



GOBIERNO MUNICIPAL
SAN LUIS POTOSÍ

GACETA MUNICIPAL

ÓRGANO OFICIAL DE PUBLICACIÓN DEL
AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE SAN
LUIS POTOSÍ

SUMARIO

MANUAL GENERAL DE ORGANIZACIÓN VERSIÓN 1

22 DE NOVIEMBRE 2019



SECRETARÍA
GENERAL
GOBIERNO MUNICIPAL SLP

Edición extraordinaria
AÑO 2019
Número 23
San Luis Potosí, S.L.P.

UNIDAD ADMINISTRATIVA MUNICIPAL
Blvd. Salvador Nava Mtz. 1580, Col. Santuario, San Luis Potosí, S.L.P.

3.2.2.2.- DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

OBJETIVO:

Brindar atención con responsabilidad y sentido humano a la ciudadanía que, al amparo de sus derechos constitucionales de petición, audiencia y manifestación acuden al H. Ayuntamiento para ser atendidos por el Presidente Municipal en la solución de sus planteamientos; y ofrecerles apoyo en la búsqueda constante de alternativas que respondan satisfactoriamente a sus necesidades.

La Dirección de Atención Ciudadana del H. Ayuntamiento de San Luis Potosí, aspira a contar con 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 y en un marco de respeto y tolerancia a las demandas de las necesidades.

FUNCIONES:

Brindar atención a la ciudadanía en los asuntos de recepción, valoración, canalización y seguimiento de reportes, solicitudes de apoyo, quejas y denuncias presentadas por los habitantes del municipio en diversos servicios y funciones públicas municipales.

Concentrar los registros de peticiones, reportes, quejas y denuncias presentadas por la ciudadana, así como elaborar de manera permanente gráficos y cuadros comparativos que permitan evidenciar, medir, analizar y evaluar la eficacia, eficiencia y calidad en la atención brindada por la administración pública municipal.

Diseñar, y alimentar de manera continuada una base de datos única para reportes ciudadanos de servicios públicos municipales en el Portal Web Institucional del Ayuntamiento de San Luis potosí.

Elaborar una estadística descriptiva, reportes y gráficos de los servicios operativos catalogados en los distintos servicios públicos, reportes, quejas y denuncias; con el propósito de poder analizar y evaluar la eficacia, eficiencia y calidad de la respuesta otorgada a la ciudadanía.

Proponer a la Comisión del Cabildo que corresponda, remitiendo al Secretario General del Ayuntamiento y por conducto del Jefe de la Oficina de la Presidencia, las reformas al o los reglamentos municipales que regulan las funciones y servicios públicos, en el ámbito de su competencia. De conformidad con lo establecido por las siguientes disposiciones jurídicas: Ley que Establece las Bases para la Emisión de Bandos de Policía y Gobierno, y Ordenamientos de los Municipios del Estado de San Luis Potosí; Código Procesal Administrativo para el Estado de San Luis Potosí; Ley de Mejora Regulatoria del Estado y Municipios de San Luis Potosí; Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de San Luis Potosí y; Reglamento de la Gaceta del Municipio de San Luis Potosí.

Formular, mejorar y actualizar las disposiciones administrativas de carácter general que forman parte de las bases normativas, en el ámbito de su competencia; es decir, las circulares y otros documentos de carácter oficial que establezcan, organicen y regulen los sistemas, procesos y responsabilidades del personal adscrito a la Dirección de Atención Ciudadana, tales como: manuales administrativos, guías e instructivos, entre otros de similar naturaleza, de conformidad con lo que al efecto establece el marco jurídico en la materia.

Ejercer las demás atribuciones y facultades que en el ámbito de su competencia, le señalen las leyes, reglamentos y demás instrumentos normativos y administrativos vigentes; así como aquellas encomendadas expresamente por el Jefe de la Oficina de la Presidencia.

Ejercer originariamente el trámite y resolución de los asuntos de su competencia, y que para la mejor organización del trabajo, el titular de la Dirección de Atención Ciudadana delegará cualquiera de sus funciones, excepto aquellas que por disposición de ley, reglamento interno o acuerdo, deban ser ejercidos precisamente por él.

		CLAVE MOR-GENERAL	SECCIÓN 3.2 Descripciones de Órganos	VIGENCIA NOV. 2019	VER. 01
	AUTORIZÓ Presidente Municipal	APARTADO 3.2.2.- Presidencia Municipal		FOJAS 22	PÁG. 18/22