

FORMULARIO

DATOS GENERALES DE LA PRÁCTICA DE TRANSPARENCIA PROACTIVA

Nombre de la práctica de Transparencia Proactiva:	Zendesk (Metepec *7311) folio CBDP14622AECE042		
Nombre del Sujeto Obligado que implementó la práctica:	H. Ayuntamiento de Metepec		
Tipo de Sujeto Obligado (Poder Ejecutivo, Poder Legislativo, Poder Judicial, Organismo Autónomo; Partido Político, Sindicato, etc.):	Municipio		
Área responsable de la práctica de Transparencia Proactiva:	Gerencia de la Ciudad		
Nombre del Titular de la Unidad de Transparencia del Sujeto Obligado:	Gerardo Arturo Ozuna Martínez		
¿La práctica ha sido reconocida previamente?	Sí	No	X

CARACTERÍSTICAS DE LA PRÁCTICA:

Mencione el año en el que surgió la práctica y si se encuentra vigente:

04 de marzo de 2022 a la fecha

Explique de forma sintetizada cuál es el objetivo de la práctica de Transparencia Proactiva:

Acortar la brecha de comunicación entre el Gobierno Municipal y la ciudadanía, generar una mayor eficiencia y eficacia en la provisión de los servicios públicos, así como mantener informados a los habitantes del municipio sobre noticias relacionadas a programas, acciones, eventos y proyectos que el Ayuntamiento realiza en beneficio de los habitantes.

Explique de forma breve cómo funciona la práctica de Transparencia Proactiva:

A través de una aplicación móvil, el ciudadano tiene la posibilidad de reportar en tiempo real alguna situación o defecto relacionado a 27 servicios públicos que brinda el Ayuntamiento; también tiene un apartado referente a noticias y programas de interés para los habitantes del municipio. Por otro lado, el número telefónico *7311, el ciudadano llama a la Gerencia de la Ciudad para reportar cualquier incidente o situación relacionada con los servicios antes mencionados. La Gerencia de la Ciudad tiene la obligación de resolver en un plazo no mayor a 48 horas hábiles lo reportado por el habitante.

Señale de forma breve qué información fue publicada como parte de la práctica:

En la aplicación móvil: Se publican noticias relacionadas al municipio y a los programas, eventos y acciones que el Ayuntamiento realiza en beneficio de la ciudadanía. También tiene un apartado enfocado en la atención de 27 servicios públicos en el que el ciudadano puede reportar cualquier situación o incidente.

En la página de Internet del Sujeto Obligado: Se difunde la estadística general relacionada con el total de solicitudes generadas desde el inicio del proyecto del sistema integral "Meteppec *7311 (call center y APP), que engloba el total de solicitudes, solicitudes en proceso y resueltas, así como el servicio con mayor demanda.

Describe brevemente el motivo por el que surgió la práctica:

Facilitar a los ciudadanos el acceso a la información y a los servicios públicos que el Ayuntamiento por obligación deber de proveer; acortar la brecha de comunicación entre el Gobierno Municipal y los Ciudadanos, así como generar una mejor eficiencia y eficacia en los servicios públicos.

Enuncie de forma breve los beneficios generados a partir de la implementación de la práctica:

- Acortar la brecha entre la ciudadanía y el gobierno para la atención de los servicios públicos en el menor tiempo posible.
- Generar información que permita al Gobierno optimizar la toma de decisiones en materia de servicios públicos.
- Generar una rendición de cuentas relacionada con los servicios públicos.
- Mejorar el acceso a los 27 servicios públicos que por Ley genera el Ayuntamiento.
- Mejorar la calidad de vida de los habitantes de Metepec.

LFZwIMorQ6eT4hleaQ0mLkST

Indique el o los objetivos de la práctica:			
Disminuir asimetrías de la información	Mejorar el acceso a trámites o servicios	Optimizar la toma de decisiones de autoridades, ciudadanos o de la población en general	Detonar la rendición de cuentas efectiva
X	X	X	X
Explique de qué manera la información publicada permite el cumplimiento del o los objetivos de la práctica:			
Mediante el análisis de la información generada sobre los servicios con mayor demanda, se optimiza la toma de decisiones sobre que líneas de acción llevar a cabo para que permitan dar atención inmediata a las necesidades de la población con respecto a los servicios públicos; se identifica cual es el o los servicios con mayor demanda, así como la delegación o colonia que pudiera estar mas afectada para actuar en consecuencia lo más pronto posible.			
Observaciones: (anote aquí cualquier información adicional que permita conocer el detalle del o los objetivos y su cumplimiento)			
El proyecto permite identificar las áreas geo-políticas del municipio que tienen mayor afectación en los servicios públicos y en los que el Gobierno debe actuar inmediatamente.			

