

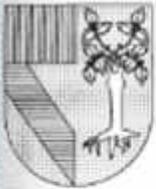


UNIVERSIDAD PANAMERICANA

ATENCIÓN CIUDADANA. CANAL DE COMUNICACIÓN
DEL EJECUTIVO EN RESPUESTA AL DERECHO DE
PETICIÓN DE LOS CIUDADANOS

Tesis presentada para optar por el título de
Maestro en Desarrollo Social de Validez Oficial de Estudios
de la SECRETARIA DE EDUCACION PÚBLICA,
según acuerdo número 20090547 fecha 07-VIII-09.

Zapopan, Jal., 28 de agosto de 2012



UNIVERSIDAD PANAMERICANA

CAMPUS GUADALAJARA

Zapopan, Jalisco. 30 de Agosto del 2012

MAE. SUSANA OCHOA TORRES
PRESIDENTE DE LA COMISIÓN DE
EXAMENES DE RECEPCIONALES
PRESENTE.

Me permito hacer de su conocimiento que **Laura Patricia Cortés Sahagún** de la Maestría en Desarrollo Social, ha concluido satisfactoriamente su trabajo de titulación con la alternativa de TESIS, titulada:

***"ATENCIÓN CIUDADANA. CANAL DE COMUNICACIÓN DEL EJECUTIVO
EN RESPUESTA AL DERECHO DE PETICIÓN DE LOS CIUDADANOS"***

Manifiesto que, después de haber sido dirigida y revisada previamente, reúne todos los requisitos técnicos para solicitar fecha de Examen de Grado.

Agradezco de antemano la atención prestada y me pongo a sus órdenes para cualquier aclaración.

ATENTAMENTE

Dra. **MARÍA ELENA GUTIÉRREZ RENTERÍA**
ASESORA DE TESIS



UNIVERSIDAD PANAMERICANA
CAMPUS GUADALAJARA

30 Agosto 2012

DICTAMEN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Lic. Laura Patricia Cortés Sahagún
Presente.

En mi calidad de presidente de la Comisión de Exámenes de Grado, y después de haber analizado el trabajo de titulación presentado por usted en la alternativa de **TESIS**, titulada:

"ATENCIÓN CIUDADANA. CANAL DE COMUNICACIÓN DEL EJECUTIVO EN RESPUESTA AL DERECHO DE PETICIÓN DE LOS CIUDADANOS"

Le manifiesto que reúne los requisitos a que obligan los reglamentos en vigor para ser presentado ante el H. Jurado del Examen de Grado, por lo que deberá de entregar seis ejemplares como parte de su expediente al solicitar el examen.

ATENTAMENTE

Mtra. Susana Ana María Ochoa Torres
PRESIDENTE DE LA COMISIÓN
DE EXAMENES RECEPCIONALES

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	6
CAPÍTULO I. MARCO DE REFERENCIA	12
I.1 Marco jurídico del derecho de petición.....	13
I.2. Marco Jurídico Mexicano	17
I.3. Conceptos claves en Jalisco	19
CAPÍTULO II. DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA.....	22
II.1 Dirección de Atención Ciudadana: Misión y Visión	25
II.2. Dirección de Atención Ciudadana: Valores Institucionales	26
II.3. Dirección de Atención Ciudadana y Plan Estatal de Desarrollo Jalisco 2030.....	31
Tabla 2.1 Índice de Desarrollo Humano.....	34
II.4. Ejes Estratégicos	35
Gráfica 2.1 Plan estatal de desarrollo Jalisco 2030.	35
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	37
III.1 Análisis cuantitativo: estadístico	39
III.2 Análisis cualitativo: método del caso	39
III.3 Triangulación: método de interpretación de datos.	40
III.4 Instrumentos de aplicación para obtención de datos	41
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	43
Gráfica 4.1 Desglose de Medios por los que ingresan las peticiones.....	45
IV.1 Peticiones en la Dirección de Atención Ciudadana.....	45
IV.2 Gestiones Administrativas.....	46
Tabla 4.1 Estatus de las Gestiones Administrativas. Enero a diciembre de 2011.	46
Tabla 4.2 Resumen estadístico de: enero a diciembre de 2011. Despacho del Gobernador.	47
Gráfica 4.2 Origen de Peticiones por Municipio	48
Tabla 4.3 Eje: Buen Gobierno.	50
Tabla 4.4. Eje: Estrategia.....	51
Tabla 4.5 Eje: Respeto y Justicia.....	53
Tabla 4.6 Eje: Desarrollo Social.....	55
Tabla 4.7 Eje: Empleo y Crecimiento.....	57

IV.3 Resultado del status anual:	61
Gráfica 4.3 Ejes del Plan Estatal enero a diciembre 2011.	61
Tabla 4.8 Organismos.....	62
Tabla 4.9 Organismos Descentralizados.	63
Tabla 4.10 Organismos Desconcentrados.	65
IV.4 Resultado de las entrevistas realizadas.....	66
IV.5 Triangulación de las encuestas aplicadas	71
Gráfica 4.4. Participación de los ciudadanos en la solución de su problemática.	71
Gráfica 4.5. Detección de líderes.....	72
Gráfica 4.6. Tipo de Solicitudes.	73
CONCLUSIONES.....	75
ANEXO	81
BIBLIOGRAFÍA	89

INTRODUCCIÓN

Desde hace varios años, el Gobierno del Estado de Jalisco trató de establecer la cultura de servicio al ciudadano. Se promovió la creación de un área dedicada a la gestión del servicio, al interior y exterior de las dependencias, con el objetivo de dar respuesta a las demandas de los ciudadanos planteadas al Ejecutivo Estatal.

Como parte de este objetivo se creó el departamento de Dirección de Atención Ciudadana, en el que se reciben en promedio 9 mil peticiones al año. La Atención Ciudadana es diversa e involucra a gran parte de las Secretarías del Estado. Otras áreas de servicio son o bien de ámbito municipal o bien privado; por lo que la solución o apoyo también es amplio.

Las respuestas dadas a las peticiones de los ciudadanos son el termómetro del compromiso del sector público con los ciudadanos. Conscientes de que algunas de las respuestas dadas no son de pleno agrado para todos los ciudadanos, algunos acuden al Gobernador en búsqueda de soluciones en las que las respuestas no han sido favorables, al no encontrar la solución acuden al Ejecutivo por considerarlo la autoridad máxima en el Estado o bien al Ejecutivo Federal. Algunas de las respuestas no son satisfactorias para resolver las peticiones de los ciudadanos por problemas de juicios que ya prescribieron, algunas de ellas son contrarias a Leyes o Reglamentos, no fueron levantadas con las debidas motivaciones y fundamentaciones, otras pertenecen a situaciones entre particulares en las que se debe acudir a otros procedimientos o también existen peticiones fuera del alcance de los órdenes del Gobierno Estatal.

El trabajo que aquí se presenta tiene como objetivo principal ubicar si existe el flujo correspondiente entre las peticiones enviadas al Ejecutivo Estatal y desean ser atendidos por él.

Esta investigación permite medir el nivel de respuesta al ciudadano a través de las instancias gubernamentales, que por lo general mandan sus peticiones como alternativa de solución después de haber sido revisadas por diferentes instancias gubernamentales sin obtener respuesta, haber transitado por ellas alentados por sus expectativas, o en ocasiones, por haber sufrido por años extorsiones y promesas falsas para encontrar la solución.

En este trabajo interesa detectar el compromiso de los servidores públicos que se encuentran en el área de Atención Ciudadana quienes en algunas ocasiones tienen la posibilidad de

resolver la problemática y no lo hacen; al azar se realizan entrevistas a los ciudadanos para comprobar la atención recibida. Comprobar que la atención recibida haya cubierto las expectativas de los ciudadanos, con la solución a su petición, o bien detectar si se brindaron alternativas de solución al problema planteado al no ser viable su petición.

En este trabajo se pulsa la prontitud de respuesta al ciudadano y el compromiso que cada dependencia asume para la solución de las problemáticas planteadas al Ejecutivo, estos responden, en su debido momento, a la responsabilidad que les delega la administración del Ejecutivo en turno, lo que debe reflejarse mes a mes en el porcentaje de respuestas dadas al ciudadano.

El método de investigación utilizado es cualitativo, de caso interpretativo y evaluativo que permite demostrar los datos estadísticos desde las vertientes cualitativa y cuantitativa. (López, 1999)

Se busca dimensionar las respuestas que la Dirección de Atención Ciudadana dé a las peticiones recibidas, para lo que se realizaron entrevistas para identificar la percepción del ciudadano respecto al servicio otorgado.

El motivo que da origen a esta investigación es principalmente la ausencia de metodología dentro del Departamento de Atención Ciudadana, el marco teórico que sustenta, está basado en diferentes trabajos realizados en la Unión Europea y América Latina. Interesa decir que son pocos los estudios que tratan la profesionalización de la atención a la ciudadanía de parte de instancias gubernamentales; muy distintas a cualquier otra institución de carácter mercantil. En este sentido, puede decirse que hasta el momento no se tiene un marco teórico estructurado sobre Atención Ciudadana y las demandas ciudadanas, este estudio podrá ser la punta de lanza para futuras investigaciones en los diferentes aspectos como las características del ciudadano, el perfil y nivel académico del servidor público, los recursos asignados a la Dirección para atención a las demandas ciudadanas, entre otros temas más específicos.

Los últimos tres períodos de gobierno se han caracterizado por la importancia que se le da al hombre como ser unipersonal, irrepetible, libre, con inteligencia y voluntad, las políticas públicas se enfocan a potenciar estas características, fortaleciendo los programas que se refieren a la educación del mismo, para que en la medida de lo posible tenga las posibilidades de desarrollarlas, así el ser humano debe ser el centro de las acciones de gobierno.

El hombre, es la cúspide de todas las formas de vida social; un Estado que organice una sociedad sana, fuerte, justa, ordenada conforme a las leyes de su naturaleza real en la que el hombre pueda vivir libre, plenamente y satisfacer sus fines irrenunciables; esto es humanismo político. Estado y poder político al servicio de los valores y de fines humanos; hombre y sociedad en perenne comunicación e interdependencia; vida común y realismo filosófico y político basado en la naturaleza de las cosas y de los seres. (Luna González, 1999)

Parte de un buen gobierno es el respeto a la persona y a su libertad, siempre y cuando este salvaguardado por el estado de derecho por lo tanto se vive en un estado de derecho.

Los antecedentes de atención ciudadana se tienen desde los orígenes del hombre, sus formas de petición han cambiado de acuerdo a su evolución. Desde los pueblos primitivos y así conforme al progreso del hombre, recursos tecnológicos y diversos medios hasta nuestros días, se han resuelto sus peticiones. Existen sistemas y leyes que en su momento protegen los derechos del ciudadano y que les permite hacer llegar sus peticiones hacia los gobernantes.

La estructura de la investigación queda dividida en cuatro capítulos. El primer capítulo aborda el marco teórico según las investigaciones encontradas y mencionadas anteriormente. El segundo capítulo, trata los elementos que ayudan a conocer los antecedentes y el sustento jurídico del área de Atención Ciudadana en México; concretamente en el Gobierno del Estado de Jalisco. El tercer capítulo presenta la metodología utilizada, y el cuarto capítulo refleja los resultados de la investigación.

Las fuentes bibliográficas de apoyo a la investigación serán principalmente las normativas que dieron origen al artículo 8º Constitucional que ampara el Derecho de Petición en México. ¿Por qué se tiene que llegar a un derecho constitucional, si los gobernantes son elegidos por

el pueblo para representar al pueblo y dar solución a las demandas de los mismos?¹ Los ciudadanos depositan su confianza en sus gobernantes asumiendo que estos los representarán y dar las respuestas oportunas a sus necesidades, cada gobernante en turno pone el énfasis que considera oportuno.

Así mismo la investigación se apoya en otros autores que permiten dar sustento a los conceptos de persona humana y bien común, entre estos teóricos se encuentran Efraín González Luna, Aristóteles, Maritain, Monzel; otros como Aguilar Villanueva, Alberoni, permitieron apoyar el trabajo con la perspectiva que facilite concluir en futuras políticas públicas a favor de una mejor atención a los ciudadanos.

En esta investigación se tratará de dar respuesta a los objetivos, con base en la investigación estadística, que son utilizados en la Dirección de Atención Ciudadana del Gobierno del Estado.

La oportunidad de realizar una maestría y a la vez aportar a la Dirección de Atención Ciudadana los conocimientos adquiridos por la autora, contribuye a la profesionalización del trabajo que en ella se realiza, en el área de Dirección de Atención Ciudadana se han implementado diversos cambios que en el desarrollo de la misma investigación se refleja, se tuvieron además innovaciones con la tecnología que hasta el momento se tienen al alcance.

El cursar una maestría profesionalizante permitió tener una visión diferente del trabajo realizado, con la investigación se confrontaron diversas formas y métodos de atención en México, Latinoamérica y la Unión Europea, la investigación permitió confrontar las diferentes formas y los puntos de vista como son abordados en otros países, para algunos es la eficacia, el dar cumplimiento a los compromisos con los ciudadanos que les permitieron llegar a gobernar, otros buscan solo la satisfacción del ciudadano. En esta Dirección se

¹ Constitución Política De los Estados Unidos Mexicanos

buscan todos ellos. Sin embargo, el mayor motivador es atender al ciudadano, frente a su cualidad esencial de persona única e irrepetible. No se busca hacer una caridad, sino ayudar a la persona aplicando el principio de subsidiariedad para que sea coautor de la solución a su problemática.

Se agradece al Gobierno del Estado que a través de la Secretaría de Desarrollo Humano permitió otorgar el apoyo para su realización, a la vez al Secretario Particular del Despacho del Gobernador, quien en su visión a largo plazo promueve la especialización y capacitación del personal en las diferentes áreas, conscientes de que esto redundará en beneficio de un buen gobierno y de los ciudadanos.

En esta investigación se conjuntan los conocimientos prácticos, teóricos y por supuesto los beneficios al gobierno y al personal que en él ejerce su función pública.

CAPÍTULO I. MARCO DE REFERENCIA

En este capítulo se presenta el estado del conocimiento, el marco teórico sobre las leyes en las que se sustenta el Derecho de Petición y la creación de las unidades de Atención Ciudadana para atender a aquellos ciudadanos que deseen presentar peticiones al Ejecutivo, mismo que se delega en la Dirección de Atención Ciudadana para atenderlos en su nombre.

I.1 Marco jurídico del derecho de petición

Se incluye línea cronológica de algunos registros en los que se plasman los inicios de la atención ciudadana. Este derecho, llamado también de audiencia, data desde las más antiguas civilizaciones, en la que se presentaban ante los faraones pidiendo alimento, o pidiendo justicia ante sus reyes.

Es uno de los derechos de todo ser humano que vive en sociedad, que emite su voto y elige a sus gobernantes de acuerdo a los principios propios y con el que se identifica el gobernante dentro de un determinado partido político. El ciudadano busca en todo momento que aquél a quien eligió lo represente, lo gobierne y lo escuche en sus demandas ciudadanas (De Azpiazu 2008). Así mismo se busca:

[...] una ciudadanía activa que no solo espera que el Estado por fin respete e implemente los derechos universales de ciudadanía, sino que lucha por ellos, coopera con el Estado, se enfrenta políticamente con él, hace valer sus argumentos en el espacio público y busca construir alianzas con la sociedad política en la promoción de un proyecto democrático-participativo.(Olvera 2010)

Se puede rememorar el reinado de la Reina Isabel de España (1542) con las audiencias públicas. En ellas la Reina atendía directamente, de manera itinerante por su reino, a sus súbditos. Con este acercamiento daba solución a los problemas de sus gobernados, además de medir el pulso de sus funcionarios, traducido en las problemáticas ciudadanas. Esto le valió la gran estimación de su pueblo y el éxito de su mandato. Otros datos de Francia mencionan la audiencia que concedían incluso “los déspotas más absolutos jamás osaron rehusar formalmente este derecho a los que ellos llamaban sus súbditos”. (Martínez, 1968)

Actualmente la realidad es distinta aunque la necesidad del acercamiento al ciudadano sea la misma en la solución a su problema. Se tiene como ejemplo a la comunidad europea con sus transformaciones políticas que dan un giro total. Ahora “la toma de decisiones enmarca no sólo a los países que forman parte de la comunidad europea sino también son decisiones que afectan a un mundo globalizado, con migraciones continuas y problemas comunes. (Azpiazu 2008). Al respecto el Laboratorio Urbano señala:

La vinculación de las personas con el medio en el que viven es el primer paso para una reflexión sobre el modelo de desarrollo que estamos produciendo. Y para que se produzca esta vinculación, para desarrollar el sentido de responsabilidad ante el entorno, tanto físico como social y cultural, es necesario reforzar los mecanismos de participación en la construcción y transformación de ese medio”.²

Se visualiza a la persona como factor estabilizante del desarrollo, además de no poder prescindir de él, es el que lo habita y demanda atención, por otra parte es la persona quien realmente opera el cambio individual y por consiguiente el colectivo, fortaleciendo la permanencia a partir del propio cambio permeando a la sociedad con sus valores.

La comunidad europea se ha propuesto incluir como base principal de crecimiento y desarrollo sostenible la participación ciudadana, como inicio y cierre en un giro de 180°, misma que ha experimentado la trascendencia de los cambios a través de los ciudadanos, llega a la conclusión de que las acciones de gobierno, sin la participación ciudadana, es inútil.

