



Datos que solicita la ficha de registro

Área del Ayuntamiento encargado: Dirección de Gobierno Abierto y Coordinación de Atención Ciudadana

Autores:

- **Nombre:** Ing. Víctor Manuel Mondragón Astorga y Lic. Germán Vidal Peralta
- **Correo:** atencionciudadana@xalapa.gob.mx
- **Teléfono:** 2282901030

Objetivo: Recibir las solicitudes y quejas relativas a los servicios públicos, para canalizarlas a las áreas competentes. Además registrar quejas, peticiones y sugerencias de la población, respecto del actuar y procedimientos de las diferentes dependencias que integran el gobierno municipal. Todo ello mediante el uso de las TIC's y con la finalidad de generar información publicable en formato de datos abiertos, que coadyuve en la toma de decisiones y esté disponible para consulta y uso en el Portal de Datos Abiertos del H. Ayuntamiento de Xalapa.

Población beneficiaria: La población beneficiada se compone por las y los ciudadanos interesados en los servicios públicos del municipio de Xalapa, Veracruz.

Descripción de la acción, actividad y/o política pública: La política pública se encuentra regida bajo los principios de Gobierno Abierto, y consiste en la implementación de la herramienta digital denominada CATAX en el portal del H. Ayuntamiento de Xalapa, que permite el manejo de más canales de comunicación para la recepción y emisión de información entre el H. Ayuntamiento de Xalapa y los ciudadanos, además de generar datos publicables en el Portal de Datos Abiertos del H. Ayuntamiento de Xalapa.

Esta comunicación unificada hace uso de las tecnologías y se integra por medio de llamadas telefónicas, correos electrónicos y el portal web institucional, con la finalidad de estar un paso adelante de las necesidades de la ciudadanía.

A través de la plataforma <https://catax.xalapa.gob.mx> disponible tanto desde una computadora como desde dispositivos móviles, la ciudadanía puede elegir entre las diferentes categorías, de acuerdo al tipo de reporte que requiera realizar. También podrá consultar con el n° de folio, el estado de atención a su reporte. Asimismo existe la opción del Mapa, donde tanto los ciudadanos como los funcionarios pueden acceder a la información de los reportes visibilizada en un mapa, internamente esta opción sirve



para aumentar la eficiencia de la asignación de los trabajos a las cuadrillas de las diferentes áreas.

Si no dispone de conexión a internet, tiene la alternativa de comunicarse al número 228 290 1010 donde recibe atención de un operador telefónico, quien registra, proporciona un número de folio y canaliza el reporte al área correspondiente.

Los registros generados son publicados en el Portal de Datos Abiertos del H. Ayuntamiento de Xalapa, con las características de apertura requeridas para su libre uso y distribución, es decir, sin datos personales, promoviendo así el uso y análisis de datos, no solo dentro de la administración pública, sino también entre la ciudadanía, organizaciones de la sociedad civil, academia, entre otros.

Fecha de inicio de operaciones: marzo 2021.

Tiempo de funcionamiento: 7 meses

Categoría: Gobierno abierto

Material que se anexa:

Propuesta del esquema de presentación de la política pública.

1. Problema que dio origen a la política pública.

a. Presentación del análisis del problema en los que se ubicaba.

El H. Ayuntamiento de Xalapa todos los días recibe un amplio espectro de necesidades ciudadanas, como reportes de problemas en los servicios municipales, solicitud de ayuda social u orientación para la realización de un trámite, a través de diversos medios o canales de atención, ya sea verbales en las diferentes dependencias de la administración, redes sociales, portal oficial del Ayuntamiento, vía telefónica, o bien de manera escrita por medio de oficios que recibe la Coordinación de Atención Ciudadana, Regidurías y Secretaría del Ayuntamiento.

Debido a la cantidad de solicitudes, es muy difícil darles seguimiento a todas y llevar un orden de atención, además de que al ser recibidos en diferentes medios, se corre el riesgo de duplicar fuerza de trabajo en solicitudes que posiblemente ya fueron atendidas por otra área. Así mismo, es complicado evaluar el tiempo de respuesta y la eficacia de la atención a las solicitudes.



Por otra parte, en el contexto de las nuevas tendencias en la gestión pública, es indispensable que los gobiernos generen datos con los cuales puedan sustentar la toma de decisiones, en este sentido, el Ayuntamiento requería de una herramienta para este propósito, que pudiera concentrar las solicitudes, quejas y sugerencias de la ciudadanía relativas a los servicios públicos.

b. Presentación del análisis de las posibles soluciones.

A partir de lo anterior, surgió la necesidad de que todos estos canales de comunicación confluyeran en un Centro de Atención único, respaldado por un sistema informático que concentrara la información ciudadana recibida, el cual permitiera contar con un control, registro, estadística y seguimiento oportuno a cada una de las solicitudes y problemáticas ciudadanas reportadas.