¿La información que contiene la práctica se dirige a un sector específico de la sociedad — por ejemplo: mujeres, estudiantes, migrantes, entre otros?	Sí	No	X
En caso de que la respuesta sea afirmativa, indique a cuál sector se enfoca:			
Observaciones:			
A pesar de que no va dirigido a un grupo específico de la sociedad, ya que es abierto para toda la ciudadanía, no todos tienen acceso a un dispositivo móvil inteligente, por lo que se da la opción del número fijo *7311 para abrirlo a grupos en situación de vulnerabilidad.			

LFZWIMorQ6eT4hleaQ0mLkST

¿La práctica está dirigida a un grupo de la población en situación de vulnerabilidad?	Sí		No	X
En caso afirmativo, indique a qué grupo se dirige:				
Observaciones:				
Se da la opción del número telefónico *7311 para la población que no tiene la posibilidad de contar con un teléfono inteligente.				

¿La sociedad —ya sea ciudadanos u organizaciones de la sociedad civil— participó en el diseño o planteamiento de la práctica?	Sí		No	X
En caso afirmativo, describa cómo participó la sociedad:				
Nombre del documento que se adjunta como evidencia o hipervínculo a la misma (pueden ser minutas o actas de trabajo, evidencias fotográficas, videos, etc.):				
Observaciones:				
Se tiene una encuesta de satisfacción en la página del Ayuntamiento para poder determinar la percepción de la ciudadanía acerca del proyecto.				

¿La información de la práctica busca atender una necesidad o una demanda específica de información de la población?	Sí	X	No	
En caso afirmativo, indique qué demanda o necesidad atiende:				
Mejorar el acceso a los servicios públicos a través a través de la aplicación o del número telefónico; de igual manera se pretende resolver En el menor tiempo posible los reportado por la ciudadanía, y así, mejorar sus condiciones de vida.				

Observaciones:

Indique la o las fuentes de información utilizadas para el desarrollo de la práctica:

Información previamente generada no disponible para consulta pública.	Información disponible para consulta pública en la página de internet del Sujeto Obligado o en otro medio.	Conjunto de datos o información no procesados (estructurados y susceptibles de vincularse entre sí).
X	X	

Detalle las fuentes utilizadas y cómo fueron aprovechadas:

Página oficial del Ayuntamiento de Metepec como medio de publicación de la información, disponible las 24 horas del día los 365 días del año.

Observaciones:

Durante el desarrollo de la práctica ¿Se llevaron a cabo actividades de procesamiento de la información con el propósito de hacerla más accesible para la población objetivo?	Sí	X	No	
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----	---	----	--

En caso afirmativo, describa como se desarrollan dichas actividades:

Se agrupa la información de las solicitudes ingresadas a través del sistema integral "Metepec *7311", para publicar un informe resumido en relación al número "total" de solicitudes recibidas, así como el detalle de las "resueltas" y "en proceso".

Observaciones:

¿Se tomaron en cuenta las características de la población objetivo de la práctica,

Sí

X

No

para definir el o los medios de difusión de la información?				
En caso afirmativo, indique qué características de la población se tomaron en cuenta y cómo:				
Aquellas que tuvieran que ver con el rezago en la provisión de los servicios públicos y que consecuentemente afectaran sus condiciones de vida.				
Observaciones:				

Para comprender la información que se difunde en el marco de la práctica ¿es necesario contar con conocimientos técnicos sobre algún tema?	Sí		No	X
En caso afirmativo indique por qué:				
Observaciones:				
El proyecto está diseñado para que sea accesible a toda persona.				

¿La práctica cuenta con mecanismos de participación ciudadana, por ejemplo, encuestas de satisfacción, grupos focales, consultas a ciudadanos, entrevistas, entre otros?	Sí	X	No	
En caso afirmativo, describa los mecanismos implementados y el uso que se les da:				
Si cuenta con una encuesta de satisfacción publicada en la página oficial del Ayuntamiento.				

Nombre del documento que se adjunta como evidencia o hipervínculo a la misma:

https://metepec.gob.mx/encuesta_7311/

Observaciones:

¿La práctica cuenta con algún registro del número de consultas realizadas a la información difundida? (por ejemplo: número de visitas al sitio de la práctica, número de usuarios atendidos, entre otros mecanismos).

Sí

X

No

En caso afirmativo, describa los mecanismos implementados y el uso que se les da:

Se cuenta con un registro de visitas a la página oficial del Ayuntamiento de Metepec.

Nombre del documento que se adjunta como evidencia o hipervínculo a la misma:

Graficas: a) Total de usuarios, así como el resumen de usuarios b) Por país, c) Por ciudad, c) Por S.O. y por d) Móvil, correspondientes al periodo comprendido del 10 al 17 de junio de 2022.

Observaciones:

¿La práctica cuenta con algún mecanismo que permita evaluar sus resultados (encuestas de satisfacción, datos sobre consulta de la información, reporte de resultados, etc.)?

Sí

X

No

En caso afirmativo, describa los mecanismos implementados y el uso que se les da para atender las áreas de oportunidad identificadas en la práctica:

Si cuenta con una encuesta de satisfacción publicada en la página oficial del Ayuntamiento.

