



# **H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE MACUSPANA, TABASCO 2018-2021**



# **DIRECCION DE ATENCION CIUDADANA**

## **MANUAL DE ORGANIZACIÓN**

## INDICE

<b>INTRODUCCION</b> .....	7
<b>MISION</b> .....	8
<b>VISION</b> .....	8
<b>VALORES</b> .....	9
<b>OBJETIVO</b> .....	10
<b>LEY ORGANICA DEL ESTADO DE TABASCO</b> .....	11
<b>MARCO JURIDICO</b> .....	12
<b>ORGANIGRAMA</b> .....	13
<b>FUNCIONES</b> .....	14
PROPOSITO PRINCIPAL: .....	14
FUNCIÓN CLAVE: .....	14
FUNCIONES PRINCIPALES: .....	14
FUNCIONES BASICAS: .....	15

# INTRODUCCION



Macuspana vive una nueva etapa en los trabajos del H. Ayuntamiento donde la dirección de Atención Ciudadana cumple un papel importante con el fin de estrechar lazos entre Ciudadano y gobierno mediante una atención digna de sus solicitudes y peticiones que tienen los ciudadanos, darle seguimiento de manera eficaz y eficiente creando políticas que nos permitan estar cerca de la gente, logrando así uno de los cambios en la percepción ciudadana acerca de los servidores públicos y de la autoridad municipal.

También la Dirección de Atención Ciudadana brinda atención y orientación a quejas, dudas, trámites o peticiones. Para ello, es necesario que la administración pública implemente mejoras en la atención al público, buscando una respuesta a corto plazo a las solicitudes, por tal causa se implementó un control interno conforme a las solicitudes para un mejor servicio, a efecto de ser congruente con el entorno social 2019.

## **MISION**

Ser un Gobierno Municipal, comprometido, transparente y cercano a la ciudadanía ofreciendo soluciones justas e igualitarias a los problemas y necesidades cotidianas; escuchando y motivando la participación de todos los ciudadanos. Brindar orientación a la gente respecto a la tramitación de sus demandas, así mismo vincular sus peticiones a las instancias correspondientes y proporcionar sus servicios a todo ciudadano que así lo requiera.

## **VISION**

Cumplir las expectativas de un gobierno altruista, con espíritu de servicio y calidad en la realización de sus proyectos logrando con esto la mejora continua de la dirección de atención ciudadana.

## VALORES

Todos y cada uno de los que integran el equipo de trabajo de la Dirección de Atención Ciudadana, es importante que sepan el significado de los valores y los apliquen como persona en el trato diario con todos los ciudadanos.

Los valores que inspiran y animan el trabajo que realiza la Dirección de Atención Ciudadana son:

- **Compromiso:** Exigir lo mejor de nosotros.
- **Profesionalismo:** Eficacia en tu atención.
- **Calidad:** Bien hecho, rebasando las expectativas de la sociedad.
- **Servicio:** Disponibilidad para atender a la gente.
- **Equidad:** Atención sin distinción.
- **Comprensión:** Entender al ciudadano en razón de su condición.
- **Honestidad:** Por convicciones y en apego estricto a la ley.
- **Amabilidad:** Ser cortés y tratar a las personas como se merecen.
- **Altruismo:** Actitud positiva por el bien desinteresado hacia los demás.
- **Lealtad:** A la palabra comprometida.
- **Puntualidad:** Respeto por el tiempo de los demás.

## **OBJETIVO**

- El Objetivo de esta administración es obtener los mejores resultados en base a nuestras metas, que la dirección de atención ciudadana a través de su equipo de trabajo sea el canal que los guie hacia las soluciones de sus peticiones. Esta dirección tiene entre sus actividades organizar, promover, orientar conducir y atender la demanda ciudadana.

## **LEY ORGANICA DEL ESTADO DE TABASCO**

LVIII Legislatura

### **CAPÍTULO XV**

De la Dirección de Atención Ciudadana

Artículo 94. A la Dirección de Atención Ciudadana corresponde el despacho de los siguientes asuntos:

- I. Proponer al presidente municipal, la convocatoria de participación ciudadana para la integración de organizaciones sociales y ciudadanas en colonias, fraccionamientos, poblados, villas y rancherías, participando en la integración de los mismos.
- II. Organizar y conducir la demanda y gestión social que emane de las organizaciones de participación social y ciudadana.
- III. Promover y fomentar la participación social y ciudadana.
- IV. Encauzar, informar y conducir las demandas y gestiones ciudadanas.
- V. Proponer al Cabildo las normas internas y reglamentos para el buen funcionamiento de los consejos, juntas y demás organizaciones.
- VI. Las demás que le atribuyan expresan.

