

Síntesis

Segmentos, Perfiles, Escenarios, Necesidades

Proceso desde el municipio hacia la ciudadanía

Municipio como principal aliado de Por Mi Barrio (PMB)

- La experiencia de reportes ciudadanos supone un hecho extraordinario en la cotidianidad del ciudadano pero está ya insertado en la cotidianidad del municipio

Voluntad política como principal factor para la sostenibilidad

- Sin voluntad política la inserción de tecnología en el día a día de los funcionarios del municipio se vuelve no viable.

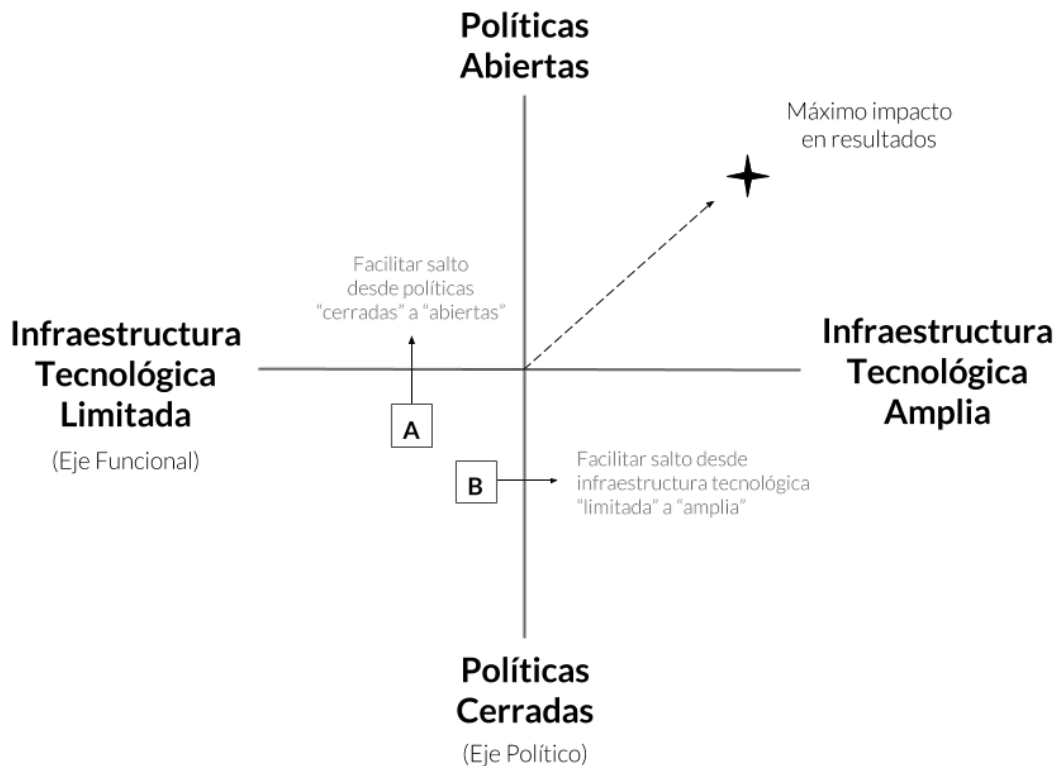
Punto de partida: **Mejora de servicios municipales**

- PMB como proceso de mejora a largo plazo de los servicios municipales debe de ser inclusivo a recibir recursos públicos.
 - Para esto hay que convencer al Alcalde y concejo municipal, es decir, **se necesita desarrollar una propuesta de valor extendida hacia el ámbito político**

