

Plan de trabajo de Coordinación de Atención Ciudadana

H. AYUNTAMIENTO 2024 - 2027

CORTAZAR

EL LEGADO DE NUESTRA HISTORIA

Atencion Ciudadana
CORTAZAR, GUANAJUATO. |

INTRODUCCION

Ha sido un compromiso del Presidente Municipal Marco Mauricio Estefanía Torres construir un Gobierno Municipal que dé respuesta inmediata a los problemas e inquietudes de la ciudadanía cortazareña. Por ello, ha determinado que la eficiencia y eficacia deberán ser dos factores primordiales que caractericen su administración. Con el objetivo de estrechar los lazos entre ciudadanos y el gobierno para la atención directa de sus peticiones y solicitudes, se encuentra, dentro del organigrama de la Presidencia Municipal, la Dirección de Atención Ciudadana. Esta Dirección está facultada para recibir, analizar, canalizar, dar seguimiento y apoyar a todo tipo de peticiones ciudadanas, eliminando los procesos burocráticos y creando políticas que nos permitan ser parte de un gobierno eficiente, competitivo y cercano a la gente con el objetivo de lograr un cambio en la percepción ciudadana por medio de la solución adecuada a sus demandas de manera eficaz.

La atención ciudadana es un servicio que busca acercarse a las personas, brindando información sobre los trámites y servicios del municipio. El objetivo de los sistemas de atención ciudadana es ofrecer atención, asesoría y gestión a los ciudadanos que acudan a ellos.

El área de atención ciudadana es la encargada de atender a la ciudadanía sin hacer ningún tipo de distinción, todo usuario o posible beneficiario, al momento de presentarse con nuestro personal podrán obtener respuestas a sus dudas y la debida atención a sus solicitudes, recibiendo un trato digno, cortés y humano por parte del personal. Nuestra función es buscar una solución a las peticiones recibidas ya sea directamente por el DIF o de manera interna con alguno de nuestros programas presupuestarios o en su defecto por alguna otra dependencia que pueda dar respuesta a su tipo de solicitud.

MARCO JURIDICO

La atención ciudadana fue entendida por años como sinónimo de atender peticiones y, más específicamente, las quejas y denuncias que presentara la ciudadanía. Al amparo del Artículo 8 Constitucional, que lo consagró como una garantía individual, los funcionarios y empleados públicos están obligados a respetar el ejercicio del derecho de petición, a condición de que ésta se formule por escrito, de manera pacífica y respetuosa, y a toda petición debe recaer un acuerdo escrito de la autoridad a la que se hubiera dirigido, la cual tiene que hacerlo del conocimiento del peticionario en breve término. Bajo este precepto legal, se reconoce entonces a la ciudadanía el derecho de pedir a la autoridad que atienda sus sugerencias, solicitudes y planteamientos en general, los que engloban desde luego a probables quejas sobre servicios públicos y posibles denuncias contra servidores públicos.

OBJETIVO

El objetivo principal de la dirección de atención ciudadana es brindar servicios, asesoría y gestión a los ciudadanos de manera eficaz, brindar información veraz, analizar y responder las peticiones de manera puntual y oportuna, Así como Ofrecer información, tramitación y gestión de servicios municipales canalizar y dar seguimiento.

EL LEGADO DE NUESTRA HISTORIA

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ❑ Recibir y dar Atención de calidad a todos los ciudadanos que acudan a esta Dirección, así como dar una respuesta de lo más pronta posible.
- ❑ Responder a sus solicitudes canalizándolas a las diferentes Direcciones, departamentos o instituciones para su correcta atención, gestión, seguimiento y solución de las mismas.
- ❑ Contar con un programa especial de todos aquellos ciudadanos que han recibido beneficios para de esta manera tener el control todos los apoyos otorgados.

- ✔ Realizar supervisiones de manera constante con la intención de verificar el uso adecuado de los apoyos otorgados con la finalidad de motivar el buen uso de los mismos.

MISION

Garantizar la excelencia en Atención al ciudadano, brindando un servicio de calidad, a fin de satisfacer las necesidades y peticiones de una manera eficaz, eficiente y oportuna de acuerdo a los principios constructivos.

VISION

Ser una Oficina de Atención al Ciudadano altamente comprometida y capacitada para la solución y tramitación de diversas solicitudes formuladas, garantizando que los tiempos de respuesta sean satisfactorios, basándonos en los principios de ética que debemos cumplir como servidores públicos.

CORTAZAR

VALORES

- ✔ Atención.
- ✔ Eficiencia.
- ✔ Honradez.
- ✔ Respeto.
- ✔ Responsabilidad.
- ✔ Sencillez.
- ✔ Transparencia.

EL LEGADO DE NUESTRA HISTORIA

FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
DIRECCION DE COORDINACION DE ATENCION CIUDADANA	<ul style="list-style-type: none">✔ Dirección, coordinación y supervisión del departamento, para el buen funcionamiento del mismo.✔ Atención y orientación personalizada a los ciudadanos, dependiendo de sus necesidades.✔ Reporte diario de las solicitudes recibidas al Alcalde.✔ Seguimiento de cada una de las solicitudes hasta dar respuesta final a los ciudadanos.✔ Canalización de solicitudes a los departamentos correspondientes.✔ Entrega de apoyos.
Jefe inmediato: Alcalde del H. Ayuntamiento	

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
ASISTENTE DE COORDINACION DE ATENCION CIUDADANA	<ul style="list-style-type: none">✔ Atención al ciudadano.✔ Recepción y elaboración de solicitudes.✔ Canaliza al departamento correspondiente las solicitudes que no corresponden al departamento.✔ Control y captura de apoyos otorgados.✔ Entrega de apoyos.✔ Elaboración de caratulas de pago de cheque y transferencia.✔ Oficialía de partes.✔ Atención de llamadas del conmutador.
Jefe inmediato: Director de Coordinación de Atención Ciudadana	

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
ENCARGADA DE DEPARTAMENTO DE ATENCION CIUDADANA	<ul style="list-style-type: none">✔ Atención al ciudadano.✔ Recepción y elaboración de solicitudes.✔ Canaliza al departamento correspondiente las solicitudes que no corresponden al departamento.✔ Control y captura de solicitudes recibidas.✔ Entrega de apoyos.✔ Control y reembolso de caja chica.✔ Oficialía de partes.✔ Atención de llamadas del conmutador.
Jefe inmediato: Director de Coordinación de Atención Ciudadana	

