

C. FABIO RODRÍGUEZ KORN
PRESENTE

Con fundamento en el artículo 6 apartado A de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículos 1, 2 fracción V, 3, 9, 44, 46, 51, fracción IV del artículo 54, 61, 62 fracciones I, IV y VII de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla; y en atención a su solicitud de información ingresada vía Sistema INFOMEX con número de folio 0045515, consistente en:

*"[] Solicito la información correspondiente a la Dirección de Atención Ciudadana, adscrita a la Presidencia Municipal
Favor de incluir: funciones, presupuesto asignado, actividades relevantes, programas, objetivos cumplidos y los que se tiene planeado cumplir, personal asignado a esta área (sin incluir datos personales).."* []

Al respecto, adjunto al presente, la información solicitada y que emite la Dirección de Atención Ciudadana, a través de su titular.

Al mismo tiempo le informo que puede <http://www.pueblacapital.gob.mx/i-marco-normativo-aplicable/marco-legal/> para más información.

Sin más por el momento, quedo de Usted.

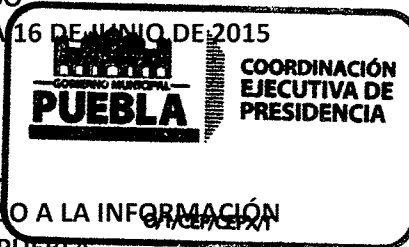
ATENTAMENTE
"PUEBLA, CIUDAD DE PROGRESO"

CUATRO VECES HERÓICA PUEBLA DE ZARAGOZA, A 16 DE JUNIO DE 2015



VENUS MONTES CERVANTES

**TITULAR DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN
DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL DE PUEBLA**





**Ciudad
de Progreso**

OFICIO NO. D.A.C.1299/2015

**LIC. VENUS MONTES CERVANTES
TITULAR DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA
DE ACCESO A LA INFORMACIÓN
P R E S E N T E**

En atención al número de solicitud 00045515 VÍA INFOMEX, donde el Ciudadano Favio Rodríguez Korn pide información correspondiente a la Dirección de Atención Ciudadana adscrita a la Presidencia Municipal, me permito anexarla en el presente documento.

Sin otro particular, le envío un cordial saludo.

**ATENTAMENTE
"SUFRAGIO EFECTIVO, NO REELECCIÓN"
CUATRO VECES HEROICA PUEBLA DE ZARAGOZA, A 19 DE JUNIO 2015**

**ING. JAVIER MAULEÓN MONTERO
ENCARGADO DE DESPACHO DE LA
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA**



**QUEJAS Y DENUNCIAS
01 800 1 VIGILA
8 4 4 4 5 2**

Respuesta a la solicitud número 45515

FUNCIONES:

- Coordinar la recepción, canalizar y dar seguimiento a las demandas ciudadanas presentadas por diversos medios al Presidente Municipal.
- Coordinar con las Dependencias y entidades municipales competentes las acciones necesarias para la atención de las solicitudes ciudadanas, recibidas en materia de servicios públicos a cargo del H. Ayuntamiento
- Implementar un sistema de gestión que permita vincular transversalmente la totalidad de peticiones ciudadanas hechas al A. Ayuntamiento, canalizarlas, asignar responsables, verificar el estatus que guarda las respuesta en las mismas y generar reportes estadísticos que permitan evaluar el desempeño de las propias dependencias y entidades municipales.
- Informar al Presidente Municipal, Secretaria Particular y coordinador Ejecutivo de presidencia los avances y el estado que guardan las acciones solicitadas, con la finalidad de constatar que la ciudadanía obtenga respuesta.
- Supervisar que las actividades de los departamentos a su cargo se realicen en tiempo y forma.
- Atender personalmente a las y los ciudadanos que requieran orientación por la problemática que presenten.
- Informar al Presidente Municipal, Secretaria Particular y coordinador Ejecutivo de Presidencia acerca de los temas que por su importancia o problemática requieran especial atención.
- Coadyuvar con el área competente en la coordinación de los eventos en los que asista el Presidente Municipal.
- Mantener informado al ciudadano sobre el estatus que guarda la solicitud que haya hecho, así como su viabilidad y el tiempo de solución.
- Asistir a los eventos y giras de trabajo del Presidente Municipal, para recibir peticiones y dar seguimiento a los problemas más recurrentes y de mayor relevancia en la zona, para su atención.
- Establecer las políticas, bases, lineamientos y criterios técnicos y operativos que regulen el funcionamiento del procedimiento para la recepción, captación y atención de las peticiones ciudadanas.

- Informar a la Contraloría Municipal respecto del incumplimiento de las obligaciones por parte de los enlaces designados por las Dependencias y entidades municipales para la atención ciudadana.
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia y las que le asigne la o el Presidente Municipal, la Secretaria Partícula y el Coordinador Ejecutivo de Presidencia

PRESUPUESTO ASIGNADO 2015:

- \$18,346.29

ACTIVIDADES RELEVANTES:

1. Captar peticiones ciudadanas a través de giras y eventos, medios de comunicación, oficina de presidencia.
2. Procesar las peticiones recibidas para que sean turnadas a las instancias competentes.

PROGRAMAS:

Se atiende al Programa 34 del Plan Municipal de Desarrollo 2014-2018, denominado: “Fortalecimiento de la gobernabilidad y la gobernanza” y al Componente: Peticiones Ciudadanas procesadas

OBJETIVOS CUMPLIDOS:

100 % de peticiones ciudadanas procesadas, con respecto a peticiones ciudadanas captadas (Bajo demanda). Al mes de marzo se programó una meta de 1783 peticiones, sin embargo solo se recibieron y procesaron 1211.

OBJETIVOS POR CUMPLIR:

De enero a diciembre de 2015, se ha programado 100% de peticiones ciudadanas procesadas con respecto a peticiones ciudadanas captadas.

PERSONAL ASIGNADO:

1 Director – Ingeniero Industrial

1 Jefe de Departamento – Licenciado en Comunicación

1 Analista - Licenciado en Derecho

3 Analistas – Preparatoria

1 Jefe de Departamento – Licenciada en Derecho

1 Analista - Maestría en Administración Pública

1 Analista – Contador

1 Analista – preparatoria