Mapa del territorio de segmentos

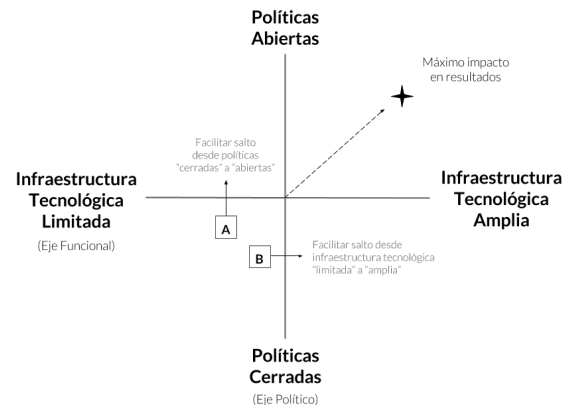


Mapa de Segmento Municipal



Notas sobre Mapa de Segmento Municipal

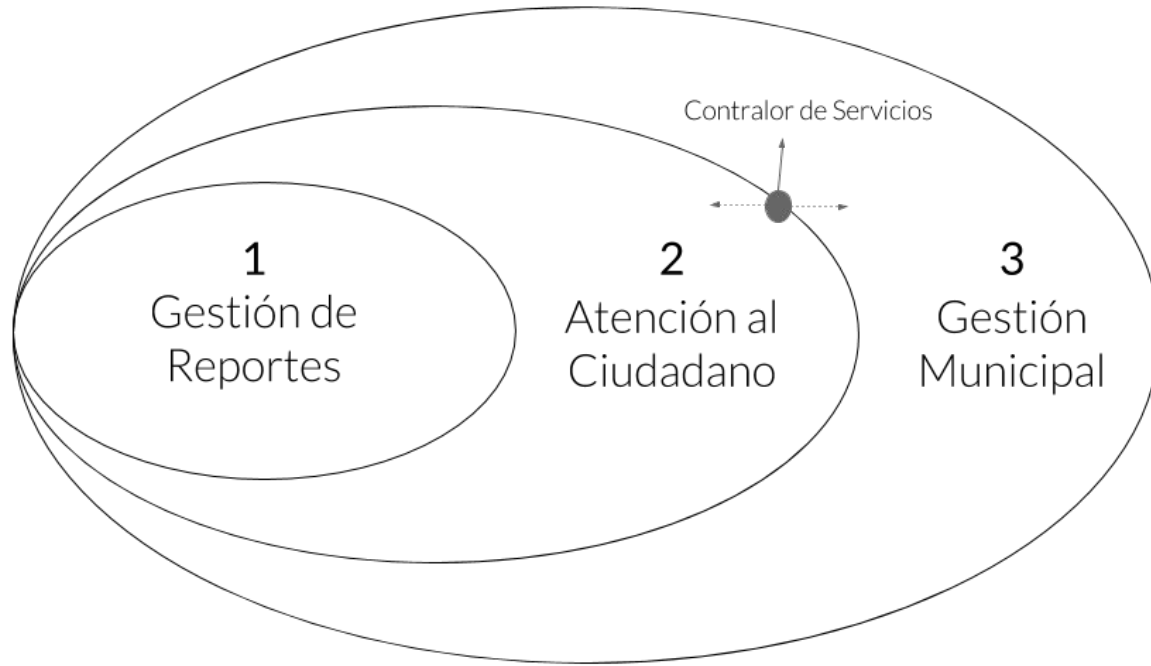
- Las TICs e infraestructura en IT en general juegan un rol central en la eficiencia municipal
 - Municipios con limitaciones en IT encuentran en PMB facilidades de costo
 - TICs centrales al funcionamiento municipal tienden a necesitar altos niveles de control en servicio
 - Código abierto facilita instalación local
- La transparencia municipal fortalece la confianza política
 - Implementar tecnología para la transparencia requiere de cambios organizaciones e inversiones solo posibles con voluntad política
- Existe una correlación entre ambas motivaciones, fuerzas o conductores
 - Eficiencia municipal
 - Confianza ciudadana