Al respecto, la Comisión Europea establece los cinco principios políticos que cimientan las propuestas del Libro Blanco de la Gobernanza Europea: apertura, participación, responsabilidad, eficacia y coherencia. (Bar. A 2002) La participación queda incluida como una de las acciones de la gobernanza. En este sentido la propuesta de la Comisión Europea recopila cuestiones tradicionalmente del sector público (apertura, responsabilidad,

²Laboratorio Urbano. *Ciudades para un Futuro más Sostenible*. <<http://habitat.aq.upm.es/boletin/n32/alurb01.html>> [consultado septiembre 2011]

coherencia), del privado (eficacia) o de la acción colectiva (participación). A continuación se resumen las principales ideas que incorpora el citado libro (Delgado 2009):

1. Apertura. Las instituciones deben trabajar de una forma más abierta. Utilizar un lenguaje que resulte accesible para el público en general. Este aspecto reviste una especial importancia si se quiere fomentar la confianza en las instituciones, ya por sí mismas complejas.
2. Participación. La calidad, la pertinencia y la eficacia de las políticas de la Unión implican una amplia participación de los ciudadanos en todas y cada una de las distintas fases del proceso, desde la concepción hasta la aplicación de las políticas. Una participación reforzada debería generar una mayor confianza en los resultados finales y en las instituciones de las que emanan las políticas.
3. Responsabilidad. Es preciso clarificar el papel de cada uno en los procesos legislativos y ejecutivos. Pero también se precisa una mayor claridad y una mayor responsabilidad de todos los agentes que participan en el desarrollo y aplicación de las políticas en los distintos niveles.
4. Eficacia. Las medidas deben ser eficaces y oportunas y producir los resultados buscados sobre la base de unos objetivos claros, de una evaluación de su futuro impacto y, en su caso, de la experiencia acumulada. La eficacia requiere también que la aplicación de las políticas sea proporcionada y que las decisiones se tomen al nivel más apropiado.
5. Coherencia. Las políticas desarrolladas y las acciones emprendidas deben ser coherentes y fácilmente comprensibles. La necesidad de coherencia es cada vez mayor; sus tareas son cada vez más complejas y la ampliación aumentará la diversidad. Cada uno de estos principios es importante en sí mismo. Pero no pueden

ponerse en práctica mediante acciones separadas. “Las políticas ya no pueden resultar eficaces si no se elaboran y aplican de una forma más integradora”.³

La aplicación de estos cinco principios refuerza los de proporcionalidad y subsidiariedad. Desde la concepción de las políticas hasta su aplicación efectiva, la elección del nivel en el que ha de actuarse y la selección de los instrumentos utilizados deben estar en proporción con los objetivos perseguidos.⁴

Las necesidades de los países desarrollados que integran la comunidad europea están más dirigidas al urbanismo, cuidado del medio ambiente y a la participación ciudadana, mientras que en los países con un PIB más bajo, donde los niveles de pobreza abarcan casi la mitad de la población y la desigualdad es marca lastimosa en la sociedad, la petición y participación ciudadana va en el sentido de obtener satisfactores que reduzcan sus carencias.⁵ Se aprecia la gran diferencia de servicios y solicitudes dependiendo del nivel económico de la ciudadanía, tanto México como la comunidad europea busca satisfacer las diferentes necesidades de sus gobernados, con la enorme distancia que se encuentra entre países desarrollados y los que aún no lo son; como el nuestro. Ambos tratan de proporcionar una mayor atención social, en nuestro país se plasma como el “conjunto de recursos de ayuda (y cuando es preciso, de control) a disposición de las personas que se encuentran en situaciones de adversidad, ya los faciliten de manera informal las redes comunitarias o de modo formal los servicios públicos,(Quintana, 1992) hasta formar dentro de los municipios y grupos, el fortalecimiento a partir de la cohesión social con la red de estructuras sociales; que va de la familia al Estado, de los grupos locales de autoayuda a las empresas multinacionales, basado en la cultura, en los valores compartidos que se plasman en el desarrollo humano individual.

³ Gobernabilidad y Gobernanza. México (2006) *Observatorio de la Sostenibilidad*. <www.sostenibilidad-es.org/es/plataformas-de/governabili.html>, [Consulta: septiembre 2011]

⁴ Gobernabilidad y Gobernanza. México (2008). *Observatorio de la Sostenibilidad*. Comisión Europea (2008). <www.sostenibilidad-es.org/es/plataformas-de/governabili.html> [Consulta: septiembre 2011]

⁵ Por un mundo mejor. Argentina (2008). <www.amia.org.ar/index.php/download/default/ownload/56.html> [Consulta: octubre 2001]

Al vivir bien, juntos se cooperan y enriquecen recíprocamente, se amplían sus opciones individuales, interactúan y cooperan en las comunidades.⁶

Por el momento México no cuenta con la fortaleza de una auténtica cohesión social, inicia con diferentes asociaciones civiles ya no dependientes de grupos religiosos, emergen ahora de la sociedad civil organizada, en estos inicios se encuadra actualmente la Responsabilidad Social en todas sus manifestaciones, las empresas; que hasta hace algunos años buscaba solo fines económicos, ahora se presenta de forma solidaria compartiendo a la sociedad sus dividendos económicos, más no solo eso sino al mismo tiempo, involucrando a sus empleados en acciones para el cambio social desde el ámbito en que cada uno se percibe más sensible. Así tenemos muestra de solidaridad hacia los grupos indígenas, migrantes, huérfanos, ancianos, medio ambiente, en fin, un sinnúmero de acciones se perciben como necesidades.

En México los ciudadanos ante sus problemáticas y por su iniciativa ejercen y piden respuesta a sus peticiones, en los momentos, y si el caso lo amerita, acuden por sus respuestas que les llevan, dependiendo del asunto, a presentar un amparo o bien apelar a la Ley de Transparencia, la cual obliga a dar la respuesta en cinco días hábiles. Estos avances y el conocimiento de sus derechos ciudadanos, obliga a los funcionarios a ser diligentes y responsables en lo que concierne a la atención a los ciudadanos.

I.2. Marco Jurídico Mexicano

En la mayoría de las legislaciones, el derecho de petición emana de las garantías individuales. (Escalona, 2000) Cualquier gobierno que se jacte de ser democrático y libre debe contenerlas. Dentro de estas garantías queda implícito el derecho de petición que engloba también la satisfacción de necesidades personales o de comunidades.

⁶ Informe sobre Desarrollo Humano. PNUD (1996). C. 2

El derecho de petición que en México queda establecido en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, nos señala en el Artículo 8° que:

Los funcionarios y empleados públicos respetarán el ejercicio del derecho de petición, siempre que ésta se formule por escrito, de manera pacífica y respetuosa; pero en materia política sólo podrán hacer uso de ese derecho los ciudadanos de la República. A toda petición deberá recaer un acuerdo escrito de la autoridad a quien se haya dirigido, la cual tiene la obligación de conocer en breve término al peticionario”.⁷

Para ser viable la petición debe ajustarse a una serie de requisitos, entre ellos que lo que se pide se haga de manera pacífica y respetuosa; misma que una vez recibida obliga a dar una contestación a su petición.

Dentro de la Dirección de Atención Ciudadana en el estado de Jalisco se tiene el compromiso interno de gestionar la petición en setenta y dos horas hábiles a partir del sello de recibido. Esto refleja la adquisición de un compromiso que debe ser espejo de calidad y eficiencia. Se trata de brindar la atención con calidez y empatía para que el ciudadano pueda manifestar ampliamente su petición, con la percepción de que ha sido escuchado y, por su parte, el gobierno se solidariza con su petición.

En el artículo 9° de la legislación se establece que:

No se podrá coartar el derecho de asociarse o reunirse pacíficamente con cualquier objeto lícito; pero solamente los ciudadanos de la República podrán hacerlo para tomar parte en los asuntos políticos del país. Ninguna reunión armada tiene derecho de deliberar [...] No se considerará ilegal, y no podrá ser disuelta una asamblea o reunión que tenga por objeto hacer una petición o presentar una protesta por algún acto a una autoridad, si no se profieren injurias contra ésta, ni se hiciere uso de violencias o amenazas para intimidarla u obligarla a resolver en el sentido que se desee”.⁸

⁷ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

⁸ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Las peticiones grupales, llamadas también manifestaciones, son remitidas a la Secretaría de Gobierno quien tiene una dependencia auxiliar llamada Asuntos del Interior. Ésta es la encargada de atender y dirimir las peticiones o inconformidades de los ciudadanos.

I.3. Conceptos claves en Jalisco

En Jalisco se creó por decreto del Congreso, la Unidad de Atención Ciudadana y Audiencia Pública, siendo Gobernador del Estado el Lic. Francisco Rodríguez Gómez, el 27 de febrero de 1989.

Al respecto, la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco, en el Artículo 47, Fracción VII, estipula:

Con el carácter de organismos auxiliares funcionarán igualmente, y de conformidad con esta ley y con el presupuesto de egresos correspondiente, las siguientes dependencias: Unidad de Atención Ciudadana y Audiencia Pública. Su funcionamiento será regulado por reglamento interior o mediante acuerdo administrativo del Ejecutivo, el que tendrá carácter obligatorio para el conjunto de la administración pública.⁹

En Jalisco el modelo de Atención Ciudadana ha recorrido diversos rumbos, iniciando en el patio de Palacio de Gobierno. Ahí se preparaba la audiencia pública en la que con anterioridad se seleccionaban los ciudadanos que serían atendidos por el Gobernador, peticiones hechas con anterioridad y trabajadas para que la respuesta se diera, oportuna y positivamente.

Posteriormente se implementaron los Lunes Municipales en los que el Gobernador asistía a los municipios, hacía entrega de obra y posteriormente junto con algunos de los secretarios de su gabinete resolvía las peticiones planteadas, dando cauce a las peticiones en conjunto con el presidente municipal, más aún en respeto al art. 115º Constitucional que nos habla de la autonomía municipal.

⁹ Constitución Política del Estado de Jalisco. (1989). Decreto Número 13570, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco.

En el sexenio 2007-2013 se inicia con la Red Nacional de Atención Ciudadana en Jalisco, se firma el convenio en el recinto del Ex Congreso el día 24 de marzo del 2011, que formaliza el compromiso del Gobierno Federal con el Gobierno Estatal. En este convenio se busca establecer un compromiso de atención a todos los ciudadanos del país, con el acercamiento del estado en el que radica el ciudadano, facilitando la atención diligente. El gobierno Federal fortalece con este convenio y acerca la atención ante las distancias del país y la autonomía de los estados, además del respeto a las propias legislaciones estatales y reglamentos municipales, no es posible atenderlos con oportunidad.

El convenio se ha firmado por diferentes estados, Sonora, Guanajuato, Jalisco, quedando en revisión de firma otros estados como Oaxaca, Baja California Sur, Morelos entre otros. Cabe mencionar que este es enviado a cada estado para su revisión, en su caso pueden hacer las adecuaciones correspondientes sin desvirtuar el contenido esencial del mismo. Se presenta como anexo el convenio de coordinación en materia de Atención Ciudadana entre El Ejecutivo Federal y el Gobierno del Estado de Jalisco para gestionar la atención de los ciudadanos solicitantes ante sus respectivas dependencias y gobiernos municipales, optimizando los recursos, dando una respuesta adecuada y oportuna.

Dentro de las peticiones se consideran prioritarias las referentes a salud, al recibirlas en la presidencia de la República, son renviadas al estado correspondiente. Cada estado agiliza el proceso acudiendo con la persona que solicitó ayuda, quien en ocasiones ya regresó a su municipio o bien falleció. Sin embargo, por los acuerdos tomados en esta red, quedan establecidos los contactos telefónicos o vía correo electrónico para agilizar la atención por la prioridad que presenta la petición.

Por lo mencionado se constatan los avances e importancia que los gobiernos dan para atender a los ciudadanos ante sus peticiones.

En el siguiente capítulo se desarrollan los aspectos de misión, visión y valores que fundamentan el trabajo de Atención a la Ciudadanía.

CAPÍTULO II. DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

En este capítulo se plasma la importancia que el gobierno ha dado buscando cambios a favor de los ciudadanos, integrar valores y presentar una plataforma de gobierno en el que la prioridad, como mencionamos anteriormente, es la persona. Es por esto que formaliza los valores que permeen en los servidores públicos y redunden en el servicio público, y así a todos los ciudadanos.

Las organizaciones gubernamentales pasan por procesos fuertes, enfrentando el uso de nuevas tecnología y herramienta básica en la actualidad en este servicio; sin embargo no lo es todo, el mundo globalizado requiere también que los servidores públicos se mantengan altamente calificados, las áreas de atención se diversifican y la actualización es parte importante para dar las respuestas asertivas a los ciudadanos, como se menciona anteriormente también, brindando alternativas de solución. Los programas gubernamentales crecen con la consiguiente variación o complementación de programas que permitan el crecimiento armónico de los ciudadanos, su entorno y el desarrollo económico.

Por otra parte

La Administración Pública debe impulsar al Gobierno a ser eficiente y transparente, enfocado a la obtención de resultados, y no sólo al control de recursos, ésta es la pauta que debe guiar a la administración pública, planteando la necesidad de un aparato administrativo que sea ágil, flexible, transparente, eficiente, y sobre todo, orientado al beneficio de la sociedad en general.¹⁰

Por la cita anterior se aprecia que la administración pública evoluciona, siempre en busca de una mejora continua proporcionando a los ciudadanos respuesta a sus peticiones. De manera que:

Los centros de atención al público se convierten así, en generadores de la percepción global que se tiene de la administración pública, además de constituir en estas oficinas la señal más clara de la preocupación de los gobiernos por brindar mejores servicios en general. (Arellano 2004)

¹⁰ *Una Historia de Éxito Compartido*. Secretaría de la Gestión Pública. Gobierno de Guanajuato. Febrero 2007

En general todo gobierno que se jacte de democrático busca dar mayores y mejores servicios a los ciudadanos permitiendo con esto el crecimiento en todos los aspectos educativos, económicos, sociales, culturales, y estéticos, por mencionar algunos, en busca del logro del bienestar social que les permita tener los satisfactores para el sano desarrollo; con acceso a la educación, la salud, el trabajo, la vivienda, la cultura, la diversión y el deporte. Esto permite el desarrollo de sus potencialidades físicas y espirituales, atendiendo a su dignidad de persona. Cuando la situación lo requiera promueve las acciones para modificar las circunstancias que impiden a los ciudadanos el cambio que les permita salir de la desventaja social en la que se encuentra, así como promover el desarrollo económico para la sostenibilidad y permanencia de crecimiento.

El gobierno actual presentó al inicio de su gestión el Plan Estatal de Desarrollo Jalisco 2030, aglutinando en cuatro ejes estratégicos con los objetivos e indicadores que permitan la medición e impacto de los mismos, en Empleo y Crecimiento su objetivo es lograr que las familias jaliscienses logren un mayor poder adquisitivo a través del desarrollo económico del estado, además de la generación de más empleos. En el eje de Desarrollo Social se busca el desarrollo integral de los ciudadanos, dentro de un ambiente digno y estimulante que les permita fortalecer el capital humano con el consiguiente crecimiento del patrimonio natural, cultural y social. El eje de Respeto y Justicia en coparticipación con la ciudadanía que permita lograr un entorno seguro dentro de un marco de movilidad de las personas y bienes con mayor certeza y seguridad jurídica. Dentro del eje de Buen Gobierno ser un gobierno eficiente, profesional, transparente y honesto que rinda cuentas y sea honesto, todo esto dentro del marco de una mejora continua, en bien de los gobernados. Las estadísticas presentadas miden de alguna forma los resultados de cada eje.

Desde la creación de la Dirección de Atención Ciudadana, que ha pasado por varios procesos de crecimiento y mejora, se han sentado las bases filosóficas del qué y el cómo se debe dar la atención a los ciudadanos, en las respuestas a las peticiones planteadas al Ejecutivo Estatal. Éstas son el resultado de una participación multidisciplinaria e institucional buscando con ellas dar satisfacción a estas demandas ciudadanas, compaginando las políticas públicas establecidas con los derechos y las demandas ciudadanas.

II.1 Dirección de Atención Ciudadana: Misión y Visión

El derecho de petición de todo ciudadano mexicano está dado constitucionalmente, por esta razón, en el Gobierno del Estado de Jalisco se atiende de manera especial a los ciudadanos que acuden en busca de una respuesta del Ejecutivo. Ahí quedó definida la misión y visión de la Dirección de Atención Ciudadana, ya que de la identificación de los funcionarios con ellas será la calidad con que se atienda a la ciudadanía.

La misión es

Brindar atención a los ciudadanos que, al amparo de sus derechos constitucionales de petición, audiencia y manifestación; solicitan ser atendidos por el Gobernador del Estado en sus planteamientos, y ofrecerles apoyo en la búsqueda de soluciones que respondan a sus necesidades.¹¹.

La ciudadanía siempre busca ser atendida por el Ejecutivo Estatal, es por esto que acuden con planteamientos escritos y personalmente en las ocasiones que tienen oportunidad de encontrarlo directamente. Sus planteamientos son directos en busca de una solución rápida y eficaz. El planteamiento generalizado es “que el Gobernador de una orden para que mi asunto se resuelva”. En ningún momento se plantean que existen leyes, ámbitos de gobierno municipal, estatal y federal, que existen a su vez derechos de los particulares que no pueden ser afectados sin un juicio previo, que hay sentencias que cumplir. Puede decirse que en la mayoría de las ocasiones, los ciudadanos desconocen sus derechos o aun conociéndolos piensan que el Gobernador lo puede resolver.

La Dirección de Atención Ciudadana representa, de alguna forma, la oficina del Gobernador del Estado de Jalisco, que por su encargo, en su nombre y de manera profesional, atenderá con alto sentido humano y en un marco de respeto la satisfacción de las expectativas de los ciudadanos, de forma integral, como resultado de una participación multidisciplinaria e

¹¹ *Manual de Organización y Procedimientos*. Secretaría Particular. Gobierno del Estado de Jalisco. Administración 2007-2013

institucional cuyo objetivo sea construir bases firmes y estables que den continuidad al esfuerzo interdisciplinario y coordinado del Gobierno Estatal.¹²

En todos los aspectos, los procesos de mejora se inician desde la base con el objetivo concreto de brindar en las esferas de gobierno una atención de calidad, partiendo de la implementación de los valores institucionales, para permear a los servidores públicos.

II.2. Dirección de Atención Ciudadana: Valores Institucionales

Los valores que inspiran y animan el trabajo que realiza la Dirección de Atención Ciudadana están enmarcados dentro del Plan Estatal de Desarrollo Jalisco 2030. Ahí quedan establecidos los siguientes Valores y Principios:

Es compromiso de sociedad y gobierno trabajar juntos para el logro de la Visión Jalisco 2030 y el cumplimiento de los propósitos generales acordados en este Plan, bajo los siguientes principios y valores, de los cuales emana el acercamiento a los ciudadanos en búsqueda de la mejor respuesta, facilitando el diálogo y respeto de su libertad de expresión, con la comunicación oportuna, completa y verdadera que le permita al ciudadano dimensionar la magnitud de su problemática y la solución de la misma.¹³

Como parte del dimensionar las respuestas a los ciudadanos, se busca aplicar el principio de subsidiariedad, que involucre al ciudadano en la consecución de la solución de su problemática, haciéndolos corresponsables, para evitar que paternalismos y dependencias de los ciudadanos al gobierno.

