



H. AYUNTAMIENTO 2021 - 2024

**Guanajuato**

## **PROPUESTA PARA DETERMINAR LOS CRITERIOS MEDIANTE LOS CUALES SE OTORGARÁ EL PREMIO A LA ATENCIÓN Y MEJORA DEL SERVICIO PÚBLICO (AMESP).**

### **Justificación:**

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 132, fracción II, la Contraloría Municipal cuenta con un área de quejas, denuncias y sugerencias, la cual según por lo dispuesto por el numeral 55, fracción II, del Reglamento Orgánico de la Administración de Guanajuato, tiene dentro de sus atribuciones establecer y operar el sistema de quejas, denuncias y sugerencias, así como remitirlas a la dependencia o entidad que por razón de competencia corresponda.

Bajo el anterior contexto, la Comisión de Contraloría y Combate a la Corrupción del Ayuntamiento de Guanajuato en coordinación con la Contraloría Municipal, con el propósito de coadyuvar en el fortalecimiento en el desempeño del órgano interno de control y sobre todo con el afán de generar acciones positivas que fomenten el correcto cumplimiento y apego a la normatividad y buenas prácticas de los servidores públicos de la administración en relación con las peticiones que genera la ciudadanía, tienen a bien extender un reconocimiento a las áreas de la administración pública municipal que tengan mayor índice de quejas atendidas durante un año evaluado, con lo cual, se pretende impulsar a que los servidores públicos de la administración generen mejores prácticas en relación con la atención que se proporciona a la ciudadanía.

### **Criterios de Premiación:**

Respecto a los criterios de premiación que se han de considerar, tomando como referencia, las bases principales para su evaluación, o criterios para la aplicación, así como previendo ciertas circunstancias en la prestación de los mismos, se atenderán a lo siguiente:

1.- Se reconocerán a las Dependencias o Entidades de la Administración Pública Municipal, que tengan por los menos el 90% de quejas atendidas durante el año evaluado.

**Salvedades:** En este punto, si bien se reconocerán el porcentaje de quejas atendidas por las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Municipal, también se deberá tomar en



H. AYUNTAMIENTO 2021 - 2024

**Guanajuato**

cuenta el contexto, es decir, las variables que comprenden la prestación del servicio para la ejecución del mismo.

2.-También, se tomará en consideración que, teniendo aún éstas limitantes la Dependencia o Entidad de la Administración Pública Municipal evaluada, cumplió o cubrió la necesidad de la población (total de quejas atendidas) con lo material y humanamente disponible en su haber en ese momento (90%). En este sentido y como se ha planteado, la valoración de la actuación de las áreas involucradas en la prestación del servicio público, se medirá conforme a lo siguiente:

1.- Atendido,

2.- Parcialmente atendido

3.- No atendido.

En este aspecto, aun cuando dicha Dependencia o Entidad de la Administración Pública Municipal, tenga carencias o problemas presupuestales técnicos o de otra índole en la prestación del servicio, a pesar de ello, haya cumplido con un 90 % con la resolución o atención de las quejas en el servicio que estos mismos proveen.

Abundando en este aspecto, el criterio que se podrá evaluar respecto de esta Contraloría Municipal hacia la Dependencia o Entidad reconocida, es el número de quejas **atendidas**.

Lo que se traduce en que, se haya cumplido siempre con el primer punto en la valoración de la actuación de la Dependencia o Entidad evaluada, (punto 1.- Atendido).

También con este reconocimiento se pretenderá que, en fechas posteriores al otorgamiento de esta distinción, los criterios para el otorgamiento de esta presea, sean tomando en consideración dos fuentes importantes de información:

A).- La primera sean otorgados por informes otorgados por las mismas direcciones, que cumplan con los criterios anteriormente mencionados.



H. AYUNTAMIENTO 2021 - 2024

**Guanajuato**

B).- Y aquellas direcciones municipales mencionadas por la ciudadanía, a través de diversos medios como las más eficientes en cuanto a la prestación del servicio prestado.

**Propuestas de criterios para tener como solventadas, cuando se de alguno de los siguientes supuestos:**

- I. Cuando en la atención a la queja no exista controversia alguna acerca de su cumplimiento, es decir, que se haya cumplido con normalidad, eficacia y eficiencia.
- II. Que no exista inconformidad por la parte quejosa acerca del cumplimiento.
- III. La dependencia justifique que, la falta de atención cabal se deba a factores ajenos como pueden ser recursos financieros, materiales y humanos que afectan a la prestación del servicio, al momento en que se presenta la necesidad o queja.
- IV. La dependencia genere acciones que evidencien el interés por buscar soluciones a que permitan evitar o atender las futuras quejas, entre las que se pueden enunciar las siguientes:

1.- Labor eficaz de toda la dirección o subdirecciones, durante el año anterior al reconocimiento, con relación al cumplimiento de sus actividades y responsabilidades que son de su competencia, y aquellas extraordinarios o adicionales a las establecidas en su manual de organización y actividades.

2.- Innovación y creatividad en beneficio del servicio público (aportaciones valiosas) de los empleados o de la misma Dirección o de sus subdirecciones, coordinaciones etc.

3.- Mejoramiento de la administración pública, mediante conceptos y proyectos innovadores.

4.-Eficiencia en el desempeño, lo cual da como resultado, excelentes resultados en su área de competencia.

5.- Establecer metas de forma trimestral o semestral para medir la productividad en la prestación del servicio.

6.- Fomentar la comunicación y el funcionamiento en equipo para cumplir de manera satisfactoria con la prestación del servicio.

Comisión de Contraloría y Combate a la Corrupción.  
Premio a la atención y mejora del Servicio Público.



H. AYUNTAMIENTO 2021 - 2024

**Guanajuato**

7.- Realizar de forma periódica evaluaciones individuales con la finalidad de evaluar el desempeño y a su vez detectar áreas de crecimiento y puntos a fortalecer de los servidores que laboran en dichas dependencias.

8.- Aportación o legado a la Administración Pública, es decir, incluir algún procedimiento o mecanismo innovador propio de la organización o de alguna persona que ahí labora, para ser más eficiente o facilitar la labor del servicio público que se está prestando.

9.- Una organización y ejecución del servicio que permita disminuir considerablemente quejas presentadas a las dependencias por la falta de eficiencia del mismo.

10.- Encuestas de calidad en el servicio prestado a la ciudadanía.

11.- Actos en el servicio público o contribuciones a la satisfacción de los usuarios de estos servicios públicos, lo cual se traduciría en el mejoramiento en su calidad de vida.

- ❖ Se reconocerán de igual manera, aquellas dependencias que presten un servicio público y que, durante el año evaluado, no se hayan presentado quejas o denuncias, prestando un servicio de manera normal.
- ❖ Se evaluará de manera general, solamente aquellas Dependencias o Entidades de la Administración Pública Municipal, no así a las aéreas internas que las componen.

**Propuestas de criterios para tener como parcialmente solventadas, cuando se de alguno de los siguientes supuestos:**

1. Cuando en la atención a la queja, exista aún, controversia acerca de su cumplimiento, es decir, que no se haya cumplido cabalmente por factores que incidan en la prestación del servicio.
2. Que el grado de insatisfacción por la parte quejosa acerca del cumplimiento sea el mínimo.
3. La Dependencia genere acciones que evidencien el interés por encontrar la solución, pero que dependa de acontecimientos futuros y que estén sujetos a revisión posterior.

Por consecuencia, **serán no atendidas, aquellas quejas** que no logre cualquiera de los criterios comprendidos para las quejas atendidas y parcialmente atendidas mencionadas.