Nombre del documento que se adjunta como evidencia o hipervínculo a la misma:

https://metepec.gob.mx/encuesta_7311/

Observaciones:

Listado de soportes documentales —y en su caso hipervínculos— que se adjuntan sobre la práctica:

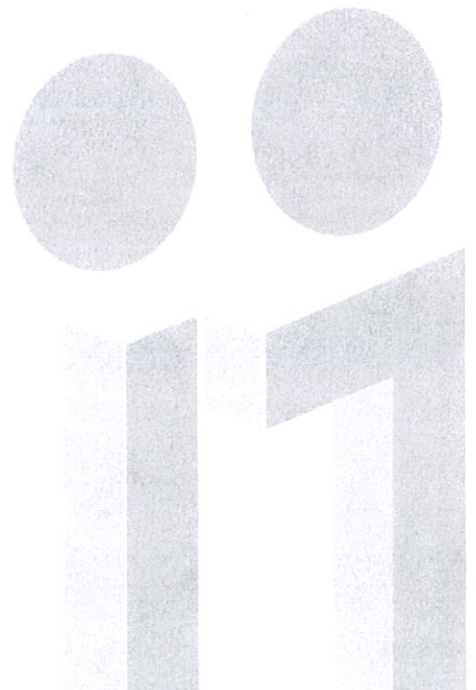
Links:

<https://metepec.gob.mx/pagina/>

https://metepec.gob.mx/encuesta_7311/

Documentos:

- 1) Screen Shot, de la página oficial del Ayuntamiento de Metepec con fecha de actualización 29 de junio de 2022.
- 2) Gráficas: a) Total de usuarios, así como el resumen de usuarios b) Por país, c) Por ciudad, c) Por S.O. y por d) Móvil, correspondientes al periodo comprendido del 10 al 17 de junio de 2022.
- 3) Infografía publicitaria de la Gerencia de la Ciudad.
- 4) Cuestionario "¡Ayúdanos a mejorar! reporte *7311"



LFZwIMorQ6eT4hleaQ0mLkST



Lluvias +17°C

Reportes *7311

29 de Junio de 2022

GERENCIA DE LA CIUDAD

- Tickets totales 7,885
- Tickets en proceso 2,183
- Tickets resueltos 5,702

El servicio con mayor demanda al municipio es la atención al bacheo.

