

# PLAN DE TRABAJO 2017 DIRECCIÓN DE ATENCION CIUDADANA

## Introducción

Ha sido un compromiso del Presidente Municipal, el Ing. Francisco Ramón Abreu Vela, construir un Gobierno Municipal que dé respuesta inmediata a los problemas e inquietudes de la ciudadanía Tenosiquenses.

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**, tal y como lo contempla el Plan Municipal de Desarrollo 2016-2018. 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 y expedita.

## Objetivos Generales

El presente plan de trabajo tiene como objetivo establecer las bases firmes que puedan guiar las acciones de la Dirección de Atención Ciudadana como parte integral de la administración de la Presidencia municipal hacia el logro de los objetivos atendiendo siempre y en todo momento la premisa de esta administración **“Contigo construimos futuro”**

La dirección de Atención Ciudadana Municipal, tiene por objetivo principal atender a los sectores marginados de la población del municipio de Tenosique, con la finalidad de que se canalicen adecuadamente sus demandas y entregarles de manera ágil las respuestas de las mismas; todo esto mediante gestiones y los canales adecuados ante las diferentes Direcciones del Ayuntamiento y Dependencias Estatales y Federales.

## Objetivos Específicos

- Recibir y dar Atención de calidad humana a todo ciudadano que acuda a esta Dirección.
- Responder a sus solicitudes canalizándolas a las diferentes Direcciones o Instituciones para su correcta atención, gestión, seguimiento y solución de las mismas.
- Contar con un padrón de todos aquellos ciudadanos que han recibido beneficios para de esta manera tener el control de los programas recibidos en general.
- 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.

## **Misión.**

Dar atención y orientación eficiente en forma rápida y expedita a las demandas que presenta la ciudadanía para su debida canalización y conclusión.

Satisfacer las necesidades que manifiesta la población del municipio de Tenosique a la actual administración municipal, mediante los canales adecuados y ágiles para dar respuesta a los sectores marginados de la sociedad, brindar orientación a la gente respecto a la resolución de sus demandas; de igual manera vincular sus peticiones a las instancias correspondientes y estar al pendiente de su cumplimiento proporcionando sus servicios a todo ciudadano que así lo requiera.

## **Visión.**

Lograr los mecanismos más adecuados para mejorar los servicios que presta a la ciudadanía el Gobierno Municipal, haciendo uso de herramientas tecnológicas y administrativas para lograr calidad en los servicios que se presta al ciudadano estableciendo criterios de evaluación para alcanzar la mejora continua.

Ser una Institución que cubra las necesidades de la ciudadanía además de comprometerla con el Gobierno Municipal a ejercer sus derechos y obligaciones, para que conjuntamente se logre el bien común de forma participativa, ordenada e institucional.

## **Marco Jurídico**

La Dirección de Atención Ciudadana encuentra su fundamento jurídico en la parte Dogmática de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, como respuesta a una de las Garantías Individuales de los Mexicanos, el derecho de petición, para ello, en su artículo 8. Párrafo primero nos marca que “los funcionarios y empleados públicos respetaran el ejercicio del derecho de petición, siempre que esta se formule por escrito, de manera pacífica y respetuosa; [...]”,

En tanto en el orden local, el Reglamento de la Administración Pública para el Municipio de Tenosique, La función y facultades de la Dirección de Atención Ciudadana, se sustenta en el artículo 94, de la Ley Orgánica de los Municipios del Estado de Tabasco.

## **Principios**

Apoyar a las personas de los grupos vulnerables, para que cubran sus necesidades básicas y accedan a oportunidades de desarrollo.

Brindar apoyos para que los niños y jóvenes de Tenosique accedan a oportunidades de educación y desarrollo.

## **Equidad**

Promover y proveer igualitariamente el arte, y una cultura incluyente entre todos los sectores de la población sin distinción de género o condición social, propiciando con esto una integración igualitaria.

## **Responsabilidad**

Valor que nos impulsa a reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de nuestros actos, y a establecer la magnitud de nuestras acciones y afrontarlas de la manera más positiva e integral.

## Inclusión

Ser promotores de una integración artística y cultural de todos los sectores de la sociedad, promoviendo con esto el diverso desarrollo de talentos.

## Compromiso

- Atender y dar respuesta a las demandas sociales que la ciudadanía presenta al Gobierno.
- Mejorar la calidad de vida de los habitantes de Tenosique, brindándoles mejores oportunidades para su desarrollo.
- Fomentar el acceso a la educación, cultura, deporte y recreación como base para el desarrollo integral de los Tenosiquenses.

## Honradez

El servidor público no deberá utilizar su cargo público para obtener algún provecho o ventaja personal o a favor de terceros; tampoco deberá buscar o aceptar compensaciones o prestaciones de cualquier persona u organización que puedan comprometer su función.

## Honestidad

- **Ética profesional:** Capacidad para realizar acciones apegadas al código de ética perteneciente a cada profesión, siguiendo los lineamientos de confidencialidad y manejo prudente de la información.

## Respeto

Reconocimiento de los individuos como entidades únicas que necesitan ser comprendidas, e incluye el saber valorar sus intereses y necesidades.

## **Integridad**

Implica decir la verdad, ser responsable de la conducta propia, ser fiel y sincero consigo mismo y con los demás, recto, bondadoso, digno de confianza, cuando hace una promesa tiene la plena intención de cumplirla.

## **PROPUESTA DE TRABAJO**

- Brindar asistencia social a la población en condición de pobreza o vulnerabilidad social, mediante la dirección de atención Ciudadana municipal.
- Programa de apoyos al esfuerzo académico de los estudiantes Tenosiquenses.
- Programa de apoyo a grupos vulnerables para fomentar la permanencia en las escuelas de niños y jóvenes.
- Programa de subsidio al transporte para apoyar el acceso a la educación (SUBETE).
- Implementación del programa "Escuela Limpia" para dotar a escuelas de material de limpieza y mantenimiento menor.

## **ESTRUCTURA ORGÁNICA**

- **Dirección de Atención Ciudadana**
  - Planear, organizar y presentar al Presidente Municipal la propuesta de operatividad y funcionalidad de la dirección, con el objetivo de gestionar apoyos a grupos vulnerables, por medio de los programas federales y municipales.
- **Coordinación de Programas Municipales**
  - Presentar programas y proyectos; para establecer y mantener coordinación con las Instituciones Gubernamentales Municipales, Estatales e instituciones

privadas con la finalidad de concertar apoyos en beneficio de la población demandante.

- **Coordinación de vinculación de Programas Federales y Estatales**
  - Gestionar, promover y difundir los programas federales, para impulsar el fortalecimiento y desarrollo de la ciudadanía.
  
- **Coordinación de Gestión Social**
  - Apoyar en escritos a los ciudadanos u organizaciones y dirigirlos a las distintas áreas o dependencias para su pronta solución, recepcionar solicitudes y buscar los canales adecuados de respuesta.