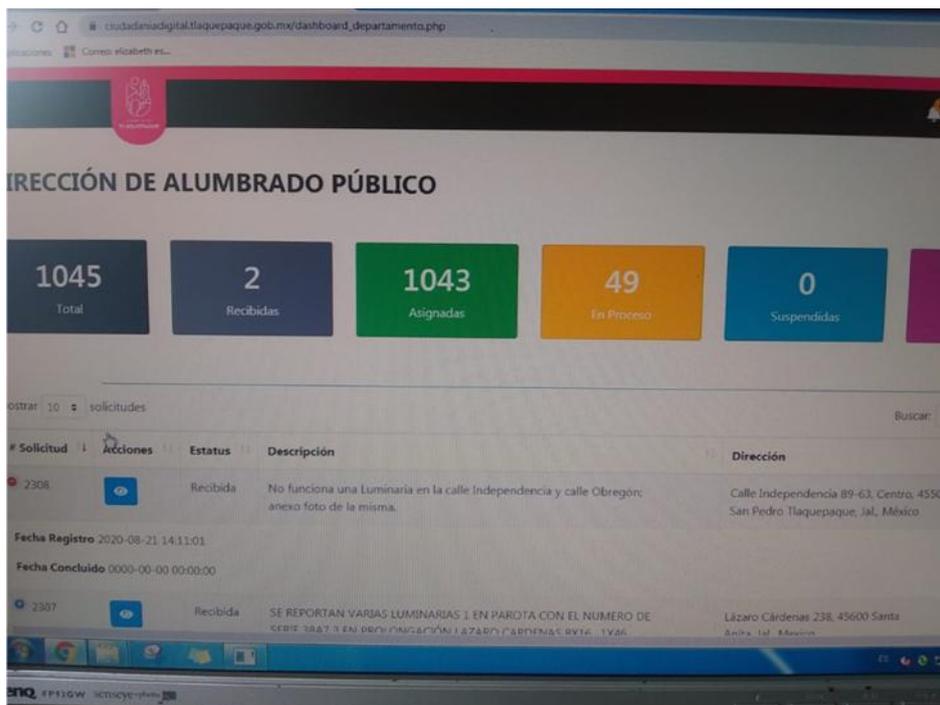
1 Total 0 Duplicadas

Anterior 1 Siguiente



REPORTE RECEPCIÓN DE LA DEPENDENCIA ASIGNADA

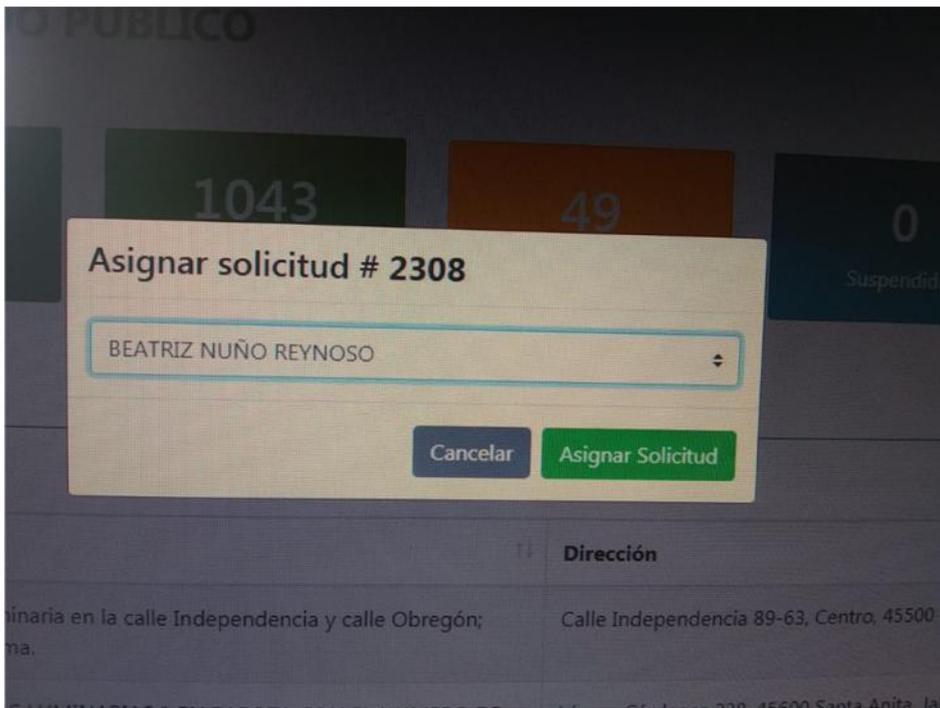
Para comprobar la automatización del funcionamiento de la plataforma, nos dimos a la tarea de consultar a través del enlace de transparencia de la Dirección de Alumbrado Público si habían recibido la solicitud generada con el folio 2308, misma que nos respondió "Recibimos el reporte con los datos de 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