#CiudadanosGobernando



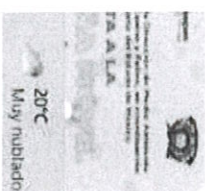
Gobierno

Comunicación Social

Trámites

Transparencies

Turismo

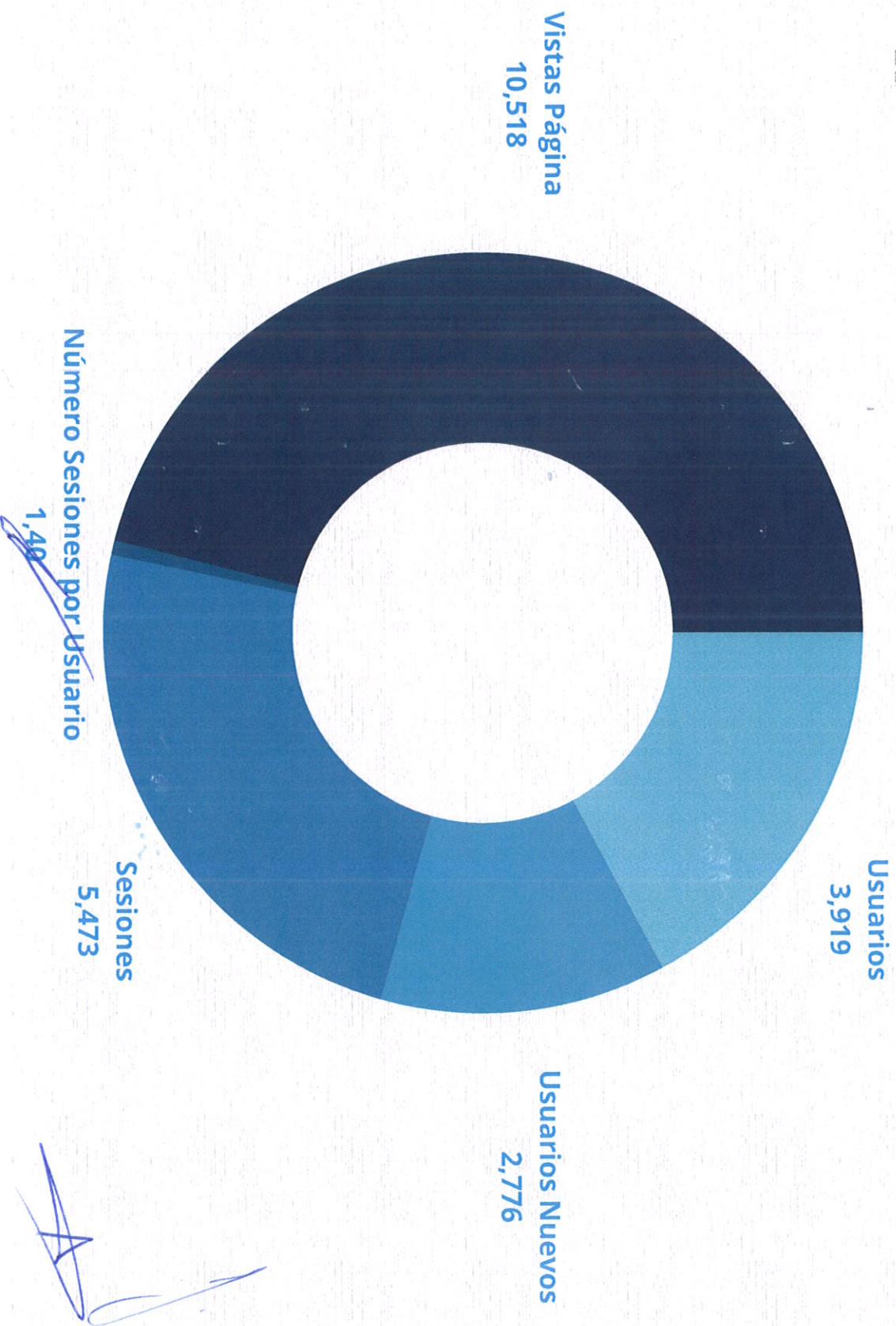