(1) Segmentos Internos: Segmento Municipal

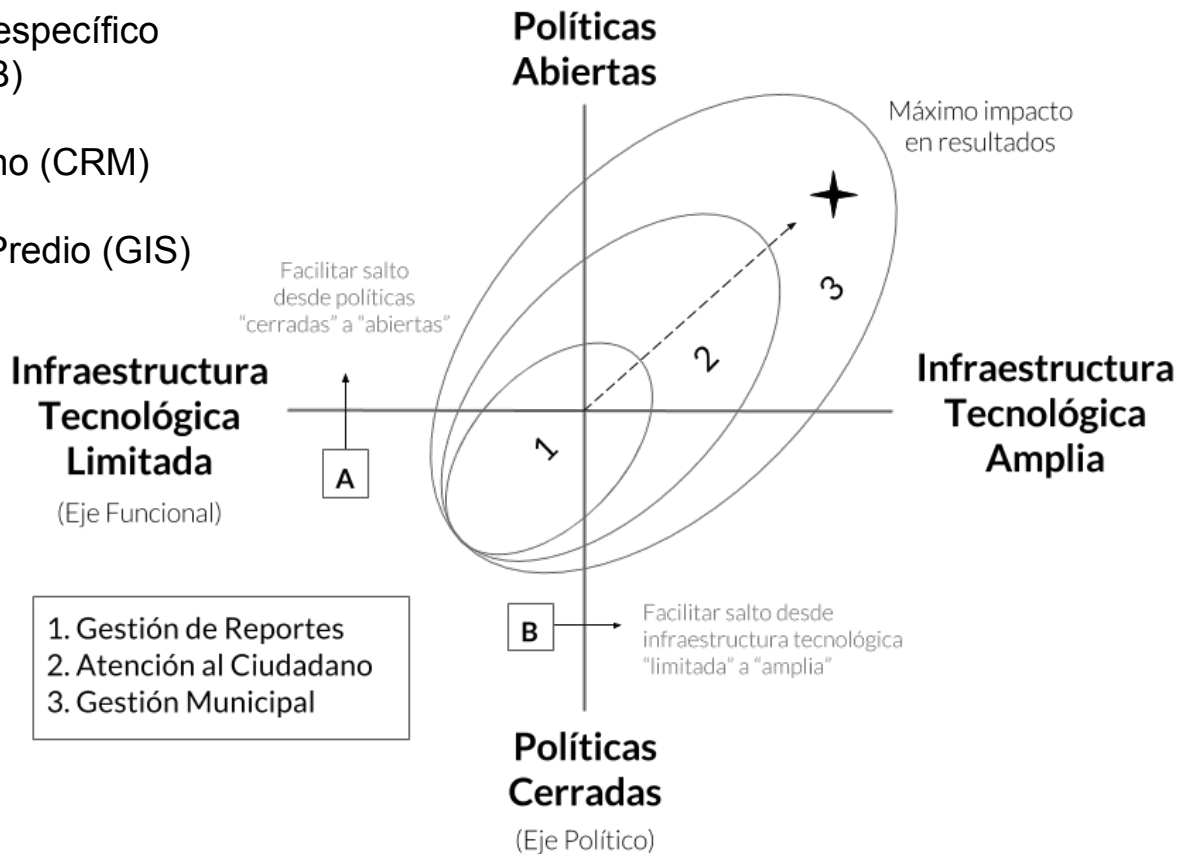
- (1.a) Funcionarios de Planta
 - Atención al Ciudadano
 - Servicios Municipales
 - Fiscalización de la Función Municipal
 - Administración de Sistemas de Información
- (1.b) Representantes de Voluntad o Autoridad Política
 - Jefatura Ejecutiva
 - Deliberación Estratégica

Niveles del Servicio para Segmento Municipal



Niveles del servicio sobre Mapa Segmento Municipal

- A. Gestión del servicio municipal específico
 - a. Reporte Ciudadano (PMB)
- B. Atención al ciudadano
 - a. Relación con el Ciudadano (CRM)
- C. Gestión Municipal
 - a. Índices Municipales por Predio (GIS)



(1) Perfiles Segmento Municipal

1. Atención general al ciudadano (en el sitio o remoto)
2. Responsable de servicios municipales
3. Fiscalizador de servicios municipales

Perfil #1: Atención al Ciudadano

- Objetivo de experiencia:
 - Crear un canal o puente de comunicación satisfactorio entre el ciudadano y la función municipal
 - Generar una visión sobre las necesidades particulares de cada sector de la comunidad
- Comportamientos observados:
 - Escucha al ciudadano y sus necesidades, en persona o por teléfono, y responde a sus preguntas.
 - Utiliza un estilo de comunicación asertiva y busca una conexión empática con el ciudadano
 - Actúa como responsable inmediato de los servicios municipales ante la ciudadanía
 - Guía al ciudadano a través del trámite o denuncia que desea realizar
 - Crea documentos de denuncias recolectando información del ciudadano
 - Intercambia información de contacto y seguimiento con el ciudadano y abre canales de comunicación directa entre este y el municipio
 - Expresa a compañeros el sentir de los ciudadanos
 - Consulta el estado de denuncias
 - Informa sobre los servicios municipales, sus procedimientos y modos de acceso, y brinda requisitos oficiales para los trámites al ciudadano
 - De ser posible, envía la denuncia al departamento correspondiente. De otro modo, referencia al ciudadano al departamento correspondiente.
- Motivador(es):
 - Relaciones o interacciones gratificantes entre los ciudadanos y los funcionarios

