



San Luis Potosí

GOBIERNO DE LA CAPITAL

GACETA MUNICIPAL

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

MANUAL GENERAL DE ORGANIZACIÓN



H. AYUNTAMIENTO DE
SAN LUIS POTOSÍ
2021-2024

**SECRETARÍA
GENERAL**
GOBIERNO DE LA CAPITAL

Edición Ordinaria
AÑO 2023
No. 32
San Luis Potosí, S.L.P.
26 de abril de 2023

UNIDAD ADMINISTRATIVA MUNICIPAL

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

3.2.2.3.2.- 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 la o 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:

- a) 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.
- b) 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.
- c) 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.
- d) 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.
- e) Proponer por conducto de la Secretaría General del Ayuntamiento, las reformas al o los reglamentos municipales que regulan las funciones y servicios públicos de la Dirección de Atención Ciudadana en el ámbito de su competencia, de conformidad con lo establecido por las disposiciones jurídicas aplicables.
- f) 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 las disposiciones jurídicas vigentes.
- g) Ejercer las demás atribuciones y facultades que en el ámbito de su competencia le señalen las leyes, reglamentos e instrumentos legales y administrativos vigentes, así como aquellas encomendadas expresamente por la o el Jefe de la Oficina de la Presidencia.
- h) Ejercer originariamente el trámite y resolución de los asuntos de su competencia, y que, para la mejor organización del trabajo, la o el 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 ella o él.