No cuentas con seguro médico y ¿te gustaría recibirlo?

06:17 p.m.
29/06/2022

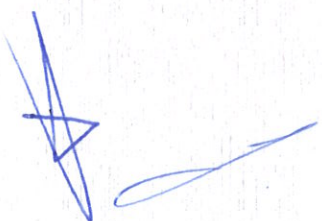
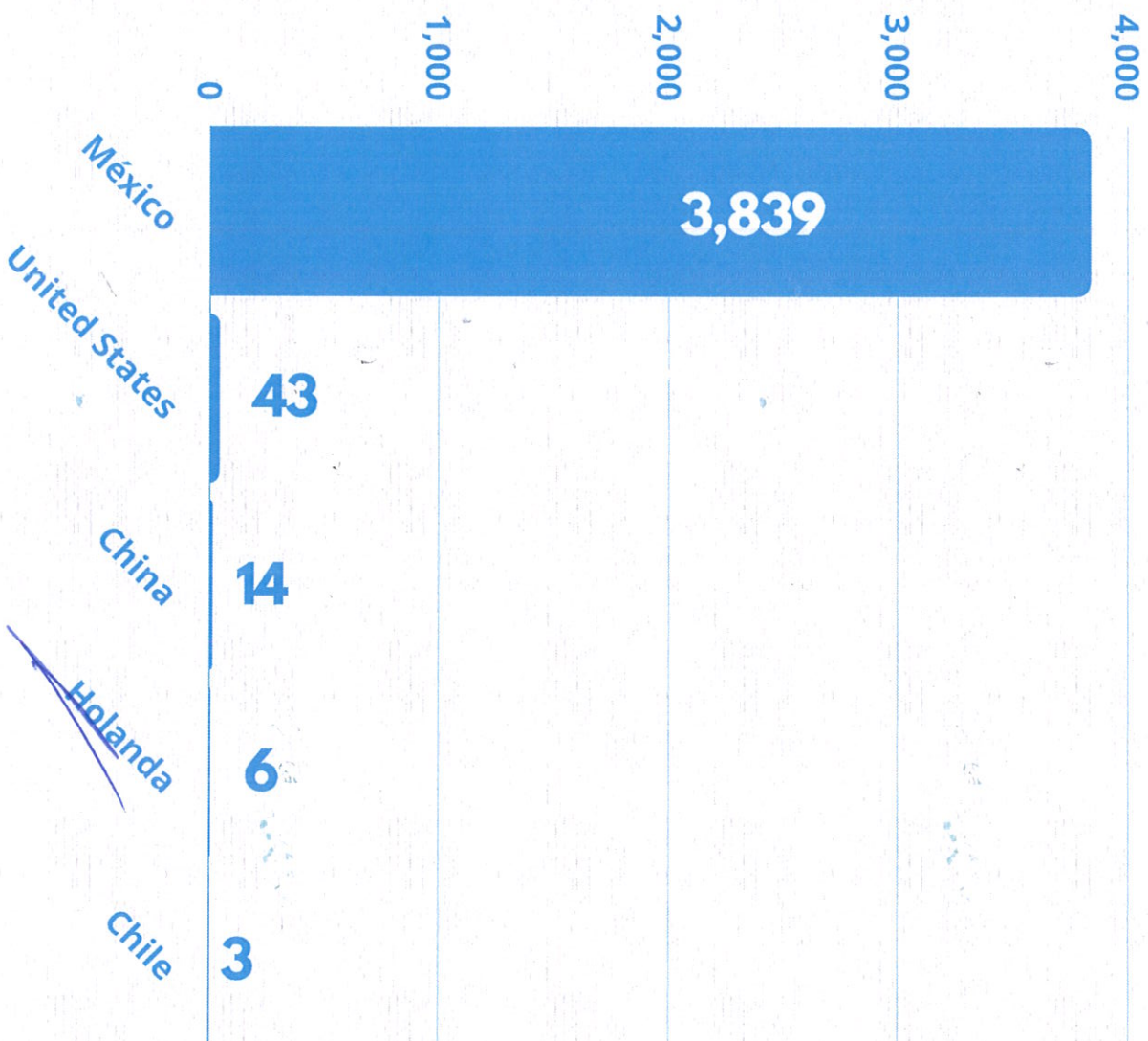
Total de Usuarios

