



# Informe de la Dirección Ejecutiva de Mejora Continua a la Gestión Gubernamental.

**Ejercicio 2021-2024**



## **La Dirección Ejecutiva de Mejora Continua a la Gestión Gubernamental se conforma por 3 Coordinaciones:**

- 1. Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana.**
- 2. Coordinación de Ventanilla Única de Trámites.**
- 3. Coordinación de Tecnologías de la Información.**



## La alcaldía Gustavo A. Madero tiene registradas 17 áreas de atención ciudadana.

- 10 Módulos de Atención Ciudadana (MODAC).
- CESAC Central.
- Ventanilla Única de Trámites.
- Módulo de Control Vehicular.
- Portal Institucional.
- Correo Electrónico.
- Línea Telefónica VUT.
- Línea Telefónica CESAC.



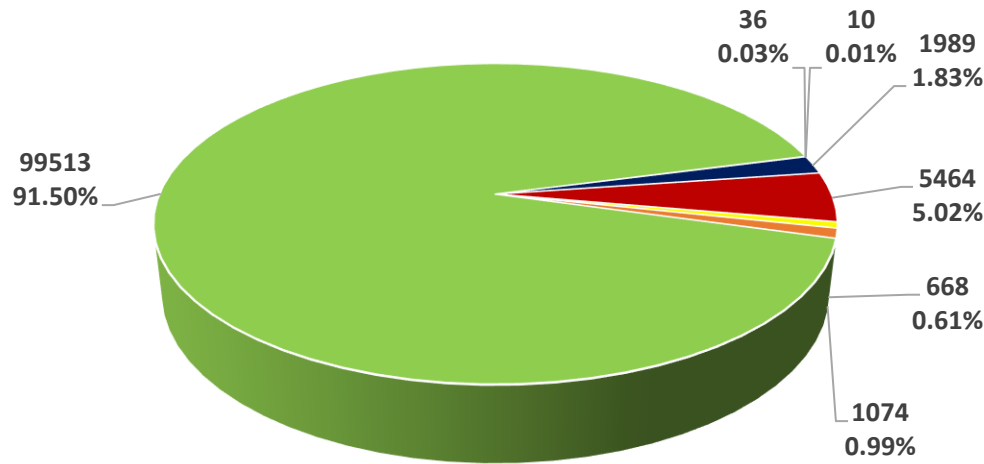
# Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana

**Ejercicio 2021-2024**



Durante el periodo comprendido del **01 de octubre de 2021 al 15 de enero de 2024** se han recibido **108,754 solicitudes diversas**, mediante el Sistema Unificado de Atención Ciudadana (**SUAC**), de las cuales **99,513** fueron concluidas, lo que representa el **91.50%** y **5,464** se encuentran en proceso de atención representando el **5.02%**. El restante mantiene diferentes estatus.

**Total**  
**108,754**



- aceptados
- cancelados
- concluidos
- pendientes
- rechazados
- returnados
- turnado interno

Estatus	Total	%
Concluidas	99,513	91.50%
Turnado	5,464	5.02%
Returnado	1,989	1.83%
Cancelado	1,074	0.99%
Pendiente	36	0.03%
Aceptado	668	0.61%
Rechazado	10	0.01%
<b>TOTAL</b>	<b>108,754</b>	<b>100%</b>



### Catalogo de servicios

1	Alarmas Vecinales.
2	Alerta Sísmica.
3	Alumbrado.
4	Apoyo Servicios Funerarios
5	Asesoría De Terceros Acreditados.
6	Asesoría Jurídica.
7	Asistencia Social.
8	Asistencia Veterinaria.
9	Bacheo.
10	Balizamiento.
11	Barbecho / Chaponeo.
12	Becas.
13	Covid.
14	Crédito De Vivienda.
15	Desazolve.
16	Falta De Agua.
17	Fuga De Agua.
18	Información Tramites.
19	Limpieza Vía Publica.
20	Llave CDMX.
21	Mantenimiento De Coladera / Alcantarilla.
22	Mantenimiento Drenaje.
23	Mantenimiento Parque / Área Verde.
24	Mantenimiento Semáforos.
25	Mantenimiento Vía Pública.