Los valores deben ser principios rectores que permitan al ciudadano retomar la confianza y certidumbre en las instituciones públicas; estos principios se reflejan en el trato y la atención, manifiestan la honestidad y equidad con que se trata su petición. Estos mismos valores deben permearse a todas las dependencias gubernamentales, dando seguridad al ciudadano. Existe

¹² *Manual de Organización y Procedimientos*. Secretaría Particular. Gobierno del Estado de Jalisco. Administración 2007-2013

¹³ *Plan Estatal de Desarrollo Jalisco 2030* Gobierno del Estado de Jalisco.2008

un compromiso hacia el servicio que lleva más allá del cumplimiento del deber, buscando las mejores alternativas de solución a la petición planteada por el ciudadano.

Actualmente, existe un modelo integral de Atención Ciudadana que tiene como objetivo ser el resultado de una participación multidisciplinaria e institucional cuyo interés es construir bases firmes y estables que den continuidad al esfuerzo interdisciplinario y coordinado del Gobierno Estatal, permitiendo la aplicación del Plan Nacional de Desarrollo, así como el Estatal, en el que Federación, Estado y Municipios, orienten las acciones de los funcionarios públicos a lograr los objetivos con visión estratégica, para alcanzar la satisfacción del ciudadano, profesionalizando y reorientando la cultura de servicio público de calidad.

Al respecto, Alberoni señala que

Gobernar es conducir la acción colectiva, y para ello se requiere la construcción de una acción pública, la cual no solo se reduce a la acción de los gobiernos, sino a la coordinación de la participación de los distintos actores de la sociedad para alcanzar los fines propuestos. (Alberoni 1971)

Es decir, para identificar cuáles son los problemas prioritarios de una comunidad y realizar todas las acciones tendientes a resolverlas, es necesario tomar en cuenta las opiniones que provienen tanto de la sociedad civil como de los distintos sectores e instituciones. El Estado cuenta con programas de investigación que coadyuvan con estudios interdisciplinarios aplicables que puedan proponer una alternativa a las problemáticas sociales.

Ante las peticiones ciudadanas se tiene la limitante no menos importante de falta de recursos, con la que operan las oficinas públicas para poder otorgar los servicios que demanda la sociedad. Por esta razón se tendrán que hacer más eficientes los procesos, además de aplicar el consabido dicho de “hacer más con menos” o bien “solucionar con el ingenio de los pobres”, ante estos impedimentos no siempre las respuestas son satisfactorias para el ciudadano y para el mismo servidor público que experimenta la impotencia al dar la respuesta.

Se comprenden los términos de eficacia y eficiencia distinguiendo en primer lugar este término, que de acuerdo con el diccionario de la Real Academia de la Lengua Española “es la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera”. En este trabajo, se habla de eficacia en el sector público, cuando el efecto alcanzado sea la satisfacción del ciudadano; y de eficiencia cuando la satisfacción se brinde en el tiempo esperado. En la práctica si no se atiende en el momento en el que el ciudadano lo requiere, resultan inútiles los esfuerzos posteriores por cubrir sus expectativas, considerando que las respuestas eficientes a quienes nos debemos los ciudadanos, irán sumando el resultado de un buen gobierno.

Dentro del Plan Estatal de Desarrollo Jalisco 2030 existen puntos claros y sensibles que se traducen en políticas públicas tendientes a propiciar un Estado en el que se alcance un nivel de bienestar social definido como:

[E]l conjunto de satisfactores que permiten el sano desarrollo de los individuos y el acceso a educación, salud, trabajo, vivienda, esparcimiento, cultura y deporte, así como el desarrollo de todas sus potencialidades físicas y espirituales, dentro del marco de la dignidad humana [...] a la vez promueve las acciones tendientes a mejorar y modificar las circunstancias de carácter social que impiden al individuo su desarrollo integral, así como la protección física, mental y social de personas en estado de necesidad, desprotección o desventaja física y mental hasta lograr su reincorporación a una vida plena y productiva.¹⁴

Uno de los fines propuestos de gobierno es la disminución de la pobreza.

Los párrafos anteriores cobran mayor relevancia, si se considera que Jalisco, así como la mayoría de la población mundial, atraviesa una nueva dimensión en su población reflejada en el incremento al doble (2.2) de personas mayores de 64 años.¹⁵ Esto ha implicado un decrecimiento en la economía, las pensiones no son las adecuadas para esta población. Se estima que en la actualidad existen 600 millones de ancianos en el mundo y se espera que

¹⁴ *Plan Estatal de Desarrollo Jalisco 2030*, Gobierno del Estado de Jalisco.2008

¹⁵ INEGI, Jalisco, 2005

para mediados del siglo esta cifra alcance los dos mil millones.¹⁶ En México, el envejecimiento se ha producido con gran velocidad; estadísticas recientes indican que en el año 2000, 6.8% de la población eran adultos mayores¹⁷ y, de acuerdo con las proyecciones, se espera que para el año 2050 la proporción aumente a 28%.¹⁸ Si bien en nuestro país las estadísticas recientes de la Secretaría de Salud indican que las condiciones de salud de los mexicanos en general han mejorado significativamente, el envejecimiento poblacional se ha convertido en un tema prioritario debido a que implica un aumento en la inversión de recursos sociales, económicos y humanos, así como en la planeación de programas y redefinición de prioridades en el área de la salud y de asistencia social.¹⁹

Con las crisis económicas internacionales y por ende nacionales, se aumenta la economía informal, el subempleo y la pobreza, así como las migraciones en mayor escala a las grandes poblaciones o bien al extranjero. Berumen al respecto señala:

La migración se convierte en una válvula de escape del creciente desempleo y para mitigar la pobreza y pobreza extrema, así como la marginación, ya que la mano de obra empleada en el extranjero que entra legal o ilegalmente principalmente a los Estados Unidos de Norteamérica obtiene mejores ingresos por su trabajo que a la vez parte de ellos lo envían a sus familiares, lo que se conoce como remesas de nuestros migrantes. (Berumen 20014)

Esto se refleja en las demandas ciudadanas de las personas que acuden a solicitar alguna forma de ayuda al Sistema de Desarrollo Integral de la Familia Jalisco, a la Secretarías de Desarrollo Humano de Jalisco y en las peticiones hechas al Ejecutivo Estatal. La mayoría de ellos manifiestan en sus peticiones que padecen cualquiera de las categorías de pobreza: patrimonio, alimentaria y de capacidades. Son parte de la población que ha vivido en una

¹⁶ Organización Panamericana de la Salud (2005). *Envejecimiento: ¿qué nos depara el futuro?* Comunicado de prensa. Organización Panamericana de la Salud, enero 2002; vol. 01. En <<http://www.paho.org/Spanish/DPI/100/100feature02.htm>> [Consulta: noviembre 2011]

¹⁷ Secretaría de Desarrollo Social. Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (2002). *Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores*. México.

¹⁸ Consejo Nacional de Población (2002). *Proyecciones de la población de México, 2000-2050*. México. Consejo Nacional de Población.

¹⁹ Secretaría de Salud Pública de México (2005) *No hacen viejos los años, sino los daños: envejecimiento y salud*. México.

desigualdad y marginación considerable, privados de lo más mínimo de lo que en la ciudad llamamos bienestar social.

Aunque no es el objetivo de la Dirección de Atención Ciudadana abatir la pobreza, de una manera solidaria y subsidiaria se trata de abatirla a través de los programas que manejan las diferentes Secretarías y dependencias gubernamentales.

Las personas que acuden padecen algún tipo de pobreza que no les permite acceder a otro tipo de soluciones, el Coneval identifica la pobreza atendiendo los siguientes parámetros.

- Pobreza alimentaria: incapacidad para obtener una canasta básica alimentaria, aun si se hiciera uso de todo el ingreso disponible en el hogar en comprar sólo los bienes de dicha canasta.
- La pobreza de capacidades: insuficiencia del ingreso disponible para adquirir el valor de la canasta alimentaria y efectuar los gastos necesarios en salud y educación, aun dedicando el ingreso total de los hogares nada más para estos fines.
- La Pobreza de patrimonio: insuficiencia del ingreso disponible para adquirir la canasta alimentaria, así como realizar los gastos necesarios en salud, vestido, vivienda, transporte y educación, aunque la totalidad del ingreso del hogar fuera utilizado exclusivamente para la adquisición de estos bienes y servicios.²⁰

Ante estas carencias, se desarrolló el modelo de atención ciudadana que busque dar una atención integral a las personas. La Dirección no cuenta con los recursos económicos para dar directamente los apoyos solicitados, pero sí gestiona y da el seguimiento necesario para el otorgamiento de sus peticiones, el acompañamiento más cercano se da a las personas que

²⁰ Coneval, Julio 2007

su salario no rebase los cinco salarios mínimos, ya que por lo general son las personas que pueden catalogarse dentro de los tipos de pobreza antes mencionados.

La Dirección de Atención Ciudadana recibe todo tipo de peticiones enviadas al Ejecutivo Estatal, mismas que son gestionadas ante las diferentes dependencias y órganos de gobierno, municipal, estatal o federal. Algunas de las personas que se acercan a solicitar el servicio, carecen de los conocimientos e iniciativa para acudir a presentar sus peticiones. Cuando lo hacen generalmente son impulsados por alguien que en algún momento tuvo la oportunidad de cruzarse con el Ejecutivo en giras de entrega de obra o bien durante la implementación de programas en su comunidad. Otras peticiones son enviadas al ser victimados por funcionarios o caciques que cometen todo tipo de atropellos a sus bienes, derechos o en reclamo de aplicación de justicia; aprovechándose de su falta de conocimiento o lejanía de las autoridades que puedan tomar parte en su defensa, para ellos representa en muchos de los casos su único medio de vida o el sustento familiar.

La atención que se da en el área es en respuesta al ciudadano a su derecho de petición. En resumen, puede decirse que el objetivo de la Dirección de Atención Ciudadana es solidarizarse con el planteamiento del conflicto de la persona, en busca de una respuesta subsidiaria de acuerdo a las atribuciones y capacidades de respuesta del mismo ciudadano, por lo que se otorga el apoyo bajo las siguientes premisas:

- Cuando sea necesaria
- La que sea necesaria
- Donde sea necesaria
- Por el tiempo que sea necesaria

II.3. Dirección de Atención Ciudadana y Plan Estatal de Desarrollo Jalisco 2030

Interesa señalar en esta investigación, que la Secretaría de Planeación del Gobierno del Estado de Jalisco, empata los Ejes Estratégicos del Plan Estatal de Desarrollo Jalisco 2030 con el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012 estableciendo el sistema de seguimiento y

evaluación. Toma los elementos de medición, control y observación para el cumplimiento de las metas planteadas, en respuesta a las problemáticas ciudadanas expresadas desde el inicio de la gestión gubernamental. Esta Secretaría empata los programas de gobierno de acuerdo a la operatividad de las Instituciones del Poder Ejecutivo Estatal que permitan contar con la información necesaria para el diseño de estrategias y planes de acción, según las necesidades actuales.²¹

La Dirección de Atención Ciudadana dirige y conjunta las peticiones dentro de los cuatro ejes estratégicos, para facilitar el análisis y retroalimentación de la diferentes Secretarías a través de las respuestas oportunas a las demandas ciudadanas, para evaluar lo propuesto en el Plan Estatal de Desarrollo Jalisco 2030.

Dentro de los ejes estratégicos está el de empleo y crecimiento, enfrentando nuevos retos en el proceso de globalización. Su objetivo es el crecimiento interno del Estado, con resultados externos de incremento que se reflejen en el nivel adquisitivo, educación, salud y la protección del medio ambiente, lógicamente con la necesaria participación ciudadana, está es la que en su momento permite la sostenibilidad del desarrollo al comprometerse con su propio progreso, todo proceso de crecimiento se fundamenta en el conjunto de esfuerzos ciudadanía-gobierno, para considerarse como desarrollo sostenible. Este eje es contrario al asistencialismo que solo busca dar solución sin sentido profesional. En él se fomenta la dependencia de los ciudadanos o grupos y se caracteriza por las respuestas inmediatas sin solucionar las causas que las generan.

En el eje de Desarrollo Social, México y por consiguiente Jalisco se encuentra en un incremento de población adulta, enfrentando situaciones diferentes que van desde la adecuación urbana (rampas, elevadores, casas de descanso, jubilaciones, trabajos, salud) al que debe dar atención, efectuando una serie de acciones en su protección, por otra parte están los jóvenes que demandan empleos frente al grave peligro de la migración, bien sea un

²¹ *Secretaría de Planeación*. Gobierno del Estado de Jalisco. 2007

tránsito del campo a la ciudad o al extranjero, estos extremos poblacionales están contemplados dentro de Plan Estatal, Jalisco 2030, para satisfacer sus demandas.

El eje de Respeto y Justicia implica en la actualidad la consolidación democrática, sin embargo se enfrentan situaciones de ingobernabilidad ocasionadas por la falta de acuerdos entre los representantes de diferentes fracciones partidistas, olvidando que gobiernan para el pueblo, no para un partido, defraudando con esto a la ciudadanía ante la falta de compromiso hacia el Estado y el País. Sin embargo este eje también incluye la procuración de justicia, prevención, justicia penal, entre otros aspectos, de los cuales se cuenta con los indicadores constatando la eficacia de lo propuesto en el plan.

Buen Gobierno se puede decir que es el eje vertebrador, parte de la legitimidad del poder y de la capacidad de respuesta e inclusión de la participación ciudadana en el proceso de mejora, fortalecimiento institucional y derechos humanos. Es un cambio radical pasando del paternalismo a la aplicación del principio de subsidiaridad en el que se deben fundamentar los gobiernos que pretendan dar sustentabilidad a las gestiones emprendidas durante su mandato. Se parte de la subsidiariedad definida como un “Principio ordenador de ayuda, que jerarquiza el orden de acción entre la sociedad más elevada o más compleja, a delegar a la sociedad más sencilla; lo que puede y debe hacer por sí misma, donde sea necesario y durante el tiempo necesario”. (Monzel 1995) Este principio permite el ejercicio de la libertad en la comunidad o persona a la que se le ayuda y a la vez se alienta en su crecimiento e independencia.

Parte de los planteamientos en la elaboración del Plan Estatal Jalisco 2030 es la medición paulatina de los avances logrados en la gestión de gobierno, mediciones que realiza el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, México.

Comparativamente se observa en los índices de desarrollo humano del 2005 al 2011 que se tiene una baja en salud aún con la cobertura del seguro popular, en educación se permanece en el mismo lugar, se podría decir que existe una contradicción ya que en este año históricamente la matrícula femenina supero a la masculina en educación inicial y primaria, pero la calidad educativa sigue en el mismo nivel; el ingreso sube cuatro lugares y en

desarrollo humano se pierde un lugar, se registra un crecimiento en ingresos sin embargo no hay crecimiento en los otros indicadores, de aquí deberá dependerse una nueva investigación que permita desarrollar políticas públicas para que el crecimiento económico se refleje también en los otros indicadores en beneficio de la población.

Tabla 2.1 Índice de Desarrollo Humano.²²

	Salud	Educación	Ingreso	Índice de Desarrollo Humano
2005 ²³	14	17	14	14
2011 ²⁴	15	17	10	15

²² Fuente: Cuadro de elaboración propia

²³ *Informe sobre Desarrollo Humano*, Jalisco PNUD, 2009

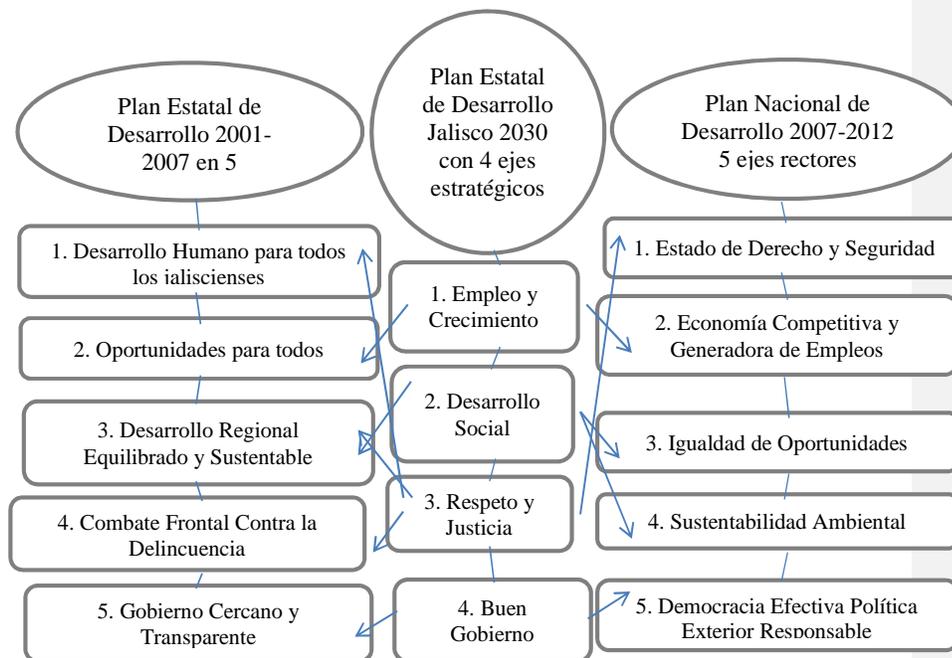
²⁴ *El Índice de Desarrollo Humano en México* PNUD período 2008-2010

<http://www.cinu.mx/minisitio/indice_de_desarrollo/El_IDH_en_Mexico.pdf> [Soporte .pdf] [Consulta: 28 de abril 2012]

II.4. Ejes Estratégicos

A través de estas acciones de gobierno se pretende empoderar a la sociedad en general y a las comunidades que sufren pobreza, los ejes estratégicos tienen la finalidad de llegar a una sociedad más equitativa como estrategia de desarrollo. A continuación se muestra la tabla con las características del Plan Estatal de Desarrollo. Jalisco 2030:

Gráfica 2.1 Plan estatal de desarrollo Jalisco 2030.²⁵



La conjunción en los cuatro ejes estratégicos de las peticiones al Ejecutivo permiten evaluar y comparar la visión planteada desde el inicio de la administración con las demandas

²⁵ Fuente: Cuadro de elaboración propia

ciudadanas. Este mismo modelo se implementa para el seguimiento y procesamiento de las peticiones ciudadanas.