En la misma tesitura y ante la coyuntura económica y social que vive nuestro municipio, derivada de factores externos y a su vez incontrolables, era importante su pronta implementación, para dar respuesta a cualquier factor externo o contingencia, además de que el H. Ayuntamiento de Xalapa se incluiría en la tendencia actual de innovación en la administración pública, impulsando el desarrollo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) para dotar a la ciudadanía de herramientas de comunicación más eficientes y así garantizar una gobernanza efectiva.

c. Problema seleccionado y su solución

Para dar solución a la problemática planteada, se determinó hacer uso de las tecnologías de la información mediante el sistema informático CATAX, el cual funge como centro integrador de información, produce estadísticas de actividad, reportes generales y específicos, para dar trazabilidad a las solicitudes, generar información para la toma de decisiones y en consecuencia orientar los recursos del Ayuntamiento a partir de las necesidades de la ciudadanía.



Figura 1. Marco Conceptual del CATAX.
Fuente: Subdirección de Gobierno Electrónico

- **Objetivo general:**
Establecer una comunicación unificada mediante el uso de tecnologías para brindar una mejor experiencia de servicio al municipio de Xalapa.
- **Objetivos específicos:**
 - a) Impulsar la modernización del municipio de Xalapa.
 - b) Ofrecer un servicio de calidad y soluciones ágiles a la ciudadanía del municipio de Xalapa.
 - c) Implementar mejores prácticas en el desarrollo de procedimientos administrativos.
 - d) Automatización de trámites en las dependencias del H. Ayuntamiento de Xalapa.
 - e) Aumentar la capacidad de respuesta, confianza y credibilidad de los servicios municipales
 - f) Generar datos abiertos que coadyuven en la toma de decisiones.
- **Población beneficiada:**

La población beneficiada se compone por las y los ciudadanos interesados en los servicios públicos del municipio de Xalapa, Veracruz.

2. Enunciación de la política pública.

a. Marco Jurídico.



La administración 2018-2021 del H. Ayuntamiento de Xalapa enmarca en el Plan Municipal de Desarrollo un eje de trabajo denominado **Establecer un gobierno abierto**, el cual tiene por objeto: *responder de manera cabal a la demanda social de la transparencia como mecanismo para la rendición de cuentas y la evaluación del desempeño del gobierno; de la participación de la sociedad en la toma de decisiones del gobierno municipal; de la colaboración de las personas, donde ciudadanía y gobierno se comprometen a trabajar por objetivos comunes compartiendo conocimiento y experiencia (PMD Xalapa, 2018-2021).*

De acuerdo con el Reglamento de la Administración Pública publicado en la Gaceta Oficial del Estado con número 252, en el artículo 48, entre las atribuciones de la Coordinación de Atención Ciudadana, se encuentra:

“Es la dependencia encargada de recibir las dudas, quejas, denuncias, demanda de servicios, sugerencias y comentarios de la ciudadanía para su canalización al área competente, vigilando su seguimiento y pronta respuesta, a excepción de las quejas y denuncias a servidoras y servidores públicos que deberán realizarse ante la Contraloría”

Así como con fundamento en el artículo 49, fracción I del mismo reglamento:

“Dirigir y controlar el Centro Telefónico de Atención al Público, procurando el uso de tecnologías de información y comunicación que le permitan agilizar el seguimiento de las solicitudes recibidas” y Fracción III “Canalizar las quejas, denuncias y sugerencias de la población, respecto del actuar y procedimientos de las diferentes dependencias que integran el gobierno municipal”.

Aunado a esto, con alcance internacional y obedeciendo a la implantación de un sistema de gestión de la calidad, de acuerdo a la norma ISO 18091:2014, aporta las ventajas asociadas a una ISO 9001:2008, además de otras relacionadas con las particularidades de los gobiernos locales.

Es importante enfatizar que dentro de distintas concepciones de lo que implica el desarrollo, se encuentra una constante en todas ellas: la necesidad que tienen los gobiernos de recuperar y mantener la confianza de la ciudadanía en sus decisiones e instituciones independientemente del tamaño y tipo de los servicios proporcionados, pues los gobiernos locales tienen la tarea de crear comunidades locales sostenibles en las cuales los bienes y servicios públicos entregados den cuenta de la garantía y cumplimiento de los derechos constitucionales; así mismo la ciudadanía espera que dichos bienes y servicios



sean de calidad, sostenibles, coherentes, que ayuden al mejoramiento de la calidad de vida y contribuyan a la justicia social.

b. Plan de acción.