### Catalogo de servicios

26	Ordenamiento Zona De Reparto.
27	Otro.
28	Pavimentación.
29	Poda / Retiro Árbol.
30	Programa Apoyo A Cuidadores.
31	Protección Civil.
32	Queja De Transporte Publico.
33	Queja funcionario.
34	Queja Restaurante.
35	Recolección Basura.
36	Registro Civil.
37	Registro Ferias Indígenas.
38	Reinscripción al CENDI.
39	Reparación De Empedrado.
40	Retiro Ambulante.
41	Retiro Cascajo, Escombro, Azolve, Ramas.
42	Seguimiento A Trámite.
43	Solicitud De Audiencia.
44	Solicitud De Concertación Vecinal.
45	Solicitud De Vigilancia.
46	Solicitud De Volanteo.
47	Solicitud Estudio Socioeconómico.
48	Solicitud Evaluación De Riesgo.
49	Solicitud/Seguro De Desempleo.
50	Tramites / Info. Vehicular.
51	Uso De Suelo.
52	Vehículo Abandonado / Chatarrización.
53	Venta De Alcohol / Droga.
54	Verificación Administrativa.
55	Wifi Gratis.



## Trámites más solicitados

01 de octubre de 2021 al 31 de diciembre de 2023

No.	Trámite	Cantidad
1	Alumbrado	16, 563
2	Bacheo	6,830
3	Desazolve	7,704
4	Falta de agua	14,916
5	Poda retiro de árbol	14,656





# Personal de Áreas de Atención Ciudadana





# Coordinación de Ventanilla Única de Trámites

## Acciones realizadas en las áreas de atención ciudadana (AAC)

- Cumplimiento a los Lineamientos mediante los cuales se establece el “Modelo Integral de Atención Ciudadana” en las AAC y MODAC:
  - Entrega de uniformes a todo el personal.



Durante el período comprendido del 01 de octubre de 2021 al 31 de diciembre de 2023, la Ventanilla Única de Trámites recibió **13,742 solicitudes de trámites y avisos diversos**, de los cuales **5,845** fueron de atención inmediata y **7,897** se canalizaron al área correspondiente para su dictaminación.

De los **7,897** trámites a dictamen **7,035** han sido dictaminados, de los cuales **3,814** fueron autorizados y **3,221** no procedieron, quedando **862** sin dictamen, de ellos **607** están pendientes y **255** en proceso, lo que representa el **10.92** por ciento de los trámites enviados a dictamen.

### Total de ingresos 13,742

Inmediatos	A dictamen		
5,845	7,897		
	Pendientes <sup>1</sup>	En proceso <sup>2</sup>	Dictaminados
	607 7.69%	255 3.23%	7,035 89.08%
			Autorizados
			3,814
			No procedentes
			3,221

**10.92 %**

1. Pendientes.- Solicitudes de trámite que no tienen una resolución por motivo atribuible a la autoridad.
2. En proceso.- Solicitudes de trámite que no tienen una resolución por falta de actuación del ciudadano (no recibir su prevención o una vez recibida no la ha subsanado).



## Índice de atención de los trámites canalizados a las Direcciones Generales y Ejecutivas para su dictaminación.

Área de atención	Trámites	Dictaminados	%	Pendientes <sup>1</sup>	%	En Proceso <sup>2</sup>	%
Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano	4,507	4,200	93.19	242	5.37	65	1.44
Dirección General de Asuntos Jurídicos y de Gobierno	3,277	2,756	84.10	331	10.10	190	5.80
Dirección Ejecutiva de Seguridad Ciudadana, Gestión Integral de Riesgos y Protección Civil	43	42	97.67	1	2.33	0	0
Dirección General de Servicios Urbanos	64	31	48.44	33	51.56	0	0
Dirección General de Administración	5	5	100	0	0	0	0
Dirección General de Participación Ciudadana y Gestión Social	1	1	100	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>7,897</b>	<b>7,035</b>	<b>89.08</b>	<b>607</b>	<b>7.69</b>	<b>255</b>	<b>3.23</b>

1. Pendientes.- Solicitudes de trámite que no tienen una resolución por motivo **atribuible a la autoridad.**
2. En proceso.- Solicitudes de trámite que no tienen una resolución por **falta de actuación del ciudadano.** (no recibir su prevención o una vez recibida no la ha subsanado).