En el siguiente capítulo se presenta la metodología aplicada para obtener los resultados de la investigación, misma que fue aplicada a directores, funcionarios del mismo nivel, y sobre todo las entrevistas a usuarios.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

En el capítulo anterior se plasmó a grandes rasgos cómo se visualiza la Atención Ciudadana desde el Gobierno del Estado de Jalisco, misma que por ser para la persona, adquiere una gran importancia, atendiendo a la dignidad de la misma, además de ser una prioridad coadyuvar al logro de un desarrollo humano equilibrado, con especial énfasis en la reducción de las desigualdad y la pobreza extrema de grupos vulnerables, pueblos y comunidades indígenas.

Recordemos que el objetivo principal de este trabajo de investigación es identificar la satisfacción de los ciudadanos del Estado de Jalisco, que hacen una petición al Ejecutivo y se les da respuesta a través de la oficina de Atención Ciudadana del Estado de Jalisco.

En concreto, interesa conocer el nivel de satisfacción del ciudadano ante la respuesta de Atención Ciudadana a las peticiones que presenta al Ejecutivo del Estado de Jalisco Para esta identificación del nivel de eficacia y satisfacción del ciudadano se procesarán los datos estadísticos obtenidos durante el período de enero a diciembre de 2011. Por otra parte, interesa identificar datos que justifiquen la existencia de la Dirección de Atención Ciudadana dependiente del Ejecutivo Estatal.

La hipótesis de partida es que se debe fomentar la cultura de servicio y gestión, al interior y exterior de las dependencias, para brindar la mayor satisfacción a las problemáticas planteadas por los ciudadanos. De esta manera, los cambios de gobierno afectan en menor medida a los ciudadanos en la obtención de respuesta a sus demandas. En muchas ocasiones pueden verse afectadas por la prioridad que le dé el mandatario en turno.

La metodología utilizada en el trabajo de investigación es de origen cuantitativo y cualitativo. El análisis cuantitativo refleja los resultados estadísticos que permiten evaluar si de alguna forma han sido cumplidos los objetivos planteados en el Plan Estatal de Desarrollo del Gobierno del Estado de Jalisco, a través del departamento de Dirección de Atención Ciudadana, y que fueron establecidos para el periodo 2007-2013. En concreto, y para esta investigación, se utilizó la información que registran los ciudadanos en el periodo de enero a diciembre de 2011. Por otra parte, se realizó un trabajo de campo relacionado a la

investigación de corte cualitativa, sustentado en un proceso teórico-metodológico de investigación, realizado a través de entrevistas especiales a cinco ciudadanos, y en el que se utilizó el método del caso.

III.1 Análisis cuantitativo: estadístico

El análisis estadístico parte de “las ramas experimentales, ponen de manifiesto el carácter metodológico de la estadística, al ser el instrumento que permite examinar las proposiciones teóricas a la luz de los hechos del mundo observable” (Carrasco Arroyo, 1978). En este sentido, la estadística es la tecnología del método científico.

A partir de los ejes estratégicos mencionados en el anteriormente, se obtienen los datos estadísticos de Atención Ciudadana, del periodo de enero a diciembre de 2011. En el registro de los mismos se sustentan las conclusiones. Para establecer el nivel de atención hacia el ciudadano. Está investigación considera la información que proviene del sistema estadístico del departamento de la Dirección de Atención Ciudadana.

Interesa comparar y contrastar los datos, de tal manera que podamos reconocer lo común y lo distinto. (Stake 1994)

III.2 Análisis cualitativo: método del caso

La investigación cualitativa supone un avance y mejora de la realidad social, aporta, además un conocimiento más profundo de la persona y de las instituciones. El estudio de caso sugiere pautas de modificaciones estratégicas y de cambio personal; además de facilitar instrumentos que puedan traducirse en políticas públicas en beneficio de los ciudadanos, dentro de la pluralidad en un ambiente democrático y abierto.

En la investigación cualitativa se incluyen diversas historias de ciudadanos que reflejan, de alguna forma, sus experiencias particulares ante un problema a resolver. Las aportaciones

que hacen cada uno de los entrevistados, muestran el proceso que tuvieron que seguir para ser atendidos por la Dirección de Atención Ciudadana.

La lógica de este tipo de investigación deriva de una visión global de la investigación cualitativa en donde el objetivo básico es comprender el significado de la experiencia. La observación realizada en la investigación consiste en probar de modo profundo y analizar el fenómeno diverso, con el fin de establecer generalizaciones del particular, se parte de la interpretación de lo observado y se sustenta en la triangulación de los datos observados. “Es un método esencialmente activo y, por lo tanto, aplicable en donde se quiera combinar eficientemente la teoría con la práctica”. (Stake, 1994)

La lógica de este tipo de investigación deriva de una visión global de la investigación cualitativa, cuyo objeto básico es comprender el significado de la experiencia. La observación realizada en la investigación consiste en probar de modo profundo y analizar el fenómeno diverso, con el fin de establecer algunas generalizaciones del particular observado.

Es un método esencialmente activo y, por lo tanto, aplicable en donde se quiera combinar eficientemente la teoría con la práctica.

III.3 Triangulación: método de interpretación de datos.

Este método se utiliza principalmente para la ampliación en la interpretación de los sesgos metodológicos, por las limitantes que presentan las preguntas en los cuestionarios cerrados y la forma de categorización en las respuestas preformuladas, la finalidad de la triangulación como estrategia de investigación es aumentar la validez de los resultados y mitigar los problemas de sesgo. Este método permite ya sea comparar los datos o bien reafirmarlos. “La entrevista tiene más fiabilidad y el grupo más validez, la flexibilidad se convierte en fuente de validez externa”. (Callejo 2001)

En la investigación se consideró relevante registrar las entrevistas que arrojan datos significativos, lo que permite conocer los casos concretos, para llegar a un aprendizaje de la

problemática planteada, en el que se permita concluir con mayores oportunidades de aprendizaje.

Desde luego se parte de la confidencialidad y anonimato del caso, mismo que debe reflejarse en el diseño de las entrevistas y cuestionarios a aplicar, máxime que se presentan muchos dilemas éticos, con interacciones sociales que entrelazan diversas personas, con historias personales, que interactúan socialmente relacionando sus vidas con otras que quizá nunca habrían permitido la entrevista, que guardan como gran sigilo su intimidad.²⁶

Anterior a la aplicación de la entrevista se pidió la colaboración del entrevistado, requisito indispensable para la aplicación de la misma, una vez obtenida la anuencia se procedió a la entrevista, misma de la que el aplicador buscará obtener los mayores resultados, por lo que la entrevista se debe realizar en un clima de confianza para que la persona pueda expresarse abiertamente a las preguntas, facilitando su objetivo.

III.4 Instrumentos de aplicación para obtención de datos

La entrevista es lo más indicado en muchos casos, o simplemente iniciar una plática cordial, pero rutinaria, en el que el tema puede ser totalmente arbitrario. La confianza va permitiendo presenciar situaciones en que se manifiestan procesos y conflictos normalmente ocultados frente al extraño. A veces esto sucede sin que uno se lo proponga y la presencia del investigador implica la aceptación o la apertura, y a la vez lo compromete. Para el logro del estudio se elaboraron los siguientes instrumentos de toma de datos utilizados en el trabajo de campo:

Anexo 1. Guía de preguntas para entrevista a usuarios

Anexo 2. Guía de preguntas para Secretarios, Directores y Funcionarios.

Anexo 3. Observación directa a usuarios

Comentado [D1]: Es necesario incluir los formatos mencionados aquí.

²⁶ *Introducción al estudio de caso en educación.* (1987) Tomados y adaptados de Simons 1987, 1989; Kemmis y Robottom 1981 y Angulo 1993). Universidad de Cádiz. 25 de febrero de 2011. Rockwell, E. <<http://www2.uca.es/grup-invest/lace/documentos/EC.pdf>> [Consulta: 17 de septiembre 2011]²⁷ Manual de Procedimientos para la Aplicación de la Entrevista. Administración 2007-2013

Respecto al entrevistador, la autora del trabajo trató de que cumpliera con los requisitos establecidos en el Manual de Procedimientos para Elaborar una Entrevista: “debe saber preguntar, observar, responder y escuchar”.²⁷ Las preguntas son instrumentos decisivos, pero también peligrosos. Supone ser un instrumento para dirigir la conversación, llegando a la conclusión de que la persona que mejor aplica la entrevista no es quien más preguntas formula, sino quien con su actitud (palabras, silencios, agudeza y observación) obtiene la información más veraz, propiciando las condiciones para un cambio positivo y por la propia voluntad del entrevistado, motivándolo a tomar sus propias decisiones para entablar el diálogo. “Al conjuntar las entrevistas se establece una organización e interrelación de datos que permita la derivación en conclusiones que refleje en gráficas, diagramas, flujogramas, matrices que permitirán dimensionar el estudio y conclusiones.”²⁸

En el siguiente capítulo, se presentan los resultados estadísticos de enero a diciembre del 2011, la parte de las 3 entrevistas aplicadas a los usuarios y las respuestas más significativas sobre la atención recibida. Fueron aplicadas en el mes de abril del 2011 posterior a recibir la atención. Por otra parte se realizaron 25 visitas tomadas al azar, a los ciudadanos que en su momento recibieron algún servicio por parte de la Dirección de Atención Ciudadana, así como también las entrevistas a los Secretarios, Directores y Funcionarios del Gobierno Estatal.

Esto permitió desarrollar el capítulo de conclusiones, enriquecido con la participación de funcionarios y sobre todo el punto de vista de los usuarios.

²⁷ Manual de Procedimientos para la Aplicación de la Entrevista. Administración 2007-2013

²⁸ Huberman & Miles, 1984, *Entrevistas*.<www.aquad.de/spa/m-cap14.pdf> [Soporte .pdf] [Consulta: 11 de septiembre 2011]

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

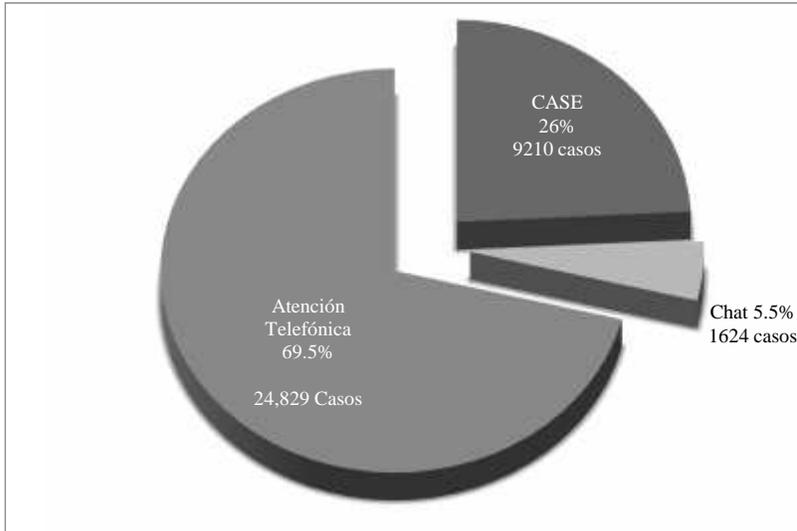
En este capítulo se presentan los resultados que se obtienen de las estadísticas de enero a diciembre del 2011, buscan dar respuesta a los objetivos esbozados al inicio de esta investigación, mostrando de forma gráfica las respuestas a las peticiones ciudadanas, con el flujo necesario que permita obtener la contestación oportuna, por las instancias gubernamentales.

Las conclusiones a las que se llega a través de esta investigación parten del objetivo trazado al inicio: dar respuesta oportuna a las demandas ciudadanas planteadas al Ejecutivo Estatal, plasmando numéricamente por el flujo en respuesta al ciudadano a través de las instancias con la que cuenta el Gobierno del Estado que ofrece los servicios, éstas involucran directamente al servidor público quienes directamente deben responder a las peticiones.

Detrás de las Instancias Gubernamentales está el servidor público, autor del seguimiento y por tanto de la respuesta al ciudadano, para la pulsación a los ciudadanos se acudió a las entrevistas, mismas que quedan plasmadas en las gráficas. Por lo que se puede evaluar el compromiso que asumió cada Dependencia para dar las soluciones a las peticiones planteadas. El sistema estadístico pretende mostrar con, datos numéricos y de forma objetiva, la medición de respuestas a las peticiones enviadas a cada dependencia en busca de la solución a la problemática del ciudadano. Así mismo se obtuvo la prontitud de la respuesta por lo que se deduce el compromiso de la Dependencia en la solución a la petición.

Estas gestiones se muestran en la gráfica siguiente, la cual refleja los trámites realizados en respuesta a las peticiones ciudadanas; algunas de ellas, aunque están trabajadas, no se pueden dar por concluidas, por las gestiones que implican, tales como juicios, cuestiones financieras, demandas que están en proceso de investigación por la Contraloría del Estado, obras, entre otras muchas. Se muestra el resultado del estudio durante el año 2011.

Gráfica 4.1 Desglose de Medios por los que ingresan las peticiones.²⁹



IV.1 Peticiones en la Dirección de Atención Ciudadana.

La Dirección de Atención Ciudadana recibió 9,210 peticiones en año 2011 que fueron resueltas directamente o gestionadas en diferentes instancias. Desde la Dirección de Atención Ciudadana se resolvieron 2,258, enviadas a otras dependencias 3,538 arrojando un promedio total del 63% de solicitudes resueltas y terminados, con respuesta positiva el 84% por parte del Gobierno Estatal, fruto del trámite, gestión y servicio realizado. Quedaron en proceso 788, sin atender 2,628 dando un total de 3,414 en porcentaje el 37%.

El 5.5% de los ciudadanos utilizaron el medio on-line (chat electrónico) para comunicarse con esta área de servicio; cabe mencionar que este servicio se implementó en el año 2011, mostrando aceptación por parte de la ciudadanía, por la bondad de la respuesta inmediata.

²⁹ Fuente: elaboración propia, con información estadística de enero a diciembre de 2011.

La atención telefónica, que da la respuesta inmediata contabilizó 24,826 llamadas atendidas, con atención por medio de dos líneas directas y el servicio del 01 800 de Atención Ciudadana. Todas las Secretarías cuentan con números directos del 01 800 evitando el costo a los ciudadanos.

IV.2 Gestiones Administrativas

Tabla 4.1 Estatus de las Gestiones Administrativas. Enero a diciembre de 2011.³⁰

Resueltos	Atención Ciudadana		Total	Porcentaje	Resueltas	
				2258	63%	Respuestas
	Dependencias		3538	Positiva		Negativa
Sin Respuesta	Proceso	788	3414	37%	4855	941
	Sin atender	2626			5796	
			9210	100%	84%	16%

Las peticiones son captadas por los diferentes medios de atención, como por ejemplo el Centro de Atención y Seguimiento de Asuntos dirigidos al Gobernador (CASE) que atendió 9,210 peticiones. Como se mencionó anteriormente los recursos cibernéticos de atención ciudadana a través del chat iniciaron a partir del 2011, a través de este recurso se atendieron a 1,624 solicitudes con respuesta inmediata. Actualmente, van en aumento las peticiones recibidas por correo electrónico, muchos de los poblados actualmente cuentan ya con internet, dando una nueva dimensión en la comunicación y acercamiento a los gobernantes.

³⁰ Fuente: elaboración propia, con información estadística de enero a diciembre 2011

En la Tabla 4.1 se muestran las peticiones recibidas y las que aún no tienen respuesta, éstas últimas representan el 37%. Muchas de ellas han sido canalizadas a las diferentes Secretarías para su atención por ser de su competencia. En el sistema de seguimiento existe una semaforización en la que se notifica la fecha de vencimiento de cada petición. Algunas de ellas no son de solución pronta ya que se trata de procesos legales dependiendo de juicios en tribunales.

La estadística clasifica las respuestas que han tenido una respuesta negativa 16% y en ella no se ha tendido una alternativa de solución; que en su mayoría se trata de casos jurídicos en los que prescribió el juicio.

En la siguiente tabla queda graficado el nivel de respuesta conforme a los ejes estratégicos.

Tabla 4.2 Resumen estadístico de: enero a diciembre de 2011. Despacho del Gobernador.³¹

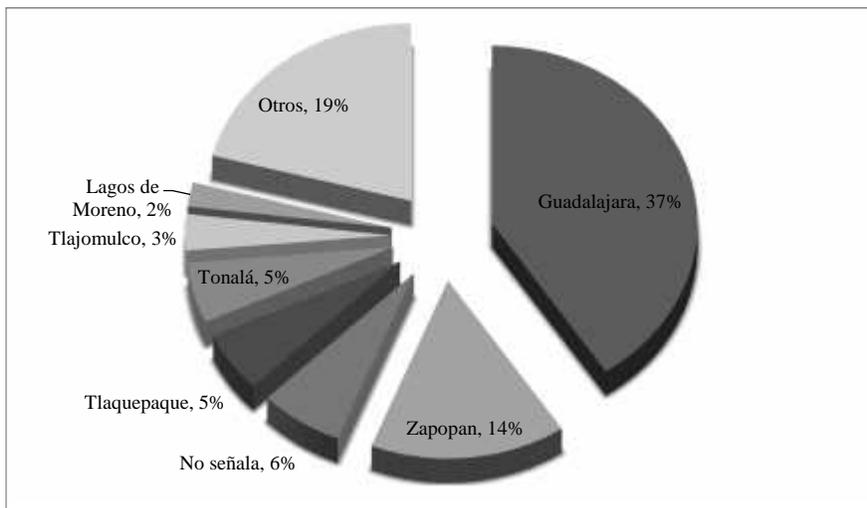
ATENCIÓN CIUDADANA				
Despacho Del Gobernador	Gestiones Administrativas	Sin respuesta	Resueltos	Estatus
Secretaría Particular	2	2	0	0%
Secretaría Técnica	2	2	0	0%
Relaciones Públicas	7	0	7	100%
Dirección de Atención Ciudadana	2599	341	2258	87%
Dirección General De Comunicación Social	9	8	1	11%
Total	2619	353	2266	87%

³¹ Fuente: elaboración propia, con información estadística de enero a diciembre de 2011

La Dirección de Atención Ciudadana es la que recibe y gestiona la mayor parte de las peticiones derivado de la razón de ser de la dirección, quien por encargo, y en nombre del Gobernador del Estado de Jalisco atiende a las peticiones de los ciudadanos.