17/06/2022 - 24/06/2022



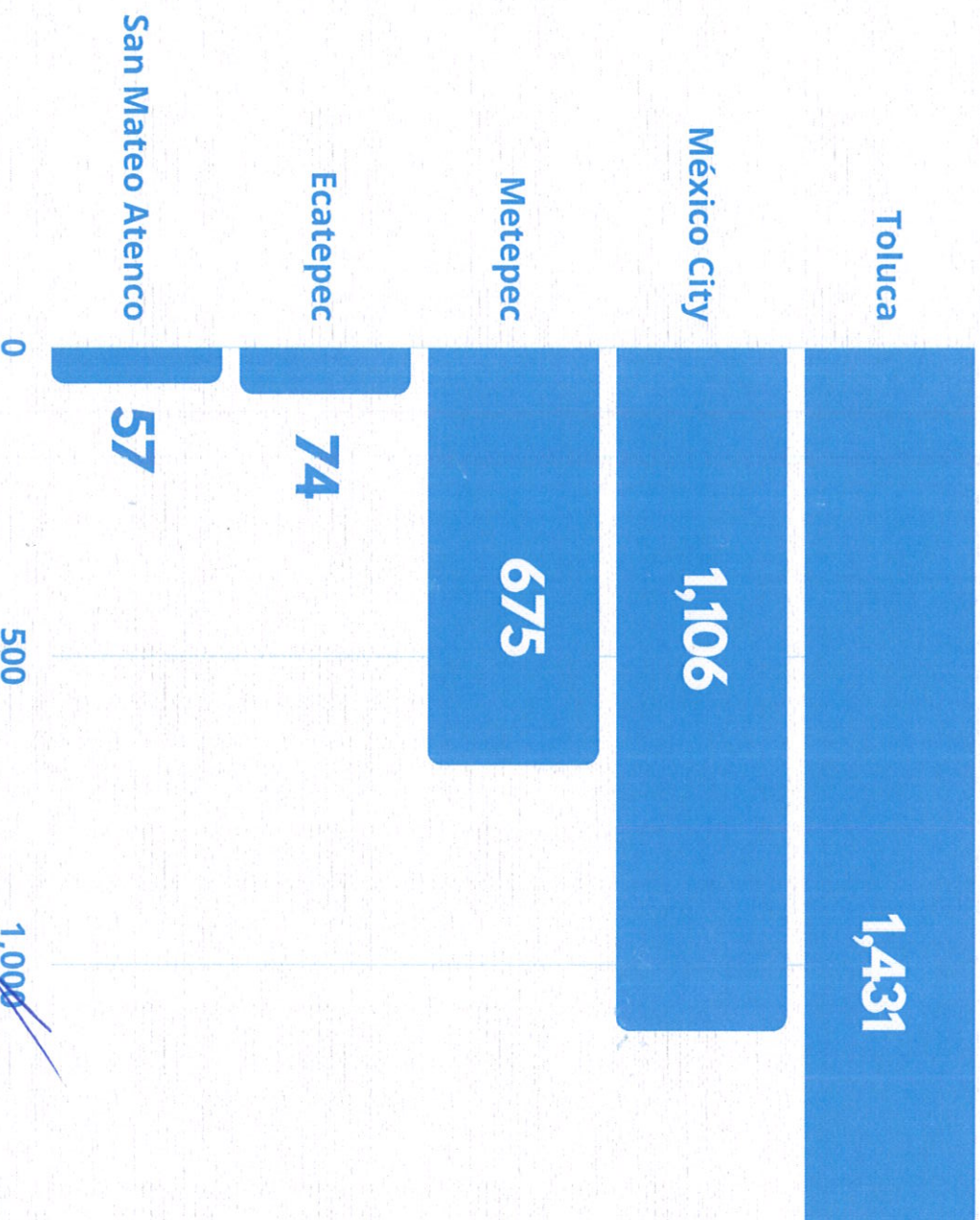
Usuarios País

10/06/2022 - 17/06/2022



Usuarios Ciudadad

10/06/2022 - 17/06/2022

