

ANTECEDENTES:

Desde que se creo la Oficina de Atención Ciudadana y hasta la fecha se ha contado con un equipo de trabajo de 3 personas Jefa del Departamento una Secretaria y una trabajadora social, esta dependencia atiende a todas las solicitudes de la ciudadanía que son de su competencia, así como canalizar a las dependencias e instituciones municipales correspondientes las solicitudes de apoyo u oficios sobre cualquier información que solicite el Gobierno Federal u Estatal, teniendo la obligación de comprobar que las solicitudes canalizadas sean atendidas y contestadas a tiempo con las diferentes dependencias que les competen los asuntos, se lleva un registro de todas las solicitudes para el seguimiento, gestión y tramite de las mismas para darle una respuesta al solicitante e informarle la situación en la cual se encuentra la petición, así como levantar un estudio socioeconómico y verificar si en realidad requiere el apoyo.

Se atienden las solicitudes remitidas por parte de gobierno del estado, comprobando de manera oficial que se le ha dado respuesta al ciudadano en su domicilio y con su firma que lo avala, y canalizar respectivamente de manera interna a las diferentes dependencias municipales.

A esta dependencia le compete recibir verbal y telefónicamente quejas y reportes los cuales contienen un número de folio y se registran en una base de datos para canalizar internamente a las diferentes dependencias, con el propósito de llevar un seguimiento y control de los mismos para poder dar solución a las personas que manifiestan sus inquietudes.

Coordinar la realización de las visitas a las comunidades o colonias a partir del 2010 llevando un control de los reportes y respuesta a todo el ciudadano, así como dar seguimiento a las peticiones e inquietudes que no se puedan resolver en el momento.