Las peticiones recibidas por rubro en su conjunto son quejas y denuncias, estas en su mayoría se refieren a los municipios y son enviadas para su atención, ya que el Art. 115° Constitucional respeta la autonomía de los mismos, por la cercanía a número de población tienen su origen en los siguientes Municipios:

Gráfica 4.2 Origen de Peticiones por Municipio.³²



Le siguen las solicitudes de información sobre los servicios estatales, para agilizar este proceso se elaboró un directorio por la Dirección de Atención Ciudadana, enviándolo a todas las dependencias del gobierno estatales para dar respuestas prontas y asertivas de los servicios con que cuenta el gobierno.

³² Fuente: elaboración propia, con información estadística de enero a diciembre de 2011

En la Dirección de Atención Ciudadana se cuenta con tres licenciados en derecho, se clasifica una gran parte de las peticiones en asesoría legal, aquí se les orienta sobre su planteamiento y en su caso son enviados a la Procuraduría Social para que se les asigne un abogado sin costo, siempre y cuando no rebasen los cinco salarios mínimos. Los abogados efectúan el primer filtro situando la realidad de su caso, así se evita que sean o sigan siendo extorsionados por abogados sin principios, en asuntos que ya prescribieron o bien carecen de elementos para presentarlos. Otros se mandan a mediación al ser conflictos vecinales.

Parte importante dentro de las solicitudes es la orientación en trámites, se presenta una lucha continua para su simplificación, además de encontrarse con la corrupción de algunos gestores que aprovechándose de la falta de conocimientos en los trámites extorsionan a los ciudadanos.

Otras de las peticiones recurrentes es la petición de alimentos, medicinas, vivienda, estos son canalizados a los respectivos organismos previo análisis de la situación, dando el oficio de canalización para agilizar la atención.

En los períodos escolares y en los casos de extrema pobreza se apoya con útiles escolares en las comunidades alejadas de la capital, por su lejanía no pueden hacer la solicitud al gobernador en el tiempo oportuno, lo que comprueba una vez más que las personas con mayor necesidad no saben a quién recurrir y carecen de la perspectiva para solucionar sus problemáticas.

Durante el año 2011 se implementó el acercamiento a las comunidades rurales, recabando sus peticiones, se mantiene la comunicación informando sobre su planteamiento, se tiene una línea 01 800 que facilita la comunicación sin costo para ellos, además de que en la mayoría de la poblaciones rurales cuentan ya con servicio de internet y a través de este hacen sus peticiones al correo del gobernador, estas son turnadas de inmediato para su atención.

De las giras del Ejecutivo por el Estado se reciben otro estilo de peticiones de lo más variado, mismas que se gestionan con las Secretarías o sus municipios, encontramos que algunas de las peticiones escritas que entregan en mano al Ejecutivo carecen de datos, para su localización se contacta al Presidente Municipal quien facilita la información faltante, en la mayoría de las comunidades cuentan con los Delegados quienes conocen con detalle a los integrantes de los poblados y rancherías.

Atendiendo a los ejes estratégicos planteados, se empieza la medición de las respuestas por parte de las diferentes Secretarías y Dependencias, reflejando con ello el trabajo e interacción con los ciudadanos.

Tabla 4.3 Eje: Buen Gobierno.³³

Buen Gobierno	Gestiones Administrativas	Sin respuesta	Resueltos	Estatus
Secretaría de Administración	179	16	163	91%
Secretaría de Finanzas	637	443	194	30%
Contraloría del Estado	44	35	9	20%
Total	860	494	366	43%

Resultado de la Tabla 4.3 Buen Gobierno, se recurrió a buscar un mecanismo de acercamiento para evitar que las peticiones no se dispersen y en consecuencia su respuesta se volatilice y no llegue a dar el resultado esperado, esto llevo a ampliar enlaces directos en cada Dirección dependiente de la Secretarías, este acuerdo se tomó como resultado del análisis del resultado estadístico del 2011.

En este eje recaen todos los recursos humanos, financieros así como las quejas y el seguimiento que se reciben por denuncias contra funcionarios o bien la administración de los

³³ Fuente: elaboración propia, con información estadística de enero a diciembre de 2011

recursos. Estas son turnadas a la Contraloría del estado para su investigación, seguimiento para la sanción correspondiente, aunque a algunas no se les puede dar seguimiento porque son presentadas anónimamente y faltan pruebas. En este eje la mayor parte de denuncias son enviadas a la Secretaría de Finanzas, está recibe las recaudación por multas e impuestos que se transfieren, de manera que el ciudadano pueda llegar a acuerdos para el pago oportuno de los mismos, logrando los convenios necesarios conforme a los ingresos de cada ciudadano, de las peticiones recibidas en la Secretaría de Finanzas quedan pendientes de respuesta el setenta por ciento de las peticiones, en su mayoría los ciudadanos esperan que al enviar la petición al Gobernador queden abrogadas las cuentas.

Tabla 4.4. Eje: Estrategia.³⁴

Estrategia	Gestiones Administrativas	Sin respuesta	Resueltos	Estatus
Secretaría de Planeación	7	0	7	100%
Secretaría General de Gobierno	216	177	39	18%
Archivo de Instrumentos Públicos	4	2	2	50%
Asuntos Agrarios	13	1	12	92%
Dirección General Del Registro Civil	53	25	28	53%
Dirección de Publicaciones	2	1	1	50%
Instituto Jalisciense de la Juventud	20	6	14	70%
Instituto Jalisciense de la Mujer	17	1	16	94%
Registro Público de la propiedad	13	4	9	69%
Subsecretaría General de Gobierno Asuntos del Interior	26	10	16	62%

³⁴ Fuente: elaboración propia, con información estadística de enero a diciembre de 2011

Unidad Estatal de Protección Civil	11	0	11	100%
Total	382	227	155	41%

La Secretaría de Gobierno recibió un total de 216 peticiones, 177 sin resolver 39 resueltas, analizando el resultado se optó por sugerir un enlace de cada dirección dependiente de la Secretaría General de Gobierno, facilitando los trámites y su respuesta.

Este eje lleva en su mayoría un contacto permanente con la ciudadanía, comprende Registro Civil, asuntos notariales, Registro Público de la Propiedad, los OPEDES de la Juventud, de la Mujer y Protección Civil quien lleva la parte del cuidado de la población en caso de desastres. Asuntos del Interior es el contacto con los diferentes municipios, quien se encarga de resolver las inconformidades y conciliar a los manifestantes en la solución de su problemática.

La estadística es baja en nivel de respuesta, sin embargo muchos de los asuntos son resueltos en tribunales, lo que hace depender de otras instancias las respuestas y la conclusión de los planteamientos ciudadanos.

También se analizaron con detenimiento las dependencias que tienen bajo nivel de respuesta y por parte de la Dirección de Atención Ciudadana se sensibilizó a los enlaces además de que en la Dirección se comisionó a un agente de CASE para dar seguimiento puntual. El sistema cuenta con semaforización que permite monitorear las respuestas próximas a vencer, actualmente además de la alerta con que cuentan se les recuerda de las respuestas próximas a vencer, con mejores resultados.

Tabla 4.5 Eje: Respeto y Justicia.³⁵

Respeto y Justicia	Gestiones Administrativas	Sin respuesta	Resueltos	Estatus
Procuraduría General Justicia del Estado	268	72	196	73%
Instituto Jalisciense de Ciencias Forenses	6	0	6	100%
Procuraduría Social	147	68	79	54%
Laboral Burocrático	1	0	1	100%
Secretaría de Seguridad Pública	111	15	96	86%
Comisaría de Prevención y Reinserción Social	39	16	23	59%
Secretaría de Vialidad y Transporte	687	237	450	66%
Total	1259	408	851	68%

El impacto de este eje es alto y más en la situación actual de inseguridad del país, de su correcto funcionamiento depende que se viva en un estado de derecho en el que prive la justicia y protección a los ciudadanos, sin embargo a nuestro alrededor llegan todavía muchas peticiones en las que se pide justicia, aun habiendo presentado las pruebas suficientes para que las sentencias se dicten a favor de quien se presume ser inocente o culpable dependiendo del caso.

Los datos estadísticos reflejan 408 peticiones sin respuesta, estas pueden presentar diferentes vertientes como falta de pruebas; juicios en proceso, personas que permanecen en los reclusorios y todavía no tienen el beneficio de su libertad, o bien personas que acuden para que se les asigne un abogado de oficio porque no hay quien los represente, que se turnan a la

³⁵ Fuente: elaboración propia, con información estadística de enero a diciembre de 2011

Procuraduría Social, esclarecimiento de hechos por el instituto de Ciencias Forenses: secuestros, desaparecidos, amenazas y demás. En este eje se presentan peticiones en busca de la justicia y protección por parte del Ejecutivo.

Tabla 4.6 Eje: Desarrollo Social.³⁶

Desarrollo Social	Gestiones Administrativas	Sin respuesta	Resueltos	Estatus
Secretaría de Cultura	61	46	15	25%
Secretaría de Desarrollo Humano	91	34	57	63%
Atención a Jaliscienses en el Exterior	3	1	2	67%
Secretaría de Educación	779	351	428	55%
Consejo Estatal de Ciencia y Tecnología	3	3	0	0%
Universidad Tecnológica de Guadalajara	1	1	0	0%
Secretaría de Medio Ambiente	75	15	60	80%
PROEPA	4	2	2	50%
Secretaría de Salud	234	9	225	96%
Comisión de Arbitraje Médico	2	2	0	0%
Comisión Estatal Contra las Adicciones	4	2	2	50%
Instituto de Cirugía Reconstructiva	33	24	9	27%
Instituto Jalisciense de Salud Mental	1	0	1	100%
Total	1291	490	801	62%

Los programas sociales son insuficientes para dar respuesta a todas las peticiones, los rubros más sensibles se pueden englobar en la Secretaría de Salud y Educación, estos dos dan respuesta oportuna. En educación existen quejas, abusos o ausentismo de maestros. Otras son

³⁶ Fuente: elaboración propia, con información de enero a diciembre de 2011

por quejas de maltrato, uso indebido de las cuotas y cooperativas escolares, estos asuntos llevan un proceso de investigación para dar seguimiento jurídico que debe estar debidamente motivado y sustentado, alargando su respuesta.

En educación la mayoría de los peticionarios solicitan algún tipo de beca, siguiéndole en orden de numeración, plazas para laborar en la Secretaría de Educación Jalisco, enseguida denuncias relacionadas a ingresos a las escuelas. En este punto puede decirse que el cincuenta por ciento de este rubro es por omisión de los padres al no acudir a la preinscripción en el mes de febrero de cada año, acuden a destiempo buscando un lugar para los menores.

En salud la respuesta es en su mayoría inmediata, aunque también recibe reportes y denuncias, peticiones de medicamentos, ausencias y negligencias médicas procesos que dependen por una parte de recursos y por otra del sustento legal para proceder a su solución.

En el rubro de salud por lo general se tramita la atención médica, estas solicitudes son atendidas como emergencia, dependiendo del caso se gestiona la consulta, el ingreso hospitalario, o en su caso los estudios médicos solicitados, se mantiene una coordinación expedita con las instituciones médicas públicas y una relación armónica con trabajo social, ya que dependiendo del caso este departamento da las condonaciones en las consultas y estudios médicos. También en caso de solicitudes de medicinas se gestiona con la Fundación de Hospitales Civiles, A. C. Cáritas Diocesana, Desarrollo Humano o DIF Jalisco quien en su momento es sensible a las necesidades de los ciudadanos; el siguiente nivel en salud son las peticiones de plazas de trabajo, por la situación por la que pasó Jalisco otras peticiones significativas fueron las de fumigación por el mosquito del dengue.

Este eje presenta el lado humano de todo gobierno que este comprometido con los ciudadanos, deben desprenderse las políticas públicas que permitan el crecimiento individual y colectivo del estado que se gobierna, es necesario para dar sustentabilidad fomentar la cultura de la responsabilidad social de todos los ciudadanos; se fue educado con el estribillo “que te mantenga el gobierno”, sin embargo se tiene la corresponsabilidad social, no solo con pagar impuestos se cumple y se aporta, ese es el deber tributario, más no el deber ciudadano,

en algunos momentos mueve la lástima y compasión por el desvalido, sin embargo no todos se comprometen con las causas sociales y son capaces de encabezar actividades y asociaciones que subsanen las raíces de los efectos que percibimos, como los niños de la calle, los “viene viene”, en sentido negativo; en el positivo, el fomento de la industria que permita trabajos estables con seguridad social y salarios justos, el evitar giros que en su momento corrompen los valores como moteles, antros de vicio, comercio y uso de estupefacientes, casinos y demás establecimientos de esta índole, que a largo plazo deterioran la solidez del tejido social, al romper lo más valioso que es la familia.

Tabla 4.7 Eje: Empleo y Crecimiento.³⁷

Empleo y Crecimiento	Gestiones Administrativas	Sin respuesta	Resueltos	Estatus
Secretaría de Desarrollo Rural	89	11	78	88%
Secretaría de Desarrollo Urbano	126	9	117	93%
Procuraduría de Desarrollo Urbano	12	3	9	75%
Secretaría de Promoción Económica	48	3	45	94%
FOJAL	122	81	41	34%
Instituto de la Artesanía Jalisciense	1	1	0	0%
Secretaría de Turismo	43	36	7	16%
Secretaría del Trabajo y Previsión Social	30	11	19	63%
Procuraduría de La Defensa del Trabajo	20	14	6	30%

³⁷ Fuente: elaboración propia, con información estadística de enero a diciembre de 2011

Servicio Nacional de Empleo Jalisco	265	8	257	97%
Junta Local de Conciliación y Arbitraje	22	17	5	23%
Total	778	194	584	75%

En este eje las peticiones mayores fueron en el rubro de empleo y crecimiento, la mayor parte fue para el Servicio Nacional de Empleo, se enviaron 265 peticiones, sin respuesta 8, resueltas 257, con un porcentaje del 97% de las peticiones atendidas.

Cabe mencionar que a los solicitantes se les contacta con las empresas que requieren personal, no todos aceptan el trabajo vacante, otros no acuden a las citas, sin embargo son atendidos y en su caso becados para su preparación y estén en condiciones de desempeñar actividades diversas a las que venían desarrollando, algunos de ellos no tiene experiencia o buscan empleos mejor pagados.

La Secretaría de Desarrollo Urbano recibe peticiones diversas desde reparación de caminos saca cosechas, puentes, entre otros. Las peticiones se incrementaron por los destrozos del huracán Jova, en los años anteriores en los que nos se presentaron desastres naturales no recibieron el mismo porcentaje de peticiones. Se le enviaron 126 peticiones, sin respuesta 9, resueltas 117 con un porcentaje de atención del 93% de peticiones atendidas.

FOJAL ocupó el tercer lugar del eje, con peticiones de créditos para pequeños negocios, algunos de ellos no reúnen los requisitos y buscan el apoyo a fondo perdido, programa muy limitado y para situaciones de extrema pobreza. Recibió 122 peticiones, sin respuesta 81, resueltas 41 con un porcentaje bajo del 34% de gestiones.

Los datos presentados son fundamentos a tomar en cuenta en la planeación estratégica por las diferentes secretarías del Gobierno Estatal, su análisis permitirá la implementación de políticas públicas en beneficio del crecimiento humano, social y económico del Estado.

Por otra parte, los resultados son motivo de estudio, para hacer más eficientes los procesos de atención, así como la implementación de sistemas en que la corrupción disminuya. Se cuenta con el acervo de documentos enviados a la Contraloría del Estado, Secretaría de Educación, Secretaría de Vialidad, mencionado solo algunas. También se reciben las peticiones de la Universidad de Guadalajara, los ciudadanos piden al Gobernador intervenir, estas son remitidas a su Rector en respeto a su autonomía para dar contestación y solución a las peticiones.

Con los Ejes del Plan Estatal de Desarrollo se mide el incremento de peticiones de los ciudadanos y el cumplimiento de las metas, planteadas por año. La Secretaría de Planeación evalúa las metas y replantea las causas por las que en algún momento no se llevaron a cabo, a la vez cada Secretaría y Dirección cuantifica y formula las metas del siguiente año, buscando un mejor desempeño que redunde en la eficiencia y calidez de la atención al ciudadano.

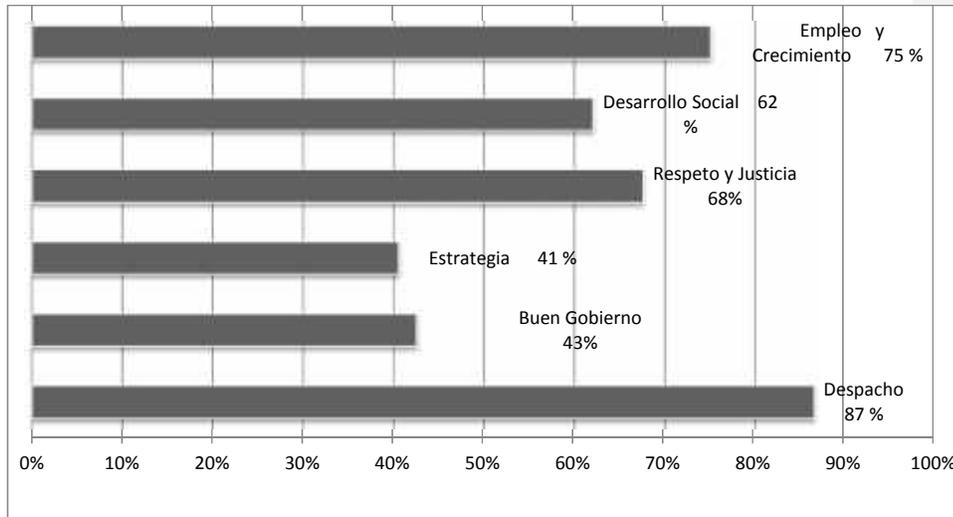
Los datos reflejados son resultado de la estadística mensual implementada en la Dirección de Atención Ciudadana, misma que se elaboró de acuerdo al Plan Estatal de Desarrollo, Jalisco 2030. Implementado para la Gestión 2007-2013, considerando los ejes estratégicos que engloban a cada Secretaría y Organismos con que cuenta el Gobierno del Estado de Jalisco.

