



Manual de Organización Atención Ciudadana



Atención Ciudadana

Será responsable de brindar atención a la ciudadanía en los asuntos de recepción, canalización y seguimiento a sus peticiones, quejas o sugerencias; así como gestionar y proporcionar apoyos a solicitudes específicas en el marco de su ejercicio y las instrucciones que le sean encomendadas.

Objetivo

Tiene como objetivo primordial brindar atención a la ciudadanía en un marco de respeto y tolerancia en los asuntos de recepción, trámite y gestión a sus peticiones, como uno de los derechos que el ciudadano cuenta, para tomar parte en los asuntos públicos y vigilar la correcta aplicación de los recursos y recibir una respuesta real y correcta.



Misión

Garantizar una atención eficiente y eficaz, desarrollando un vínculo entre sociedad y gobierno mediante la canalización y seguimiento de las peticiones, quejas o sugerencias realizadas, así como gestionar y proporcionar apoyos a solicitudes específicas a través de acciones que permitan mejorar la calidad y efectividad en la prestación de los servicios del Gobierno Municipal.

Visión



Crear una organización de mejora continua en la atención que la sociedad requiere para que de manera pronta, expedita y profesionalmente otorgue respuestas con un alto sentido humano, utilizando herramientas tecnológicas y administrativas para lograr los mecanismos adecuados y eficaces, así logrando calidad en los servicios que presta la Presidencia Municipal.

Valores

- Honestidad
- Servicio
- Atención
- Eficiencia
- Responsabilidad
- Transparencia



Funciones principales



- Servir al ciudadano para ofrecer una asesoría adecuada, brindando los medios necesarios para la solución de las peticiones y/o quejas que presente.
- Realizar acciones de coordinación y gestión, canalizando peticiones para la solución de las mismas, manteniendo una relación cordial con todas las dependencias de los tres órdenes de Gobierno en beneficio de los ciudadanos.
- Atender las peticiones, quejas, denuncias y sugerencias para su seguimiento, evaluación y pronta respuesta.
- Ser un enlace cercano e incluyente que promueva la participación de los ciudadanos en todos los sectores sociales

Organigrama





Facultades y atribuciones del Director (a) de Atención Ciudadana



- Establecer los lineamientos, estrategias, programas y mecanismos, mediante los cuales la sociedad pueda hacer peticiones ciudadanas al Gobierno Municipal.
- Promover la participación responsable de la sociedad en la elaboración y ejecución de las políticas públicas.
- Brindar atención a la ciudadanía en los asuntos de recepción, canalización y seguimiento a sus peticiones, quejas o sugerencias; así como gestionar y proporcionar apoyos a solicitudes específicas en el marco de su ejercicio y las instrucciones que le sean encomendadas.
- Brindar la atención a las solicitudes que se recaben a través de los medios establecidos, llevando a cabo un registro sistematizado para verificar la oportuna atención y en su caso canalizar a las dependencias .

- Verificar y evaluar el cumplimiento de las peticiones ciudadanas donde el beneficiario deberá proporcionar la información que se le requiera de acuerdo en lo establecido en las reglas de operación de los programas sociales conforme a los lineamientos, estrategias o programas establecidos por la Dirección.
- Llevar el control de los apoyos procedentes y disponibles brindados a la ciudadanía según sea la naturaleza de los mismos, y de aquellos que la Dirección considere necesarios y suficientes para el cumplimiento de su objetivo conforme a los lineamientos, estrategias o programas establecidos.
- Diseñar, implementar y operar acciones estratégicas de contacto ciudadano para atender las solicitudes de la ciudadanía.



Funciones del colaborador en gestiones sociales, control y seguimiento



- Proporcionar atención personal a los ciudadanos.
- Registrar y canalizar a la Dirección correspondiente en el sistema las solicitudes, sugerencias y/o quejas relacionadas con los servicios públicos prestados por la Presidencia Municipal para su respectivo seguimiento.
- Teniendo registrado la petición dar seguimiento para su pronta respuesta a la solicitud.
- Revisar que se dé solución a la solicitud del ciudadano.
- Realizar reportes de informes para el Directora (a) y así coadyuvar esfuerzos para tener un mejor resultado de las necesidades de la ciudadanía.