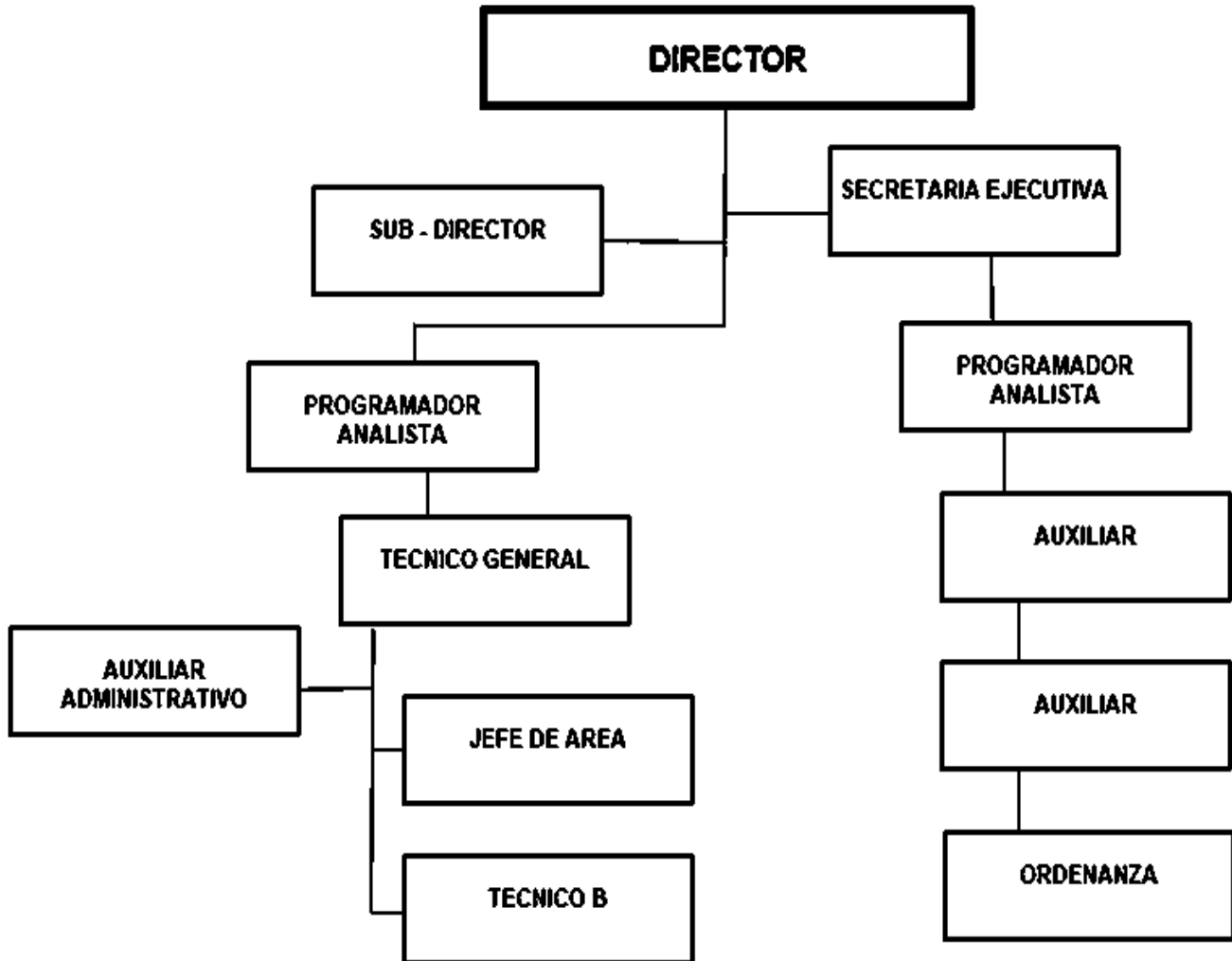


## **MARCO JURIDICO**

La Dirección de Atención Ciudadana Municipal, se encuentra sustentada en el siguiente marco jurídico.

- I- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- II- Constitución política del estado libre y soberano de Tabasco.
- III- Ley orgánica de los municipios del estado de Tabasco.
- IV- Ley de responsabilidades de los servidores públicos del estado de Tabasco.
- V- Ley de fiscalización superior del estado de tabasco.
- VI- Ley de transparencia y acceso a la información pública del estado de Tabasco.
- VII- Plan de Desarrollo Municipal 2018-2021

## ORGANIGRAMA



# **FUNCIONES**



## **PROPOSITO PRINCIPAL:**

- 1- Organizarse con los elementos necesarios, disponibilidad, responsabilidad, el personal y sistemas de apoyo para brindar el mejor servicio a las personas que nos visitan, mejorar en todos los sentidos para cumplir con nuestro objetivo.

## **FUNCIÓN CLAVE:**

- 2- Orientar, informar y gestionar las solicitudes que se reciban, tramitar para encausarlo a una solución satisfactoria en beneficios de desarrollo social o productivo de la población, actuando con los criterios de precisión, agilidad que den factibilidad principalmente en los que más lo necesitan.

## **FUNCIONES PRINCIPALES:**

- 3- Concretar las gestiones realizadas hacia las direcciones con resultados específicos, dar la información verídica y confiable, obtener la confianza que ha perdido los ciudadanos en las instituciones públicas, dando resultados con los programas sociales o productivos.

## FUNCIONES BASICAS:

- 4- Fortalecer el enlace con las direcciones manteniendo siempre la comunicación, en base a la disponibilidad de todos en el seguimiento de las solicitudes, el control de nuestros archivos y base de datos para el mejor rendimiento de nuestras funciones.