Posterior al análisis por ejes estratégicos se estableció el envío mensual de los datos estadísticos de cada Secretaría y Dirección son estos los que en su momento pulsan el nivel de respuesta en compromiso con la ciudadanía de los servidores públicos de su dependencia, esto ha permitido replantear la atención retomar rumbo en aspectos que les parecen significativos, así vemos el cambio del Registro Civil de las actas de nacimiento facilitando a la ciudadanía su adquisición.

Los resultados anteriores se presentan con gráficas que permiten dimensionar el estado y avance de atención a las peticiones de los ciudadanos, estos se conjuntan de acuerdo a los ejes estratégicos establecidos al inicio de la administración 2007-2013.

IV.3 Resultado del status anual:

Gráfica 4.3 Ejes del Plan Estatal enero a diciembre 2011. ³⁸



Se presenta el resultado final del año 2011, de forma gráfica se muestra el porcentaje de peticiones recibidas en cada eje, conformado por diferentes Secretarías y Organismos reunidos para dar respuesta a los rubros de cada eje estratégico, esto permitió dar unidad a los temas y proyectos que en conjunto hicieron más expeditas las acciones de gobierno, el eje que atendió la mayor parte de las peticiones fue el Despacho del Gobernador con el 87%, peticiones que se resolvieron directamente por la Dirección de Atención Ciudadana.

El gobierno del Estado cuenta además con otros organismos que sin estar incluidos en el Plan Estatal de Desarrollo permiten atender las demandas ciudadanas. Muchos de ellos dan la atención más directa a los ciudadanos, así es el caso de los Hospitales Civiles, Macrobus, Tribunal de Arbitraje y Escalafón, IPROVIPE, IJAS, DIF Jalisco, entre otros. La Tabla 4.8

³⁸ Fuente: elaboración propia, con información estadística de enero a diciembre de 2011

muestra las diversas instituciones dedicadas también a esta labor, muestra las respuestas que se dieron a las peticiones realizadas en estos organismos. Estos organismos se crearon para acercar los servicios a los ciudadanos. Cabe mencionar que el Estado de Jalisco es el único que cuenta con un Instituto de Asistencia Social IJAS, quien conjunta, da lineamientos y vigila las instituciones de asistencia social en el Estado, además de normar, orienta cuando estos lo requieren para su operación y gestión de recursos. Dispone además con un Código normativo de Asistencia Social aprobado por el Congreso del Estado.

Tabla 4.8 Organismos.³⁹

Organismos	Gestiones Administrativas	Sin respuesta	Resueltos	Estatus
Sistema D.I.F. Jalisco	145	57	88	61%
Consejo Estatal de la Familia	6	3	3	50%
Total	151	60	91	60%

La respuesta por parte de DIF Jalisco muestra un alto sentido de compromiso con la ciudadanía, algunas de ellas están en proceso, se recibe al término del apoyo solicitado. En casos emergentes proporcionan dispensa durante seis meses y al concluir cambia el status a resuelto, por lo general proporciona apoyos en especie, paralelo al apoyo se cuenta con programas de superación y capacitación que permitan superar la desventaja social que les motiva a solicitar la ayuda, ya que no se da en forma permanente, solo algunas excepciones de discapacidad o ancianidad que no les permita valerse por sí mismos. Recibió 145 peticiones y al termino del año pendientes de respuesta 57.

Las peticiones al Consejo Estatal de la Familia en su mayoría es la adopción de menores, situación que presenta gran dificultad por los manejos inadecuados de las mismas, las personas no pueden ser comercializados y menos un menor en estado de abandono, este

³⁹ Fuente: elaboración propia, con información estadística de enero a diciembre de 2011

queda bajo la tutela del Estado quien debe velar por ellos. Los abusos propiciaron que las adopciones estén suspendidas, este punto en ocasiones van en detrimento de una mejor opción de vida del menor al poder ser adoptado por una familia, así permanece hasta su mayoría de edad en instituciones de custodia a régimen internado.

Tabla 4.9 Organismos Descentralizados.⁴⁰

Descentralizados	Gestiones Administrativas	Sin respuesta	Resueltos	Estatus
Consejo Estatal del Deporte	20	6	14	70%
Comisión Estatal del Agua	20	2	18	90%
Comisión Estatal indígena	1	0	1	100%
IPROVIPE	69	1	68	99%
Instituto Jalisciense de Asistencia Social	41	26	15	37%
Instituto de Pensiones del Estado	19	13	6	32%
Macrobús	9	0	9	100%
H. Civil Fray Antonio Alcalde	12	7	5	42%
H. Civil Juan I. Menchaca	3	3	0	0%
OPD Hospitales Civiles	13	10	3	23%
OCOIT	4	3	1	25%
Parque Metropolitano	1	0	1	100%
Sistema Jalisciense de Radio y TV	3	1	2	67%
Sistecozome	8	2	6	75%
Sistema Tren Eléctrico	12	3	9	75%
Total	235	77	158	67%

⁴⁰ Fuente: elaboración propia, con información estadística de enero a diciembre de 2011

Están concentrados los organismos descentralizados que atienden diferentes necesidades ciudadanas para dar respuesta a las demandas ciudadanas, en el caso del Instituto de Pensiones solicitan pensiones anticipadas. Sin embargo la Ley de Pensiones establece los años de cotización para obtener la pensión al 100% por lo que no es factible satisfacer la petición; al IJAS en su mayoría piden la condonación de tarifas por automóviles que son detenidos por tránsito y enviados a los depósitos, el Congreso del Estado determina las tarifas que se deben aplicar, el Instituto debe apegarse a lo marcado por la Ley de Ingresos y no es posible las condonaciones totales.

Por parte de los OPD Hospitales Civiles, han faltado las respuestas, sin embargo la atención se otorgó, quedaron pendientes las referentes a trasplantes de órganos. Por lo general se encuentran rebasados por solicitudes, reciben personas del Noroeste de la República además de Michoacán. A través de la Fundación de Hospitales Civiles se logran los apoyos de implementos médicos, estudios y medicamentos. Por parte de Atención Ciudadana para dar agilidad y lo urgente del tema implementamos contacto directo con las trabajadoras sociales de los diferentes hospitales y servicios, mismas que han respondido con prontitud, en su mayoría estas peticiones no quedan reflejadas en la estadística, al no quedar un documento por escrito.

El programa IPROVIPE opera en la construcción de vivienda para aquellos que no son sujetos de crédito de INFONAVIT, este programa se hace conjuntamente con los ayuntamientos quienes solicitan y en su caso destinan terreno para su construcción, recibieron 69 peticiones, quedó pendiente 1 petición.

Los Organismos Descentralizados recibieron en suma 235 peticiones sin resolver 77, resueltas 158, con un total de respuesta del 67%.

Tabla 4.10 Organismos Desconcentrados.⁴¹

Desconcentrados	Gestiones Administrativas	Sin respuesta	Resueltos	Estatus
Juegos Panamericanos Guadalajara 2011	44	43	1	2%
Patronato Fiestas de Octubre	2	0	2	100%
Tribunal de Arbitraje y Escalafón	2	0	2	100%
Total	48	43	5	10%

Dentro de este eje se incluyeron los juegos panamericanos, mimo que al cumplir su objetivo dentro de una temporalidad terminó, dejó pendiente cuarenta y tres peticiones sin respuesta. Se enviaron 44 peticiones y a su término solo resolvió 1. Estas en su mayoría eran referentes a sugerencias, ofertas para la comercialización de diferentes recuerdos, canciones, otros se ofrecieron de traductores.

Cada gobierno previo estudio establece su plan de trabajo, desde la plataforma que presenta a la ciudadanía previa a las elecciones, en ésta proyecta sus estrategias de gobierno, la ciudadanía prevé su elección de acuerdo a la que por su forma de pensar se identifica, o bien considera más viable conforme a sus intereses personales. Los ejes estratégicos analizados se originaron en la plataforma presentada a los ciudadanos concentrados en El Plan Estatal de Desarrollo, Jalisco 2030.

A través de los resultados del análisis estadístico se puede evaluar el planteamiento inicial en que se plasma el nivel de seguimiento establecida por el Ejecutivo al inicio de cada gobierno, cada ejecutivo lo plantea de acuerdo a su visión de estado y el impulso que pretende dar a cada sector de la sociedad, los Secretarios, Directores tendrán el compromiso de permear

⁴¹ Fuente: elaboración propia, con información estadística de enero a diciembre de 2011

hasta el último de sus subordinados la visión y la misión de su respectiva secretaría de acuerdo al planteamiento del Ejecutivo.

Las entrevistas que a continuación se presentan nos muestran qué piensan los funcionarios con respecto a la atención de los ciudadanos y si en su momento se identificaron con el planteamiento inicial del ejecutivo para lograr las metas de su gobierno.

IV.4 Resultado de las entrevistas realizadas

En este apartado, se presentan los resultados del trabajo de campo, fruto de las entrevistas realizadas a funcionarios y usuarios. En ellas queda reflejada la investigación empírica de la investigación. Por la naturaleza de este tipo de análisis, se consideró prudente establecer cinco categorías significativas, resultado de las entrevistas. En estas entrevistas -con base en las categorías- los ciudadanos exteriorizan lo que han encontrado en la atención a sus peticiones como se presenta a continuación.

A. Justicia

Buscan la protección ante situaciones de impotencia con la autoridad o bien ante los abusos de particulares que en su momento lesionan injustamente sus intereses.

“Mi forma de ser es que yo camine por la justicia, porque mis cosas sean buenas, vine por la escritura. Vengo porque por la ignorancia de nosotros, vengo por iniciativa propia”. (E1-9/13).

“En ese momento se arregló todo. Él me dio un escrito y yo se lo llevé a la otra persona y le dije toma para que te presentes para que puedas vender mi terreno. Y él era arrendatario no era el dueño, pero como de ese lado para allá no tiene escrituras nomas de mi lado para abajo, pues es el problema. En ese momento se arregló todo”. (E2-27/31).

Parte de un buen gobierno es el respeto a la persona y a su libertad, siempre y cuando este salvaguardado por el estado de derecho por lo tanto se vive en un estado de derecho.

B. Denuncia

Dentro de esta categoría los ciudadanos expresaron la situación de la que fueron víctimas, pudiendo llegar a una solución satisfactoria o bien fueron relegadas al pedir un servicio:

“Otra vez vine para denunciar, vengo porque no quieren familiarizar no ceden y me siguen maltratando a mí, dicen este no nos hace nada, siento miedo, porque este muchacho es peligrosón”. (E1-16/19).

“O sea yo asistí porque unos individuos querían apropiarse de mí mismo terreno. Les aclaro yo con mis documentos que tengo del Corett, que, que es mío. Es un terrenito que es en junto a periférico allá por la de Chápala, imagínese nomás”. (E2-23/25)

“Me cerraban las puertas totalmente. Fui a cuatro escuelas a que está en el fraccionamiento, a la que está ahí dentro, a otras 3 que están alrededor del fraccionamiento, que están enfrente en fraccionamientos nuevo y pues no”. (E3-85/87)

“A la vez promueve las acciones tendientes a mejorar y modificar las circunstancias de carácter social que impiden al individuo su desarrollo integral, así como la protección física, mental y social de personas en estado de necesidad, desprotección o desventaja física y mental hasta lograr su reincorporación a una vida plena y productiva”.⁴²

Se encuentran ciudadanos con necesidades diversas que les impiden su pleno desarrollo, fuera de las oportunidades de los que en su momento tuvieron otro tipo de preparación, ante esta desventaja aprovechando su incapacidad para buscar las soluciones que les impiden salir adelante por ellos mismos.

⁴² Plan Estatal de Desarrollo. Jalisco 2030

C. Confianza

Por otra parte demuestran la confianza en las instituciones y sobre todo por tratarse del Ejecutivo, al cual recurren al no encontrar otras puertas abiertas a su problemática.

“Sí miré porque yo sé claramente que aquí existe la máxima autoridad que existe del Estado, hay beneficencia pública”. (E1-100/101).

“Sí porque mire ahorita lo hace falta más que nada, es atención a las personas o que no tenemos recursos para pagar un abogado. La siento más seguro, aquí conozco este Palacio, me permite caminar aquí”. (E2-60/61).

“Sí, fue más amable y luego, luego me dijo, si tráigame los documentos que le voy a anotar y pues ya traiga al niño para que tenga clases. Que si, qué quien me estaba ayudando era la secretaria del gobernador y pues yo le dije que sí que estaban es su oficina y ya ah está muy bien y muy amable.” (E3-315/316/329/330).

El bien común está definido como:

El que comprende la suma o la integración sociológica de cuánto hay de conciencia cívica, de virtudes políticas y de sentido del derecho y de la libertad, y de todo cuanto hay de actividad, de prosperidad material y de riquezas del espíritu, de sabiduría hereditaria inconscientemente activa, de rectitud moral, de justicia, de amistad, de felicidad, de virtud y de heroísmo en las vidas individuales de los miembros de la comunidad, debido a que todo esto es, en cierta medida, comunicable, y revierte sobre cada miembro de la sociedad, ayudándole así a perfeccionar su vida y su libertad de persona. Es todo esto lo que constituye auténtica vida humana de la multitud”. (Maritain, 1947)⁴³

⁴³ Maritain, J. (1947) La persona y el bien común, Desclée de Brouwer, Bs. As. Pp. 45-46.

Se aplica el bien común cuando a los ciudadanos sus gobernantes les dan confianza, no de palabra sino cuando realmente se puede vivir en un ambiente limpio y abierto que permita el crecimiento individual y familiar.

D. Seguridad

La protección que en su momento se les brindará en su solicitud.

“Sí Vengo a dar a conocer mi problema porque quiero hacer algo para el testamento, que necesito hacer con una orientación, no estoy apoyado, que vean que tengo un apoyo, que no estoy sólo”. (E1-117/118).

“Claro, es la realidad, digo porque este muchos por parte de que están arriba en las oficinas allá arriba y tienen derecho a todo Jalisco, hacen y disponen, pero también disponen que la gente que necesitamos nos den la mano.” (E2-80/83).

“Mira, el papá del niño me dijo ve ahí, ahí te van a ayudar, yo se que te van a ayudar, me dijo ahí te van a ayudar ve, ve porque yo quería ir a la Secretaría, me decían pues ve a ahí a la Secretaría a lo mejor ahí te ayudan, pero yo veo que también a mucha gente no la ayudan ahí en la Secretaría, le dicen no pos venga tal día, tal día y no la ayudan”. (E3-93/97).

La confianza va permitiendo presenciar situaciones en que se manifiestan procesos y conflictos normalmente ocultados frente al extraño. A veces esto sucede sin que uno se lo proponga y la presencia del investigador implica la aceptación o la apertura, y a la vez lo compromete. En estas entrevistas, los manifestantes exteriorizaron su situación, lo que les da inseguridad, situaciones que les incomodaron o los mantiene en la incertidumbre; acuden pidiendo apoyo y seguridad para una respuesta positiva.

E. Solución

Como menciona al inicio de la investigación los ciudadanos recurren al Ejecutivo al no encontrar otra forma de solución, con la esperanza de obtener la solución definitiva a su problemática.

Dar la solución implica generar una nueva y más eficaz forma de gobierno, acortando la brecha entre los problemas comunitarios y la administración. Es una herramienta de gestión participativa que acerca soluciones al ciudadano y, además, lo integra al proceso de transformación urbana. Esta categoría es el fundamento de su petición.

“Me siento apoyado por la escritura que tengo, y quejarme por la rusticidad de ellos”. (E1-83/84).

“Tuvo que venir esa persona, aclaramos la situación, y yo le mostré mis documentos y él no tiene nada porque él era arrendatario”. (E2-30/31).

“Claro que sí, porque si ayudan, sí este muy atentos (silencio) sí, definitivamente que sí”. (E3-199-200).

F. Agradecimiento

Las personas entrevistadas demostraron de diferentes modos la satisfacción en la atención y respuesta a la petición al Ejecutivo.

“Vine con el licenciado hace dos meses o tres meses, el año pasado, vine y le di las gracias por lo que conseguí por su recomendación”. (E1-20/22).

“Yo no sabía solo venía pa’ acá, vengo aquí con ustedes..., siento sabe qué de no haberle dicho... yo quisiera darle las gracias”. (E1-40/42).

“Vengo a darle las gracias por la atención”. (E2-48)

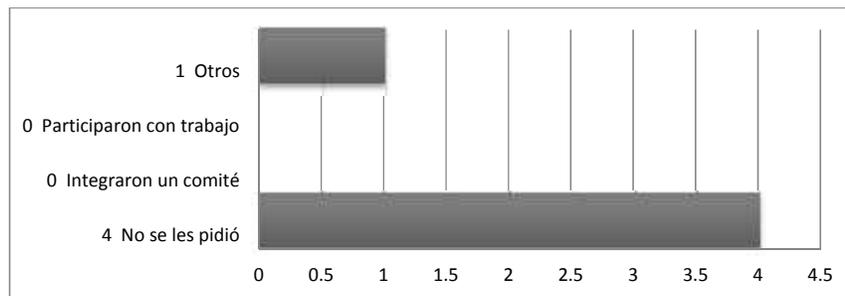
“No me hubiera quedado para mi comida, pero ahí gracias a Dios y a ustedes”. (E3-376/377).

Los fragmentos fueron tomados de las entrevistas a los usuarios de Atención Ciudadana, de acuerdo a la guía del cuestionario anexo dos, las evidencias relatadas demuestran la satisfacción del servicio otorgado, incluso algunos reflejan su regreso después de la primer experiencia de atención recibida años atrás.

IV.5 Triangulación de las encuestas aplicadas

Se anexan los cuadros de doble entrada de los resultados de la triangulación y categorización de los cuestionarios aplicados a Secretarios, Directores, y funcionarios públicos que permiten esquematizar la detección de los peticionarios desde las diferentes dependencias del Gobierno del Estado.

Gráfica 4.4. Participación de los ciudadanos en la solución de su problemática.⁴⁴



Uno de los valores institucionales es el principio de subsidiariedad. En esta gráfica se plasma que los servidores públicos no están identificados con este principio. Éste parte de la

⁴⁴ Fuente: elaboración propia, con información estadística de enero a diciembre de 2011

responsabilidad del individuo para superar la situación en que se encuentra, aquí el Estado aplicando la subsidiaridad sólo debe prestar la ayuda durante el tiempo y en la proporción de la propia gestión individual, para lograr la inserción social plena o solución del problema que plantea, el resultado de la gráfica muestra que no se les pidió su participación.