- Argumentar su factibilidad en seis rubros:

1. Presupuestal.

La construcción de la herramienta CATAX no generó una erogación adicional de recursos por parte de la administración pública municipal, debido a que su implementación se efectuó con recursos humanos y materiales propios, mediante el uso de software libre, como parte de un proyecto en coordinación de la Dirección de Gobierno Abierto, la Coordinación de Atención Ciudadana y las Dependencias Municipales encargadas de dar el trámite y seguimiento a las solicitudes o quejas recibidas.

2. Socioeconómico.

La herramienta CATAX no implica un costo por parte de los usuarios, debido a que se encuentra disponible de forma gratuita en el portal web del H. Ayuntamiento de Xalapa, garantizando con ello el acceso de todas y todos los ciudadanos de Xalapa. Adicionalmente está disponible la línea telefónica, para aquellas personas que no tengan acceso a internet. Es importante mencionar que la información resultante de las solicitudes se encuentra disponible en la plataforma de datos abiertos del Ayuntamiento, lo que permite su reutilización y fácil tratamiento.

3. Legal.

La implementación de la política pública encuentra su fundamento en los artículos 48 y 49 del Reglamento de la Administración Pública Municipal.

4. Tecnológico

El módulo informático CATAX fue desarrollado conforme a lo establecido en el Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021, respecto a favorecer el uso de software de licenciamiento libre, con la finalidad de garantizar la confidencialidad y manejo de los datos públicos en el marco de las leyes de transparencia y acceso a la información federal y estatal, además de favorecer la optimización de recursos.



La herramienta consiste en una plataforma integrada por 22 categorías, de diferentes servicios municipales del Ayuntamiento, agrupadas por áreas operativas, que a su vez incluyen 94 subcategorías temáticas, en aras de proporcionar una atención más específica a la ciudadanía.

Los datos recabados por CATAX permiten hacer un seguimiento puntual de la atención solicitada por las personas usuarias, que también puede ser consultada por estas, funcionando como una gran base de datos publicable como datos abiertos, promoviendo así el análisis de datos en el mejoramiento de la gobernanza.

A su vez, el portal de datos abiertos está configurado con la herramienta CKAN, de código libre, la cual es utilizada en la mayoría de gobiernos de todos los niveles e instituciones, para gestionar la publicación, distribución, consulta y uso de los datos generados por los entes públicos y privados.

3. Impactos

La política pública implementada permite a la ciudadanía acceder de una manera más fácil, por diversos medios, a los servicios municipales.

El CATAX, Centro de Atención Telefónica del Ayuntamiento de Xalapa, está integrado por diferentes módulos, abarcando los principales servicios y trámites del Ayuntamiento agrupados por áreas operativas.

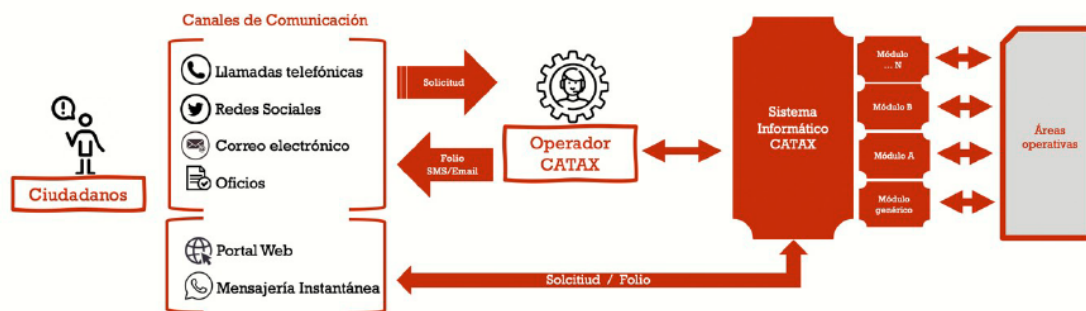


Figura 2. Descripción de la operación del CATAX.
Fuente: Subdirección de gobierno electrónico



El sistema informático CATAX funge como centro integrador de información, puede producir estadísticas de actividad, reportes generales y específicos, para dar trazabilidad a las solicitudes, generar información para la toma de decisiones y en consecuencia orientar los recursos del Ayuntamiento a partir de las necesidades de la ciudadanía.

La ciudadanía interactúa con el Ayuntamiento por un medio único, donde sus solicitudes quedan registradas para canalizarlas a cada una de las áreas operativas correspondientes para gestionar su atención.

La página principal del CATAX puede ser consultada en: <https://ayuntamiento.xalapa.gob.mx/web/atencion-ciudadana/catax>

Los registros generados integran datos que, estructurados debidamente, son publicados en <https://datosabiertos.xalapa.gob.mx/> con características de datos abiertos, para ser consultados, utilizados y distribuidos por la ciudadanía, organizaciones de la sociedad civil, academia, entre otros.