- Generar periódicamente reportes estadísticos de las solicitudes y gestiones del ciudadano.
- Contactar con los diferentes Directores o Coordinadores para conocer el avance de las respuestas ciudadanas.
- Revisar diario el proceso de las peticiones o gestiones realizadas por los capturistas en el sistema.
- Recibir las respuestas que envían las diferentes instancias sobre las peticiones que tenemos, registrar y capturar en el sistema.
- Supervisar las actividades diarias del personal a su cargo.



Funciones del Capturista



- Atención de la ciudadanía.
- Realizar la captura de las peticiones y llevar el control dentro del sistema.
- Realizar reportes de informes para el Director (a) y el Coordinador de gestiones sociales, control y seguimiento.
- Auxiliar en las cualquiera de las actividades administrativas y/u operativas de la Dirección.
- Velar por el buen uso y conservación de los bienes y equipos asignados a su cargo.
- Brindar una atención profesional y humana a cualquier ciudadano que así lo requiera de manera personal.



Funciones del capturista de reportes por medio de Redes Sociales y Centro de Llamado.



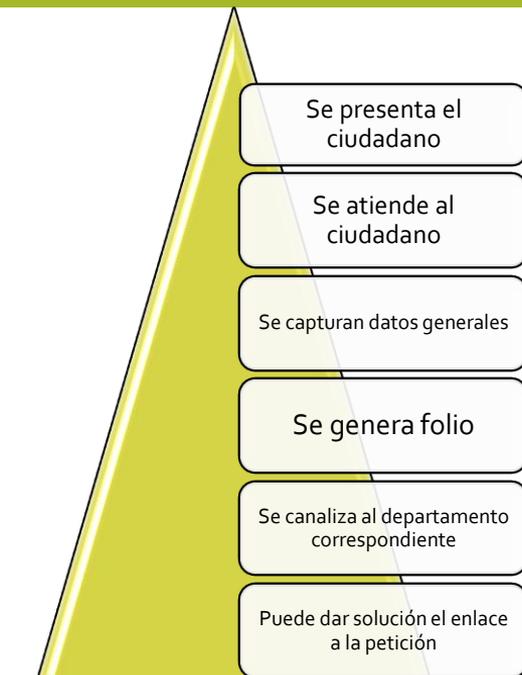
- Proporcionar atención telefónica a los ciudadanos, registrar y canalizar en el sistema las solicitudes, sugerencias y/o quejas relacionadas con los servicios públicos prestados por la Presidencia Municipal para su respectivo seguimiento.
- Recibir las solicitudes, sugerencias y/o quejas que se hacen por medio de las diferentes redes sociales (Facebook, página oficial del Municipio) relacionadas con los servicios públicos por la Presidencia Municipal para su respectivo seguimiento.
- Analizar cada una de ellas y canalizarlas a cada Dirección para su solución.
- Contactar con los diferentes Directores o Coordinadores para conocer el avance de las respuestas ciudadanas.
- Generar periódicamente reportes estadísticos de las solicitudes y gestiones del ciudadano.
- Brindar una atención profesional y humana a cualquier ciudadano que así lo requiera.



Funciones tramite de CURP



- Atención de la ciudadanía.
- Realizar la captura de datos al sistema para generar la CURP, modificar y/o eliminar.
- Realizar reportes de informes para el Director (a) de los CURP generados por día.
- Velar por el buen uso y conservación de los bienes y equipos asignados a su cargo.
- Brindar una atención profesional y humana a cualquier ciudadano que así lo requiera de manera personal.



El enlace encargado tiene la obligación de comunicarse con el ciudadano, para informarle por que no se puede llevar a cabo su petición.

El enlace correspondiente da solución a la petición.

Atención ciudadana valida que la petición haya sido resuelta.

Atención presencial en Presidencia Municipal.



Atención a través de la
pagina web oficial del
Ayuntamiento de Sabinas.



Atención a través de la línea de Whatsapp.