## Trámites más solicitados

01 de octubre de 2021 al 31 de diciembre de 2023

No.	Trámite	Cantidad
1	Expedición de Constancia de Alineamiento y/o Número Oficial.	3, 452
2	Aviso para el funcionamiento de Establecimientos Mercantiles con giro de Bajo Impacto.	3,139
3	Autorización para la presentación de Espectáculos en la Vía Pública, Parques o Espacios Públicos.	1,403
4	Aviso de Visto Bueno de Seguridad y Operación, y Renovación.	1,191
5	Expedición de Certificado de Residencia.	1.111



# Coordinación de Tecnologías de la Información

**Ejercicio 2021-2024**



## COORDINACION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN

### DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD

- 1.- Se atendió a todas las áreas de la alcaldía para proporcionar 2730 consumibles.
- 2.- Se evaluó y se adicionó el servicio de internet a 2650 usuarios a la red ya existente.
- 3.- Se analizó 2200 cuentas de internet en el edificio sede y anexos de la alcaldía.
- 4.- Se realizaron acciones de sistema y soporte técnico en el edificio sede y anexos de la alcaldía (Anexo 1)
- 5.- Se realizaron 834 mantenimientos correctivos y preventivos a las bibliotecas, así como a los Centros Culturales
- 6.- 17,332 servicios de mantenimiento y soporte técnico a oficinas de la Alcaldía y edificios anexos beneficiando a 10,000 usuarios.





## COORDINACION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN

### PROYECTOS EJECUTADOS:

1. Complemento a la Segunda Etapa: Sistema de Cableado Estructurado de Red Óptica Pasiva (Pon Lan).
2. Solución de Comunicación: Conmutador y Telefonía IP
3. Adquisición de Antivirus
4. Adquisición de No Break (UPS)
5. Construcción e Integración de la Página Web
6. Mantenimiento al equipo de cómputo.
7. Actualización en los servicios de Telefonía e internet.
8. Adquisición de equipo de video para el área de Comunicación Social.
9. Adquisición de equipo de cómputo.
10. Actualización de la suite de aplicaciones de oficina.
11. Adquisición de licencia para el Mastógrafo de la Clínica de la Mujer.
12. Contratación del Servicio Integral hasta para 180 Nodos de Red basado en Tecnología Pasiva Óptica integrando configuración de OLT.
13. Mantenimiento correctivo a la red GPON.
14. Actualización en la infraestructura de TI (Licenciamiento de Servidores)
15. Adquisición de equipo de cómputo.
16. Actualización de la suite de aplicaciones de oficina.
17. Mantenimiento a la Página Web
18. Instalación de líneas telefónicas 232, servicios de internet 312
19. **Premio otorgado a la Alcaldía en el ámbito municipal “u-GOB 2022”, por “Estrategias Tecnológicas para potenciar a la Administración Pública en Gustavo A. Madero”**
20. **Premio otorgado por el Grupo editorial “Alcaldes de México 2022”, por la “Mejor Infraestructura Tecnológica para Municipios a Nivel Nacional”.**

Usuarios beneficiados directamente 1000

Usuarios beneficiados indirectamente 10,000



## **Adicionalmente en el titular de la DEMCGG recae la siguiente responsabilidad:**

- ✓ **Enlace de Mejora Regulatoria de la Alcaldía Gustavo A. Madero.**



## Acciones en materia de mejora regulatoria.

En cumplimiento a lo establecido en los artículos 32, 61, 63 y 75 de la Ley de Mejora Regulatoria de la Ciudad de México, se realizaron las siguientes acciones:

- ✓ Elaboración de la Agenda y los Programas de Mejora Regulatoria para los ejercicios 2021, 2022 y 2023.
- ✓ Se gestionó en la Plataforma de Análisis de Impacto Regulatorio (AIR) un **total de 125 propuestas de regulaciones** para su publicación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, todas con **dictamen favorable** por parte de la Unidad de Mejora Regulatoria de la Ciudad de México.



- ✓ De manera coordinada con la Dirección Ejecutiva de Simplificación Estratégica de la Agencia Digital de Innovación Pública, se lleva a cabo la **actualización de 21 trámites** y los formatos correspondientes en materia de mercados públicos y construcción, los cuales se ingresan a través de la Ventanilla Única de Trámites de la alcaldía, considerando que están asignados de la siguiente estructura:
- ✓ Proceso de actualización de 29 servicios y 15 modalidades de los distintos servicios que se encuentran inscritos en el Registro Electrónico de Trámites y Servicios (RETyS) de manera coordinada con las unidades administrativas de este órgano político administrativo.