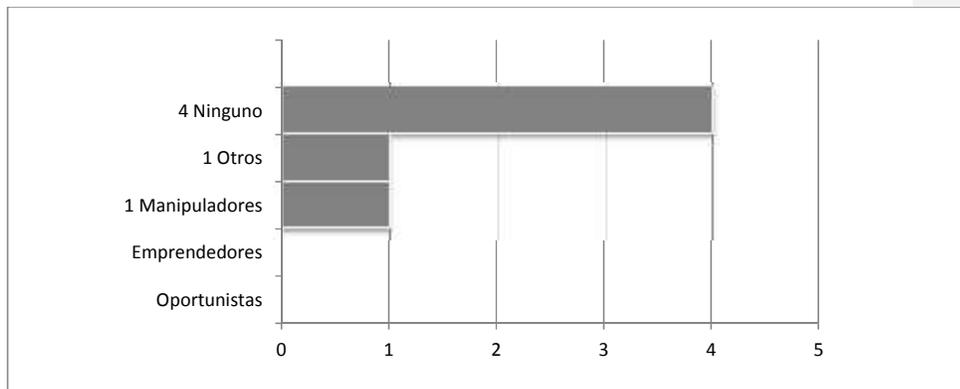
En el marco teórico de esta investigación, se menciona que dentro de las prioridades es lograr la verdadera gobernabilidad, en la que sociedad y gobierno participan en la solución de su problemática.

Gobernar es conducir la acción colectiva, y para ello se requiere la construcción de una acción pública, la cual no solo se reduce a la acción de los gobiernos, sino a la coordinación de la participación de los distintos actores de la sociedad para alcanzar los fines propuestos. (Alberoni, 1971)

En la gráfica 4.5, se identifica que este principio no ha permeado a todos los servidores públicos en la aplicación de los programas, situación lejana de la verdadera democracia.

Gráfica 4.5. Detección de líderes.⁴⁵

⁴⁵ Fuente: elaboración propia, con información estadística de enero a diciembre de 2011

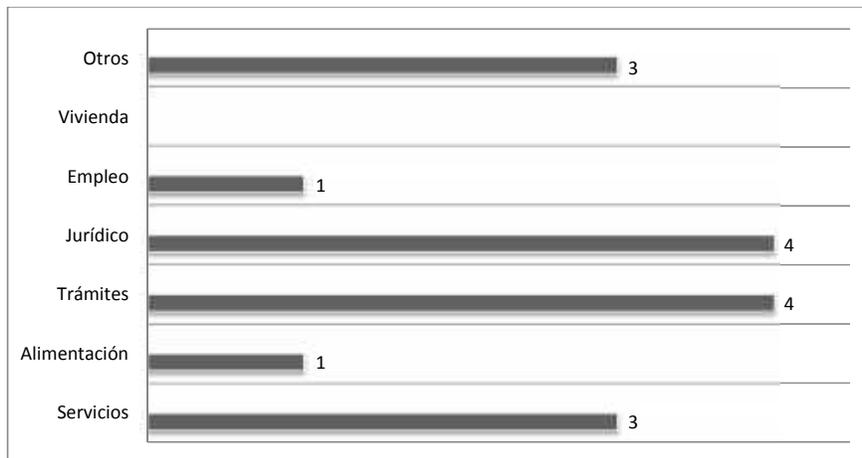


Se busca identificar dentro de los solicitantes, si fueron inducidos a la petición por algún tipo de líder que aprovechen en su momento el desconocimiento de estos procesos ante las instancias de gobierno y puedan ser sujetos de extorsión y no de ayuda desinteresada, registrando que lo hicieron por iniciativa propia, otros fueron por consejo de algún conocido que anteriormente acudió a resolver su problema, y otro si fue acompañado de una persona manipuladora o comúnmente llamado gestor.

En la gráfica 4.5, se muestra las categorías de detección de líderes, los peticionarios en su mayoría acuden por iniciativa propia, en cuestión de descuentos en multas o pago a la Secretaría de Finanzas –dato que no se refleja en la gráfica- vienen en su mayoría asesorados por líderes o gestores, quienes cobran un porcentaje de los descuentos obtenidos, en el momento que se detectan se ayuda al ciudadano a gestionarlo y se le informa que los servicios no tienen costo alguno. Se busca que esta información se difunda y en lo sucesivo no sea víctima de los gestores.

Gráfica 4.6. Tipo de Solicitudes.⁴⁶

⁴⁶ Fuente: elaboración propia, con información estadística de enero a diciembre de 2011



Se detecta en el análisis estadístico que gran parte de las problemáticas provienen de carencias económicas de los solicitantes, los programas de Gobierno no son suficientes para cubrir las expectativas ciudadanas, algunos empresarios son sensibles a estas carencias invirtiendo capital en las micro-financieras.

El ser humano necesita de satisfactores económicos que les permitan una vida digna que sustente las necesidades básicas de la familia, más aún cubrir las necesidades en períodos de cesantía y vejez, ya que se presenta una vida más longeva y no se tiene la seguridad de la pensión que proteja hasta la muerte, esta situación agrava el problema y a los que la padecen, estos pasan por situación de angustia, depresión ante sus carencias.

El resultado de los cuestionarios aplicados refleja un vago sentido de identificación de los servidores públicos con la visión y misión planteados al inicio de la gestión del Ejecutivo, en este aspecto no se debe cejar y planear periódicamente cursos en los que se recuerde y enseñe de diferentes formas hasta el logro de la meta propuesta para un verdadero cambio del servidor público, mismo que redundará en el cambio y participación del ciudadano para la transformación del tejido social.

CONCLUSIONES

Las principales preguntas que dieron origen a esta investigación se enumeran a continuación:

- ¿Los ciudadanos reciben la respuesta oportuna a sus peticiones?
- ¿Los servidores públicos dan respuesta oportuna y pronta a las peticiones ciudadanas?
- ¿Del total de peticiones que número de respuestas son positivas?
- ¿Las diferentes dependencias gubernamentales se involucran para dar solución a las problemáticas planteadas al Ejecutivo?
Y por otra parte:
- ¿Cómo se justifica la existencia de la Dirección de Atención Ciudadana dependiente del Ejecutivo Estatal?

Las evidencias mostradas en el trabajo permiten medir el nivel de compromiso de los diferentes servidores públicos que laboran en la Dirección de Atención Ciudadana, les ofrecieron confianza y seguridad, se comprometieron con los ciudadanos. En las entrevistas aplicadas se constató que la satisfacción de los ciudadanos fue buena, incluso algunos han regresado al presentarse algún nuevo problema. En las entrevistas mencionaron que fueron bien atendidos, recibieron la respuesta adecuada y resolvieron su problemática. Ellos mismos recomendaron a vecinos y conocidos que recurran a la Dirección de Atención Ciudadana para hacer el planteamiento de sus problemáticas y resuelvan su situación.

Los datos obtenidos permiten comprobar la necesidad de la Dirección de Atención Ciudadana, es el contacto inmediato con los ciudadanos que en su momento acuden al Ejecutivo envían su petición escrita, o exponen sus problemas, los agentes de la Dirección de Atención Ciudadana posteriormente entablan un diálogo con los ciudadanos para gestionar su solución. Si no se cuenta internamente con los instrumentos adecuados se acude a las instancias respectivas para otorgarlos como procuración de justicia, Registro Público de la Propiedad, Registro Civil, por mencionar algunas gestiones por estar fuera del alcance de la Dirección de Atención Ciudadana, o bien no se tienen medios para una respuesta satisfactoria, se indaga quién en su momento puede dar una respuesta al tipo de petición planteada por el ciudadano. Esto queda sustentado estadísticamente, con una medición

mensual durante el año 2011, de las 9,210 peticiones 2,258 se resolvieron directamente y las 3,538 se enviaron a las diferentes Secretarías y Organismos, dando un total de 5,796. De las recibidas están en trámite 3,414 peticiones con un porcentaje de avance 63%, del total el 84% han tenido una respuesta positiva y el 16% negativas. En la mayoría de los casos son asuntos legales planteados con procesos de juicios, no corresponden al Estado de Jalisco, o bien son problemas entre particulares que deben resolver en tribunales o acudiendo a los medios municipales que permitan conciliar entre vecinos.

Además se atendieron directamente de forma inmediata en la Dirección de Atención Ciudadana por los sistemas electrónicos 1,624 por el chat, telefónicamente 24,826 atenciones personalizadas, dando un total de 28,708 ciudadanos atendidos concluyendo con su respuesta, cabe mencionar que este tipo de peticiones va en aumento.

Al mes de diciembre del 2011 se recibieron un total de 35,660, fueron enviadas a dependencias 3,538, pendientes de respuesta 3,414 dando un total de 6,952 peticiones canalizadas para su atención.

La Dirección de Atención Ciudadana es necesaria, aunque sus recursos son limitados, cuenta con el apoyo de las diferentes Secretarías para dar respuesta a las problemáticas ciudadanas. El nivel de gestoría es alta y expedita, tramita en aproximadamente setenta y dos horas la petición recibida, registra y da seguimiento a la respuesta planteada. Es el cauce para que el Ejecutivo Estatal y Nacional tenga un acercamiento y de respuesta a los ciudadanos que en su momento acuden a ellos.

La petición no quedará sólo en un deseo de ser atendido, tendrá respuesta y en su momento el apoyo institucional adecuado y cercano, el apoyo solicitado en su caso lo recibirá en su municipio; este es el caso de apoyos alimentarios, sillas de ruedas, los asuntos de salud se tramitan ante la Secretaría de Salud, se concreta la cita y se facilita los estudios médicos, tramitando fechas horarios o situaciones que se requieran para su atención. Otros trámites aparentemente confusos se contacta al solicitante y se le ofrece el 01 800 de Atención

Ciudadana para facilitar la exposición de su problemática o en su caso se le cita para tener una atención directa.

La mayor parte de las peticiones resueltas son las gestionadas directamente por la Dirección de Atención Ciudadana. Las más recurrentes conforme a los ejes propuestos se refieren a Respeto y Justicia, con 1,259 peticiones, resueltas 851, en este eje engloba a la Procuraduría Social, Instituto Jalisciense de Ciencias Forenses, Procuraduría Social, Secretaría de seguridad Pública, Comisaría de Prevención y Reinserción Social, Secretaría de Vialidad y Transporte.

Respecto al objetivo planteado en esta investigación, se identificó la contestación proporcionada a los ciudadanos del Estado de Jalisco que hacen una petición al Ejecutivo y se les da respuesta a través de la oficina de Atención Ciudadana, se pudo comprobar la aceptación bien sea por la respuesta directa o bien por la gestión realizada con las diferentes Secretarías y Organismos dependientes. La percepción del ciudadano ha sido satisfactoria con la atención recibida en la mayoría de los casos.

Las personas entrevistadas manifestaron ampliamente la confianza hacia el Gobierno del Estado, obteniendo la solución, ellos mencionan que ante problemas difíciles han vuelto con diferentes planteamientos para obtener el respaldo y la gestión a su petición, en las entrevistas y visitas se corroboró la percepción de satisfacción de los ciudadanos. Es por esto se puede sustentar que la atención dada a los ciudadanos desde la Dirección de Atención Ciudadana no es una utopía, se materializa en las atenciones prestadas.

De las 25 visitas a usuarios escogidos al azar y visitados en su domicilio confirmaron su percepción de satisfacción en la atención recibida. Algunos comentaron que se puede mejorar los tiempos de respuesta, situación en la que se debe involucrar a las diferentes Secretarías para agilizar las respuestas a los ciudadanos.

Se partió del supuesto de la Atención Ciudadana y la justificación de la Dirección. Por lo antes expuesto se concluye que tanto para el Ejecutivo como para la ciudadanía es una

Dirección indispensable ya que en ella se atienden sus peticiones, siendo el medio de contacto directo, se resuelve a través de la Red de Atención Ciudadana misma que es:

El conjunto de dependencias del Ejecutivo, que por su encargo, en su nombre y de manera profesional, atenderá con alto sentido humano y en un marco de respeto la satisfacción de las expectativas de los ciudadanos, de forma integral, como el resultado de una participación multidisciplinaria e institucional cuyo objetivo sea construir bases firmes y estables que den continuidad al esfuerzo interdisciplinario y coordinado del Gobierno Estatal.⁴⁷

Actualmente se cuenta además con el convenio de Coordinación en Materia de Atención Ciudadana entre el Gobierno Federal y el Gobierno Estatal, este fue firmado el 24 de marzo del 2011, por esta dirección, es un convenio de coordinación y vinculación, para la atención al ciudadano que permite atender de forma más cercana y expedita las peticiones. Se trabajó siempre en conjunto sin embargo se establece formalmente en la Administración 2007-2013.

Las preguntas que surgen después de presentar este trabajo son: ¿cómo permear a todos los niveles de gobierno el principio de subsidiariedad, que permita al ciudadano ser el propio motor de solución a su problemática? Por otra parte ¿cómo hacer conciencia de que el verdadero gobierno democrático es aquel que fortalece el tejido social? Estas preguntas nos llevan a la reflexión de que un gobierno democrático y eficiente es aquel que fortalece y crece en conjunto con la ciudadanía, mismas que pueden ser el inicio de posteriores trabajos de investigación.

Dentro de las premisas de Atención Ciudadana se plantea el trabajo desde el principio de subsidiariedad, en el cuál una de las conclusiones de la triangulación refleja que no todos los servidores públicos lo tienen como objetivo en la aplicación de los programas y planteamientos a las respuestas de los ciudadanos, por lo que este principio queda desvinculado de la participación de los ciudadanos como promotores de su propia solución, principio que se debe permear a todos los servidores públicos. Su objetivo es el logro de la

⁴⁷ Manual de Organización y Procedimientos. Gobierno del Estado de Jalisco. Atención Ciudadana 2010

sostenibilidad y fortalecimiento del tejido social, tener ciudadanos fuertes capaces de su propio desarrollo. Esto además deberá ser un punto dentro de la capacitación a los servidores públicos.

Desde esta Dirección se busca la vinculación del gobierno con la sociedad, mediante mecanismos institucionales, que faciliten los canales donde los ciudadanos sean los propios actores en su formación de sociedad activa, en su crecimiento y toma de decisiones, en colonias apartadas de la periferia de la zona metropolitana se acercaron a las dependencias, quienes en su momento mostraron la gama de servicios y recursos que pueden obtener para la superación de la pobreza, para algunos es el detonador de sus problemáticas.

En lo referente a la atención a los ciudadanos, percibimos que se deberá implementar en lo sucesivo una mayor especialización de los servidores públicos que se encuentren en las áreas de atención ciudadana, que permitan tener los suficientes conocimientos de psicología, trabajo social, derecho; además de una comprensión especial para el trato con personas que en su momento pasan por situaciones extraordinarias de inestabilidad emocional, económica, de salud, o tienen en riesgo la pérdida de su patrimonio, por mencionar algunos temas. Además de un nivel de compromiso que les permita sensibilizarse ante las carencias de los ciudadanos.

Se concluye que este trabajo de investigación debe ser el inicio de investigaciones que encuentren otros aspectos que faciliten las formas de abordaje para el crecimiento de los valores institucionales y estos a la vez permeen a los ciudadanos formando un fuerte tejido social, inicio de un crecimiento y madurez de la sociedad.

ANEXO

CONVENIO DE COORDINACIÓN EN MATERIA DE ATENCIÓN CIUDADANA
ENTRE LA OFICINA DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA Y EL GOBIERNO
DEL ESTADO DE JALISCO

CONVENIO DE COORDINACIÓN EN MATERIA DE ATENCIÓN CIUDADANA QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, EL EJECUTIVO FEDERAL POR CONDUCTO DE LA OFICINA DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA, REPRESENTADA POR LA COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN, EN LO SUCESIVO "LA OFICINA DE PRESIDENCIA", REPRESENTADA POR EL LIC. JOSÉ VÍCTOR VALENCIA ZAVALA, Y POR OTRA PARTE, EL GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO, REPRESENTADO POR EL SECRETARIO GENERAL DE GOBIERNO, LIC. FERNANDO ANTONIO GUZMÁN PÉREZ PELÁEZ, EN LO SUCESIVO "EL GOBIERNO DEL ESTADO", AL TENOR DE LOS ANTECEDENTES, DECLARACIONES, Y CLAÚSULAS SIGUIENTES:

ANTECEDENTES

- I. El derecho de petición constituye un mecanismo de comunicación esencial entre gobernados y autoridades, cuyo propósito consiste en que los primeros cuenten con la posibilidad jurídica de ser escuchados y atendidos respecto de los planteamientos que formulen a dichas autoridades, obteniendo una respuesta de manera formal.
- II. La Red Federal de Servicio a la Ciudadanía, es la unidad administrativa de "la Oficina de Presidencia", encargada de atender todo lo relacionado con las peticiones dirigidas al Presidente de la República y asegurar su debida atención por parte de las áreas que correspondan. Lo anterior con fundamento en el artículo 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y el artículo segundo del Acuerdo por el que se reestructuran las unidades administrativas de la Presidencia de la República, publicado el 21 de enero de 2008 en el Diario Oficial de la Federación, en lo sucesivo, el Acuerdo.
- III. El Acuerdo establece, en sus artículos 1, 2, fracción VIII, 5 y 6, las funciones que "la Oficina de Presidencia" tendrá a su cargo y que son aplicables al presente Convenio.

DECLARACIONES

I.- De "la Oficina de Presidencia":

- 1.1 Que es una Unidad Administrativa del Ejecutivo Federal, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 8 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y primero, segundo, quinto y séptimo del Acuerdo.
- 1.2 Que conforme a lo dispuesto por el artículo séptimo del Acuerdo el Coordinador General de Administración, se encuentra facultado para celebrar el presente Convenio.



- I.3 Que cualquier referencia que se haga a la Red Federal de Servicio a la Ciudadanía, se deberá entender realizada a la Dirección de Sujetos No Obligados, área que fungirá como enlace permanente con las áreas de atención ciudadana de "El Estado", para dar cumplimiento a los compromisos otorgados en el presente convenio.
- I.4 Que conforme a los artículos 33 y 34 de la Ley de Planeación, el Ejecutivo Federal podrá convenir con los gobiernos de las entidades federativas, para que la ejecución de las acciones que deban realizarse en cada entidad federativa, y que competen a ambos órdenes de gobierno, se planeen de manera conjunta.
- I.5 Señala como domicilio para efectos del presente instrumento, el ubicado en Palacio Nacional, Edificio 10, Col. Centro, CP. 06067, Distrito Federal, México.