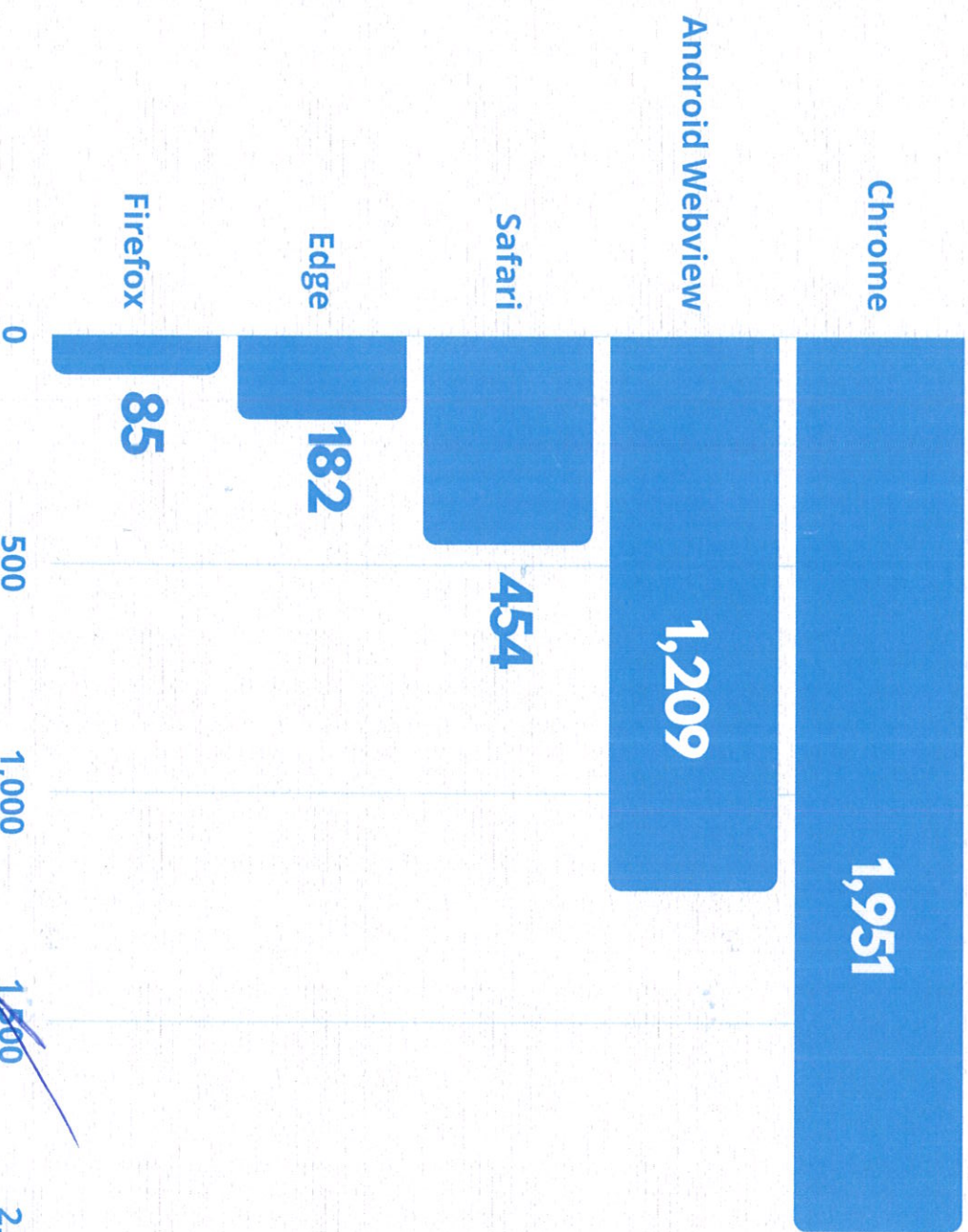


~~1,000~~

~~1,500~~

Usuarios por Navegador

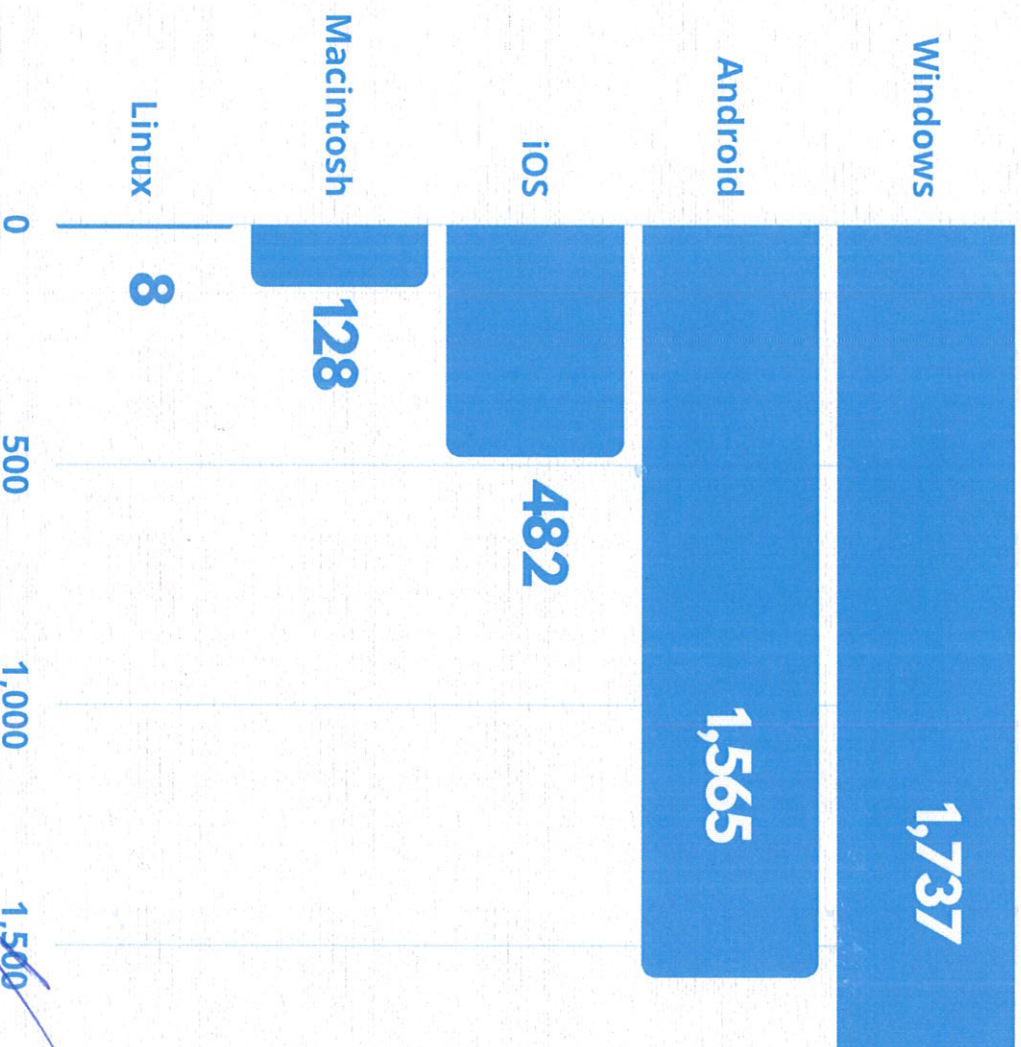
10/06/2022 - 17/06/2022



~~1,500~~ ~~2,000~~

Usuarios por S.O.