Perfil #2: Gestión de Servicios Municipales

- Objetivo de experiencia:
 - Gestionar el proceso de resolución de los reportes ciudadanos
- Comportamientos observados:
 - Analiza las denuncias abiertas y selecciona reportes a atender
 - Refiere reportes a otros departamentos
 - Ejecuta o coordina acciones para resolver reportes previamente seleccionados
 - Realiza una inspección
 - Fundamenta una resolución con evidencia
 - Notifica al ciudadano
 - Aplica resolución
 - Pide y espera decisiones de alcaldía, especialmente las relacionadas con presupuesto
 - Actualiza el estado de los reportes, usualmente agregando información técnica de relevancia para su seguimiento. Es el encargado de declarar un reporte como resuelto.
 - Da seguimiento a los plazos de respuesta al ciudadano para cada reporte y facilita la respuesta dentro de los plazos de ley.
 - Pide información geográfica como ubicaciones, direcciones y planos frecuentemente
 - Abre y actualiza expedientes administrativos de ciudadanos
- Motivador(es):
 - Progreso en el logro de resultados (eficiencia y eficacia) de resoluciones al ciudadano
 - Mejora en los índices de cobertura y calidad
 - Aumento de recursos económicos

Perfil #3: Fiscalizador de Servicios Municipales

- Objetivo de experiencia:
 - Desarrollar parámetros de rendición de cuentas sobre el desempeño de la función municipal en la gestión de reportes ciudadanos y servicios municipales en general (Impulsar y verificar el cumplimiento de la efectividad de los mecanismos y procedimientos de comunicación a las personas).
- Comportamientos observados:
 - Se informa, recolecta y analiza información referente al estado de las denuncias ciudadanas y su comunicación con el ciudadano denunciante o afectado final
 - Propone a alcaldía los procedimientos de recepción, tramitación, seguimiento y resolución de las gestiones de inconformidades, reclamos, consultas y denuncias
 - Envía a órganos jerárquicos documentos para la realización de trámites disciplinarios de conformidad con leyes o reglamentos institucionales
 - Consulta a los responsables directos de un reporte sobre su estado y facilita el brindar una respuesta al ciudadano así como el recabamiento de evidencia para su resolución
 - Visita comunidades para inspeccionar la calidad de los servicios municipales y conocer a sus habitantes
 - Realiza encuestas a los ciudadanos regularmente sobre la calidad de los servicios municipales
 - Se reúne con diferentes departamentos durante la gestión de la resolución de las denuncias en representación de los intereses ciudadanos
 - Realiza una rendición de cuentas pública anual que debe de ser aprobado por alcaldía
- Motivador(es):
 - Empoderamiento de funcionarios y ciudadanos sobre la función municipal
 - Sentimiento de confianza desde funcionarios y ciudadanos

Escenarios (Usuarios Internos)

- Escenario #1: Ingreso de reporte personalmente
 - Contexto Físico #1: Ventanilla a la entrada de municipio (a) o Remotamente (b)
 - Perfil de Segmento #1: Atención general al ciudadano (en el sitio o remoto)
- Escenario #2: Gestión de Reportes
 - Contexto Físico #3: Oficina o cubículo de un departamento
 - Perfil de Segmento #2: Responsable de servicios municipales
- Escenario #3: Evaluación de Desempeño
 - Contexto Físico #3: Oficina o cubículo de un departamento
 - Perfil de Segmento #3: Fiscalizador de servicios municipales

Escenario #1.A : Ingreso de Reporte Personalmente

- En esencia esta es una situación de escucha del funcionario a las necesidades del ciudadano en representación municipal.
 - La interacción entre el funcionario y el ciudadano se da mayoritariamente en forma de conversación verbal.
 - Puede que el ciudadano se encuentre perturbado emocionalmente. Estas emociones influyen en gran medida en la comunicación y la relación personal.
- La información se sintetiza y transcribe al mismo tiempo que la conversación.
 - Si se cuenta con un sistema de información digital para el ingreso del reporte ciudadano, el funcionario transcribe mediante teclado la información en la computadora.
 - En casos en donde no existe un sistema de información digital, el ciudadano o el funcionario transcriben manualmente en un formulario los detalles del reporte.

Escenario #1.A : Ingreso de Reporte Personalmente

- La interacción entre el funcionario y el ciudadano se da cara a cara o por teléfono durante el horario de atención regular de lunes a viernes entre 7 am y 4 pm o entre 8am y 5pm.
 - En el caso de darse cara a cara, la distancia geográfica y condiciones climáticas influyen en su costo. Sucede en una ventanilla o cubículo en los que se encuentra una computadora de escritorio así como un teléfono fijo.

Escenario #1.B : Ingreso de Reporte Digitalmente

- Desde una localidad en la comunidad el ciudadano utiliza PorMiBarrio, o escribe un correo y lo envía al municipio. También es frecuente que se utilicen redes sociales.
 - Si no se encuentra en el lugar a donde se refiere el reporte, frecuentemente el ciudadano describe de memoria la situación y puede ocurrir que la localización brindada al funcionario municipal sea inexacta.