II.- De "EL GOBIERNO DEL ESTADO", por conducto de sus representantes:

- II.1 Que es un Estado libre y soberano e independiente, que forma parte integrante de la Federación, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 40, 41 y 43 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 1 de la Constitución Política del Estado de Jalisco.
- II.2 Que el Secretario General de Gobierno comparece a la suscripción del presente convenio de conformidad a las atribuciones que le confieren los artículos 23 fracción I y 30 fracción VIII de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco.
- II.3 Que la Dirección de Atención Ciudadana, será el área que fungirá como enlace permanente con las áreas de atención ciudadana de "la Oficina de Presidencia", para dar cumplimiento a los compromisos otorgados en el presente convenio.
- II.4 Que para los efectos derivados de este instrumento señala como domicilio el ubicado en Palacio de Gobierno, Av. Corona # 31, Col. Centro, CP. 44100, Guadalajara, Jalisco, México.

III.- De "las Partes":

- III.1 Que es un propósito común asegurar el cumplimiento del Derecho de Petición de los gobernados, con el propósito de garantizar la respuesta de un Gobierno sensible a las necesidades sociales. Ello permitirá contribuir a la certeza y seguridad jurídica en el estado social y democrático de derecho que conjuntamente se han esforzado en fortalecer.



III.2 Que el presente instrumento servirá de marco normativo para establecer los compromisos entre ambos niveles de Gobierno respecto del objeto del presente Convenio.

Expuesto lo anterior, una vez reconocida por las partes la capacidad legal y la personalidad jurídica de sus representantes; éstas convienen en someter a los términos y condiciones insertos en las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA.- OBJETO. El presente Convenio tiene por objeto establecer los canales de comunicación permanentes entre "la Oficina de Presidencia" y "EL GOBIERNO DEL ESTADO" por conducto de la Dirección de Atención Ciudadana, a través de la operación de un sistema electrónico de gestión, para compartir información respecto a la atención que se brinde a los ciudadanos que dirijan su peticiones a la primera de las partes y cuya resolución compete a las autoridades locales o en el caso de las peticiones que reciba la autoridad local y sean de la competencia exclusiva del ámbito federal.

SEGUNDA.- APORTACIONES. "La Oficina de Presidencia" por conducto de la Red Federal de Servicio a la Ciudadanía, comunicara a "El Gobierno del Estado" la dirección de correo electrónica exclusiva de la RFSC para los efectos siguientes:

- a) Facilitar la recepción de las peticiones ciudadanas que sean del ámbito de competencia estatal y,
- b) En su caso, compartir la información relativa a la atención que se hubiere prestado a dichas peticiones.

TERCERA.- COORDINACIÓN Y VINCULACIÓN. "El Gobierno del Estado" por conducto de la Dirección de Atención Ciudadana y "la Oficina de Presidencia", llevarán a cabo reuniones semestrales con el objeto de intercambiar experiencias sobre la operación del mecanismo de trabajo propuesto, emitir opiniones y recomendaciones, así como tratar cualquier tema de interés en materia de atención ciudadana.

Las reuniones se convocarán con cuatro semanas de anticipación por la Red Federal de Servicio a la Ciudadanía, a petición de cualquiera de "Las Partes".

CUARTA.- RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN DEL CONVENIO. Para efectos del cumplimiento de las obligaciones derivadas de este Convenio, "Las partes" designan como sus representantes a:

De "la Oficina de Presidencia" el Titular de la Red Federal del Servicio a la Ciudadanía, C. Lic. Juan Manuel Llera Blanco.



De "El Gobierno del Estado", la Directora de Atención Ciudadana, Lic. Laura Patricia Cortés Sahagún.

QUINTA.- PARTICIPACION DE "EL GOBIERNO DEL ESTADO". La entidad federativa participará y colaborará a través de las siguientes acciones:

1. Crear y facilitar a la "Oficina de Presidencia" la dirección electrónica exclusiva para ser utilizada dentro del sistema electrónico de gestión referido, a fin de que tenga conocimiento oportuno de todas las peticiones ciudadanas, cuya atención sea del ámbito de su competencia, y que hayan sido dirigidas a la Presidencia de la República, a fin de poder brindar una atención oportuna al ciudadano, valiéndose de los medios que determine para establecer la comunicación directa con el mismo.
2. Comunicará a la Red Federal de Servicio a la Ciudadanía, la respuesta dada a las peticiones hechas de su conocimiento, con el fin de lograr una eficaz coordinación en la atención de las mismas.
3. A través de la dirección electrónica referida en la numeral uno, comunicará a la Red Federal de Servicio a la Ciudadanía, aquellas peticiones ciudadanas, cuya resolución compete al Ejecutivo Federal.

SEXTA.- PARTICIPACION DE "LA OFICINA DE PRESIDENCIA". La "Oficina de Presidencia" se obliga a:

- I. Crear y facilitar la dirección electrónica a utilizar en el sistema electrónico de gestión referido a "El Gobierno del Estado" a fin de garantizar la correcta y pronta canalización de peticiones que sean del ámbito de competencia estatal.
- II. Comunicar a "El Gobierno del Estado", los asuntos referidos en la cláusula anterior, por medio del sistema electrónico de gestión o, en su defecto por otro canal de comunicación, que se considere pertinente utilizar para su oportuna atención.
- III. En los casos en que el Ejecutivo Federal no tenga competencia, independientemente de comunicar la petición al área de atención ciudadana de "El Gobierno del Estado", emitirá una respuesta al ciudadano comunicándole de ello.
- IV. Dar seguimiento a las peticiones de los ciudadanos dirijan a las autoridades locales y que sean de la competencia del ámbito federal, utilizando los medios y herramientas que considere pertinentes y que sus atribuciones le permitan.
- V. Mantener un sistema de comunicación y coordinación permanente a través de la Red Federal de Servicio a la Ciudadanía para tratar los diversos asuntos que se generen en esta materia.



SÉPTIMA- MODIFICACIONES AL CONVENIO. "Las Partes" acuerdan que el presente Convenio podrá modificarse de común acuerdo y por escrito, durante la vigencia del mismo, con estricto apego a las disposiciones jurídicas aplicables. Las modificaciones al Convenio deberán publicarse en el Diario Oficial de la Federación, así como en el órgano de difusión oficial de "El Estado", dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha de su formalización.

En caso de contingencia para el cumplimiento de las obligaciones previstas en este instrumento, "Las partes" acuerdan tomar las medidas o mecanismos que permitan afrontar dichas contingencias, mediante la suscripción del convenio modificatorio correspondiente.

OCTAVA.- INTERPRETACION. Las partes manifiestan su conformidad para interpretar, en el ámbito de sus respectivas competencias, y para resolver de común acuerdo, todo lo relativo a la ejecución y cumplimiento del presente Convenio.

NOVENA.- VIGENCIA. El presente Convenio comenzará a surtir sus efectos a partir de la fecha de su suscripción y hasta el 30 de noviembre de 2012, debiéndose publicar en el Diario Oficial de la Federación y en el órgano de difusión oficial de "El Estado", dentro de los quince días hábiles siguientes a su formalización.

DÉCIMA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA. El presente Convenio podrá darse por terminado cuando se presente alguna de las siguientes causas:

- I. Por acuerdo de las partes
- II. Por caso fortuito o fuerza mayor.

Enteradas las partes del contenido y alcance legal del presente convenio, lo firman por duplicado a los 24 días del mes de marzo de 2011.

POR LA "OFICINA DE PRESIDENCIA"

POR "EL GOBIERNO DEL ESTADO"

LIC. JOSÉ VÍCTOR VALENCIA ZAVALA

LIC. FERNANDO A. GUZMÁN PÉREZ PELAEZ

COORDINADOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

SECRETARIO GENERAL DE GOBIERNO

DE LA OFICINA DE LA PRESIDENCIA DE LA

REPÚBLICA

TESTIGO

LIC. ABRAHAM CHENEM MIZRAHI
JEFE DE LA UNIDAD DE ENLACE Y DESARROLLO
INSTITUCIONAL DE LA PRESIDENCIA DE LA
REPÚBLICA

TESTIGO

LIC. RAÚL MONJARÁS HERNÁNDEZ
SECRETARIO PARTICULAR

TESTIGO

LIC. JUAN MANUEL LLERA BLANCO
TITULAR DE LA RED FEDERAL DE SERVICIO A LA
CIUDADANÍA

TESTIGO

LIC. LAURA PATRICIA CORTÉS SAHAGÚN
DIRECTORA DE ATENCIÓN CIUDADANA

ESTA HOJA CORRESPONDE AL CONVENIO DE COORDINACIÓN EN MATERIA DE ATENCIÓN CIUDADANA QUE CELEBRAN EL EJECUTIVO FEDERAL POR CONDUCTO DE LA OFICINA DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA Y EL GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar Villanueva, Luis F. El Estudio de las políticas públicas. Estudio Introductorio, México. 1992
- Alberoni, Francesco. (1971) *Cuestiones de Sociología*, Ed. Herder.
- Arellano, David. *Gestión Estratégica para el sector público. Del Pensamiento estratégico al cambio organizacional*. México. FCE. 2004
- Aristóteles. *Política*. Ed. Austral. 2007
- Azapiazu, Daniel y coeditores Argentina (2008). *Las Capacidades del Estado y las Demandas Ciudadanas*. PNUD.
- Ballesteros, Jesús. (1997). *Sobre el Sentido del Derecho*. Ed. Tecnos.
- Bando de Abolición de la Esclavitud. Dirección General de Archivo. Secretaría General de Gobierno
- Bar A. (2002). *El Libro Blanco de la Gobernanza Europea y la Reforma de la Unión*. Instituto Nacional de Administración Pública. Documento INAP, Madrid.
- Berumen Barbosa, Miguel E. (2004) *La Migración en Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Publicaciones Seriadadas.
- Bucio-Galindo. *Desarrollo Sostenible en cuatro pasos*. Universidad Iberoamericana
- Callejo, J. (2001). *El grupo de discusión: introducción a una práctica de investigación*. Ed. Ariel. España

- Carrasco Arroyo, Salvador. (1978). *Aproximación a la Estadística Desde las Ciencias Sociales*. Universidad de Valencia.
- Castillo, Carlos. (2012). *Más allá de la política*. México.
- Calvo, A. *La revolución personalista y comunitaria de Mounier*, Madrid
- Coneval, Julio 2007
- Consejo Estatal de Población. (Coepo-Jalisco). Fuente utilizada en las demás regiones. 2002
- Constitución Política del Estado de Jalisco. Decreto Número 13570, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- De Azpiazu, D. et. Al. (2008). *Las Capacidades del Estado y las Demandas Ciudadanas*. Argentina.
- Escalona, I. (2000). *Derecho Positivo Mexicano*. Garantías Individuales, México
- Gobierno del Estado de Jalisco la nueva Regionalización. 1997
- González Luna, Efraín. (1999) *Conferencia por Fernando Estrada Sámano en el Seminario Internacional de su Pensamiento*. PAN
- INEGI Censo Poblacional 2000
- INEGI, Jalisco, 2005

- Johonson Susan y Rogaly Ben. *Microfinanciamiento y reducción de la pobreza*. Unión de Esfuerzos para el campo, A.C.
- La Construcción del Tejido Social. *Secretaría de Formación y Capacitación Política*. PAN
- Llano Cifuentes, Carlos. (2008) *Cuatro Sentidos de Responsabilidad*. Universidad Panamericana.
- Los Mapas de Pobreza en México, Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (Coneval), Julio 2007
- Fox Quezada, Vicente. (2006) *Los Objetivos de Desarrollo del Milenio en México: Punto de encuentro para el futuro*. Informe de Avance
- Manual de Procedimientos para la Aplicación de la Entrevista. Administración 2007-2013
- Manual de Organización y Procedimientos. Administración 2007-2013
- Manual de Organización y Procedimientos. Secretaría Particular. Gobierno del Estado de Jalisco. Administración 2007-2013
- Mapas de Pobreza en México, Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (Coneval), Julio 2007
- Maritain J. (1947). *La persona y el bien común*, Desclée de Brouwer, Buenos. Aires.
- Martínez Graciliano José-Ramírez Macías Jesús. (2006) *La Regionalización en Jalisco. Hacia un Modelo de integración territorial en Busca de la Competitividad*.

- Mokus Sivickas Antanas. Entrevista ex alcalde de Bogotá 2001-2003
- Monzel, Nikolaus. (1965) *Doctrina Social*, Tomos I y II. Barcelona. Herder.
- Salud Pública de México. (2005). *No hacen viejos los años, sino los daños: envejecimiento y salud*. México v.47 Jul/ago.
- Olvera, Alberto J. (2010). *Ciudadanía y Democracia*. Instituto Federal Electoral.
- Plan Estatal de Desarrollo Jalisco 2030. Gobierno del Estado de Jalisco. 2008
- Quintana, José María. (1992). *Trabajadores Sociales, su papel y cometidos*. Ed. Narcea. España.
- Secretaría de Desarrollo Social, Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores. *Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores*. México, 2002.
- Secretaría de Planeación. Gobierno del Estado de Jalisco. 2007
- Stake, R.E. (1994) Case Study, en Denzin, N.K. & Lincoln, Y.S.
- Stake, R.E. (1995) *The Art of Case Study*. Sage. London.
- Secretaría de la Gestión Pública. *Una Historia de Éxito Compartido*. Gobierno de Guanajuato. Febrero 2007

Fuentes electrónicas

- *Ciudades para un Futuro más Sostenible*. <<http://www2.uca.es/grup-invest/lace/documentos/EC.pdf>> Tomados y adaptados de Simons 1987, 1989; Kemmis y Robottom 1981 y Angulo 1993). Universidad de Cádiz. [Consulta 25 de febrero de 2011]

- Consejo Nacional de Población. Proyecciones de la población de México, 2000-2050. México: Consejo Nacional de Población; 2002.
- CONEVAL. *¿Qué es la pobreza por ingresos?* <www.coneval.gob.mx/cmsconeval/.../que_es_pobreza_ingresos.es.do> [Consultado agosto 2011]
- Delgado Jiménez Alexandra. *De la participación ciudadana a la gobernanza urbana: transformaciones políticas y territoriales.* Madrid. <<http://habitat.aq.upm.es/boletin/n44/aadel.html>> [Consulta: 18 de febrero 2011]
- E-gobernanza y atención ciudadana. *La Generalitat de Catalunya en el contexto internacional* <<http://www.uoc.edu/in3/pic/esp/egobernanza.html>> [Consulta: 18 de febrero 2011]
- Investigación pedagógica. Pearson Educación. Estadística aplicada a la educación. <<http://www.mailxmail.com/autor-pearson-educacion>> [Consulta: 7 de septiembre 2011]
- Gobernabilidad y Gobernanza. (2006) *Observatorio de la Sostenibilidad.* <www.sostenibilidad-es.org/es/plataformas-de...y.../governabili> [Consulta: septiembre 2011]
- Gobernabilidad metropolitana. *Democracia y eficiencia. Una comparación.* Barcelona-Montreall. Mariona Tomás.
- <www.aecpa.es/uploads/files/recp/23/resumenes/06.pdf> [Consulta: 18 de febrero de 2011]

- López, A. (1999). *Indicadores Cuantitativos y Cualitativos para la Evaluación de la Actividad Investigadora*. <http://www2.uca.es/serv/consejo_social/doc/> [Consulta: 20 diciembre 2011]
- Informe sobre Desarrollo Humano, PNUD. Capítulo 2. 1996
- *Introducción al Estudio de Caso*. <<http://www2.uca.es/grup-invest/lace/documentos/EC.pdf>> Tomados y adaptados de Simons 1987, 1989; Kemmis y Robottom 1981 y Angulo 1993).Universidad de Cádiz. [Consulta: 25 de febrero de 2011]
- *Introducción al Estudio de Caso en Educación*. Laboratorio de Análisis del Cambio Educativo. Facultad de CC. De la Educación de Cádiz. <<http://www2.uca.es/grup-invest/lace/documentos/EC.pdf>>. Universidad de Cádiz. [Consulta: 25 de febrero de 2011]
- *La Aparición del Derecho de Petición*. <www.bibliojuridica.org/libros/3/1336/4.pdf> <<http://www.uoc.edu/in3/pic/esp/egobernanza.html>> [Consulta: 18 de febrero de 2011]
- Laboratorio Urbano. *Ciudades para un Futuro más Sostenible*. <<http://habitat.aq.upm.es/boletin/n32/alurb01.html>> [Consulta: septiembre 2011]
- Elizabeth Littlefield y Richard Rosenberg. *Las microfinanzas y los pobres*, Revista Finanzas y Desarrollo 2004, <<http://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/spa/2004/06/pdf/littlefi.pdf>> [Consulta: 13 de agosto de 2011]
- Objetivos del Milenio de la ONU. *Los ocho objetivos de Desarrollo del Milenio* <http://un.org/spanish/millenniumgoals/> [Consulta: 12 de mayo de 2010]

- Martínez Santiago, Margarita. *La aparición del derecho en petición de México*. <<http://www.monografias.com/trabajos68/aparicion-derecho-peticion-mexico/aparicion-derecho-peticion-mexico2.shtml>> [Consulta: 18 de febrero 2011].
- Microfinanzas en América Latina y el Caribe. <http://www.iadb.org/es/temas/microfinanzas/las-microfinanzas-en-america-latina-y-el-caribe,1655.html> el 13 de agosto de 2011.
- Organización Panamericana de la Salud. *Envejecimiento: ¿qué nos depara el futuro?* Comunicado de prensa. Organización Panamericana de la Salud, enero 2002; vol. 01. En: <<http://www.paho.org/Spanish/DPI/100/100feature02.htm>> 2005. [Consulta: febrero 10]
- Secretaría de Desarrollo Social/Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores. México, 2002. *Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores*.
- Petición y Constitución <<http://www.monografias.com/trabajos68/aparicion-derecho-peticion-mexico/aparicion-derecho-peticion-mexico2.shtml>> [Consulta: 18 de febrero 2011].
- *Por un mundo Mejor.* (2008) <www.amia.org.ar/index.php/download/default/openDownload/.../56>. Argentina, [Consulta: octubre 2011]
- Tukey. *Comparación de varios tratamientos o grupos*. <http://dta.usalca.cl/estadistica/ejercicios/interpretar/Metodos/> [Consulta: 6 de septiembre 2011]