10/06/2022 - 17/06/2022



2,000

1,500

1,000

500

0


Linux

Macintosh

iOS

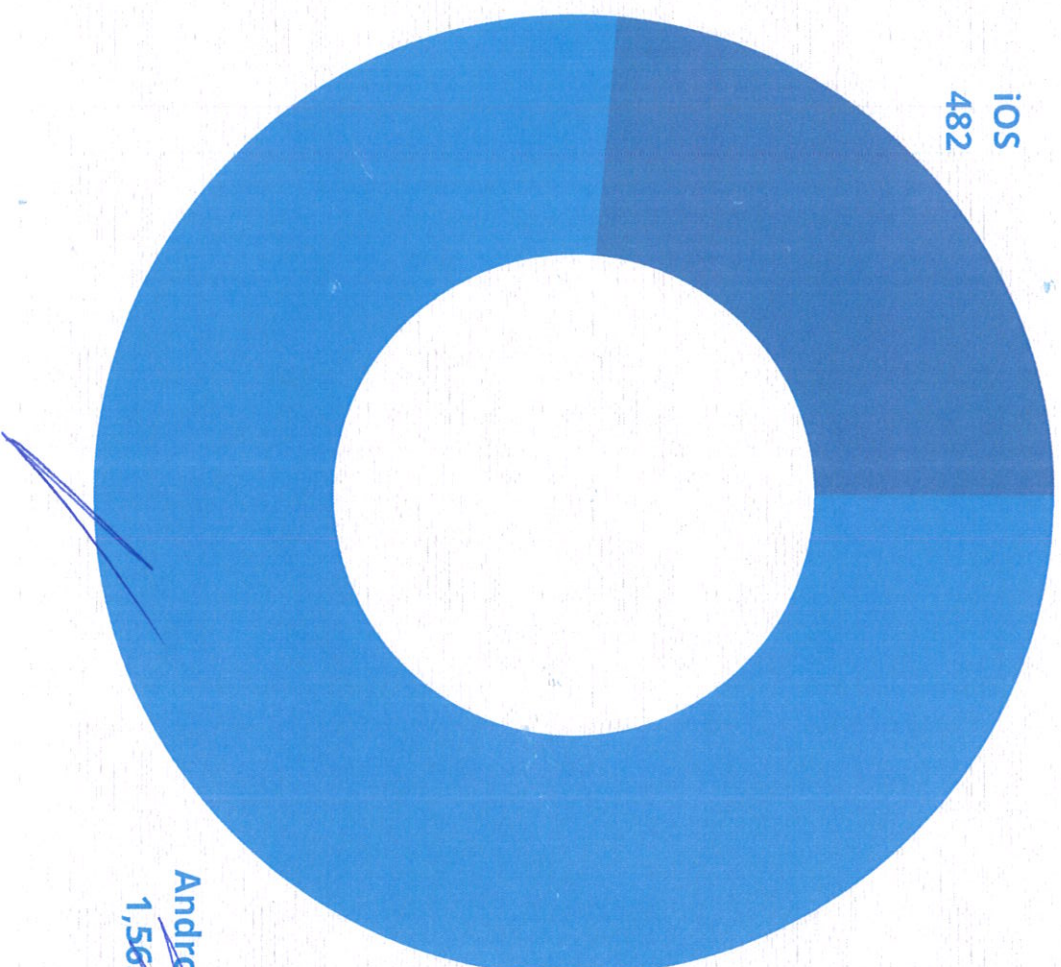
Android

Windows



Usuarios Móvil

10/06/2022 - 17/06/2022



Reportes *7311

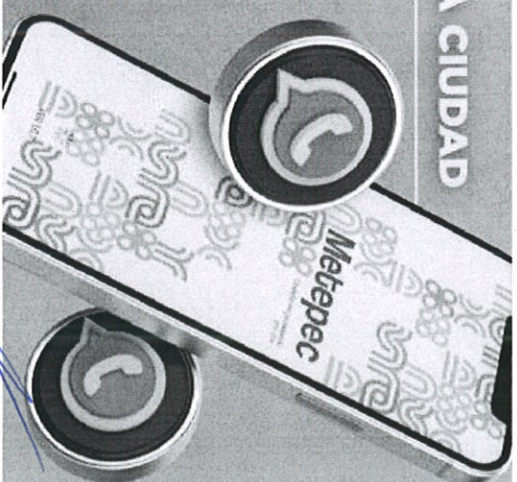
GERENCIA DE LA CIUDAD

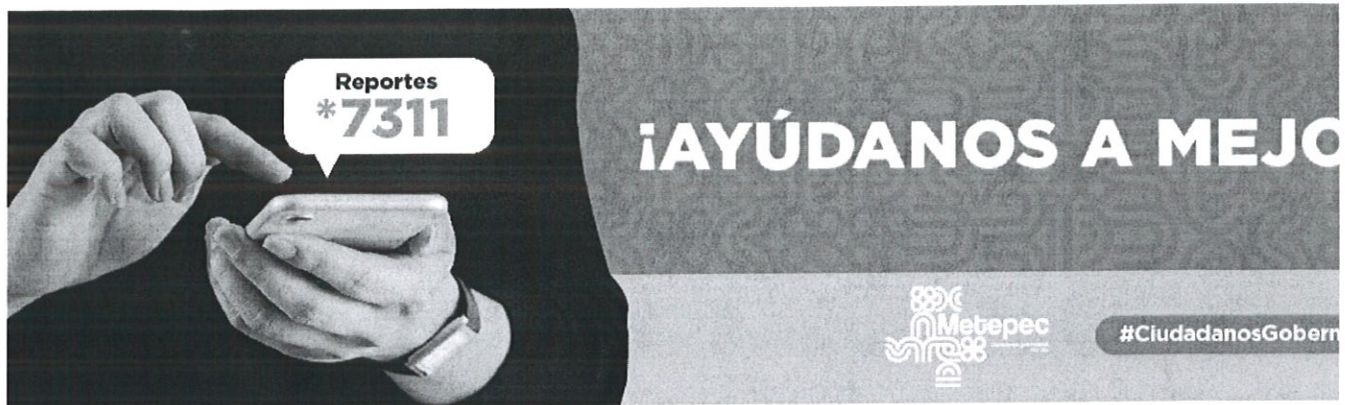
29 de Junio de 2022

- Tickets totales 7,885
- Tickets en proceso 2,183
- Tickets resueltos 5,702

El servicio con mayor demanda al municipio es la atención al bacheo.

#CiudadanosGobernando





Metepec *7311 Gerencia de la Ciudad

Nos interesa conocer su opinión sobre el reporte de las solicitudes ingresadas a través del Sistema Integral "Metepec *7311", en relación al número de tickets totales, en proceso y resueltos.

¿Conoce nuestro servicio de reporte a través del Sistema Integral "Metepec *7311"?

OSI
ONO

Basado en su experiencia, ¿Qué servicios públicos se deben atender como prioritarios?

¿Considera la aplicación digital como un vínculo de comunicación eficaz y cercana entre el ciudadano y el municipio?

OSI
ONO

Desde su perspectiva, la información publicada en la página oficial del Ayuntamiento de Metepec, relacionada a las solicitudes en materia de servicios públicos, ¿Es una práctica de rendición de cuentas?

OMUCHO
OPOCO
ONADA

Guardar