Necesidades en Escenario #1: Ingreso de Reporte

- Información correcta
 - Transcripción completa de todos los datos mínimos necesarios para atender el reporte
 - Cada servicio municipal tiene particularidades técnicas distintas
 - Indicaciones certeras sobre la situación reportada
 - Todo reporte pasa por una inspección de las indicaciones y una verificación de una coherencia de los datos como parte de la evidencia para la resolución
- Tiempo de atención cómodo
 - Inversión de tiempo no excesiva tanto de ciudadano como del funcionario
 - Atrasos en la atención y duraciones de una visita o llamadas demasiado largas pueden influir negativamente en la calidad de la comunicación y la relación en general

Escenario #2: Gestión de Reportes

- Se cuenta con planes estratégicos de corto, mediano y largo plazo que se deben de seguir
 - Los recursos económicos son el principal reto
- Frecuentemente se tiene una sobrecarga o recarga de funciones
 - Se encuentra dificultad en dar respuesta en plazos acordados por ley
 - Existen regulaciones de otras instituciones que pueden empezar a intervenir si la calidad de los servicios se sale de ciertos parámetros
- Pueden haber empresas privadas subcontratadas a las que se requiere supervisar

Necesidades en Escenario #2: Gestión de Reportes

- Ahorro de Tiempo / Alivio de Carga
 - La carencia de recursos económicos y humanos apremia el valor del tiempo disponible de cada funcionario
 - Explicaciones al teléfono o en persona roban espacios de tiempo de ejecución
 - En época de gestión de cobro la mayoría de denuncias tienen que ver con eso y no con la calidad del servicio real
- Control y Orden
 - Los documentos tienen copia física y digital
 - Se mantienen todas las resoluciones en actas
 - Para cada resolución se debe de tener evidencia clara muchas veces proveniente desde otros departamentos
 - Se supervisa la calidad de los servicios
- Balance entre Urgente e Importante
 - Cumplir con tiempos de respuesta por ley

Escenario #3: Evaluación de Gestión

- Frecuentemente no existe una supervisión centralizada de reportes sino que cada departamento tiene responsabilidad de dar seguimiento a sus reportes
 - Los volúmenes de las reportes varían en gran medida de departamento a departamento
- El municipio cuenta con una diversidad importante de planes, programas y proyectos con particularidades de acuerdo al sector o departamento
 - Es frecuente que los planes se queden en papel y para evitar esto es importante un seguimiento externo que impulse a actualización frecuente
- Existen lineamientos legales y reglamentos, tanto con respecto a los procesos de monitoreo como al de relación con el ciudadano y proveeduría de servicios municipales, que se deben seguir
 - Existe una figura legal que otorga a un funcionario el libre acceso, en cualquier momento, a todos los libros, expedientes, archivos y documentos de la organización, así como a otras fuentes de información relacionadas con la prestación del servicio, excepto los secretos de Estado, información confidencial o declarada de acceso limitado por ordenamiento jurídico
 - Existe independencia de criterio con respecto a otros órganos institucionales
- La transparencia en los procesos y buenos tiempos de respuesta surgen como principales facilitadores de la confianza y participación ciudadana

Necesidades en Escenario #3: Evaluación de Gestión

- Información confiable
 - Procesos de recopilación de información continuos
- Articulación de actores

Recomendaciones técnicas

- Simplificar el ingreso de reportes para funcionarios municipales
 - Facilitar que el 100% de denuncias se transcriban directamente a PMB, de manera que si el ciudadano no ingresó directamente el reporte en la plataforma continúe la oportunidad de darle seguimiento (avanzar a propuesta de valor 2, Palmares desea esta dirección y lo ha expresado)
 - Tomar en cuenta particularidades técnicas de cada departamento, por este motivo puede que el ciudadano incluso necesite ser referenciado al departamento técnico específico para la toma de su reporte y no sea posible que ingrese el reporte el funcionario de atención al ciudadano
- Mantener el código fuente integrado con comunidades abiertas y alianzas técnicas
 - Entre más relevancia tome el servicio para el municipio más deberá incrementar la velocidad y precisión de respuesta del equipo de soporte técnico
- Contemplar opción de instalar PMB en los servidores municipales locales
 - Si cortes en la conexión a internet ocurren, servicios importantes no deberían de verse interrumpidos
 - Si se desea evolucionar en propuesta de valor, es decir, que el servicio de PMB sea cada vez más central a la función municipal, entonces que sea un servicio interno del municipio parece la opción más viable en términos de mitigación de riesgo
 - No se descarta el ofrecer un servicio como el actual en la nube especialmente para aquellos municipios con más limitantes técnicos, con la inclusión del riesgo por cortes en internet