

MANUAL DE SERVICIOS ATENCIÓN CIUDADANA



Gobierno de
Ocotlán
2024-2027

2024-2027

MANUAL DE SERVICIOS

ÍNDICE

Contenido

ÍNDICE.....	2
INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO DEL MANUAL DE SERVICIOS	4
INVENTARIO DE SERVICIOS	4
DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS:.....	5
NOMBRE DEL SERVICIO:	5
ATENCIÓN A CIUDADANÍA A TRAVÉS DE QUEJAS Y DENUNCIAS	5
COMPROMISOS DE CALIDAD	5
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	5
DIAGRAMA DE FLUJO	6
FUNDAMENTO LEGAL.....	7
TRANSITORIOS	8
AUTORIZACIONES.....	8

Ocotlán

MANUAL DE SERVICIOS

INTRODUCCIÓN

El Manual de Servicios es un instrumento de la Dirección de Atención Ciudadana del Municipio de Ocotlán Jalisco, que sirve para dar a conocer los servicios sustantivos que proporciona la Dependencia conforme a su competencia de desempeño, el cual debe ser transparente en el manejo de los recursos de la Administración Pública, así como velar el actuar del servidor público municipal de acuerdo a lo establecido en la legislación aplicable; para llevar a cabo esta función se realizan tareas de organización, administración, y construcción de relaciones con el usuario del servicio.

En consecuencia, a lo anterior, para esta Dirección de Atención Ciudadana es importante que la ciudadanía cuente con información transparente y necesaria en cuanto a sus servicios.

1.- Servicios hacia la ciudadanía:

- 1.1. Atender al público en general para escuchar propuestas, proyectos o soluciones a un determinado tema específico y darle el trámite correspondiente.

2. Servicios al interior de la Dirección de Atención Ciudadana:

- 2.1. Dar la atención al ciudadano.
- 2.2. Deslindar a cada director dependiendo el tipo de denuncia.
- 2.3. Dar solución a las quejas y denuncias de los ciudadanos.
 - 2.3.1. Esto puede ser mediante atención directa de las dependencias con el asistente administrativo.

MANUAL DE SERVICIOS

OBJETIVO DEL MANUAL DE SERVICIOS

- Brindar atención eficiente, oportuna y transparente a la ciudadanía mediante la recepción, gestión y seguimiento de solicitudes, quejas y peticiones relacionadas con los servicios públicos y la administración municipal, fortaleciendo la comunicación entre la población y el gobierno, promoviendo la participación ciudadana y mejorando la calidad de los servicios municipales a través de la retroalimentación y mejora continua.

INVENTARIO DE SERVICIOS

Dependencia	Proceso	Servicio	Beneficiario
Atención Ciudadana	Recepción de quejas y solicitudes por parte de la ciudadanía, vía telefónica, de manera presencial o vía correo electrónico.	Atención a las quejas y solicitudes por parte de la ciudadanía.	Ciudadanía que requiere el servicio.

MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS:

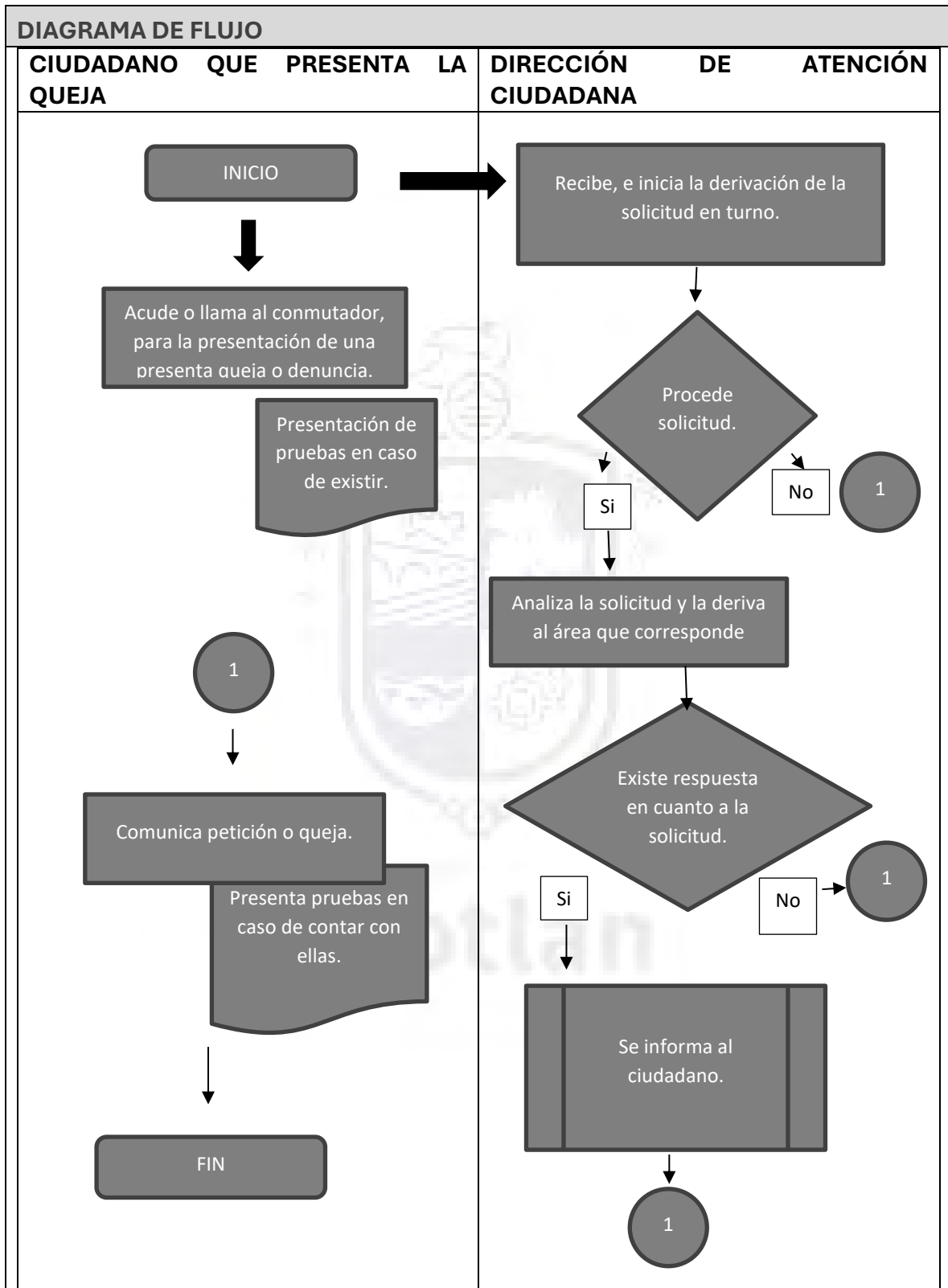
NOMBRE DEL SERVICIO: ATENCIÓN A CIUDADANÍA A TRAVÉS DE QUEJAS Y DENUNCIAS
DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO: Recibir, canalizar, gestionar y dar seguimiento a quejas y denuncias relacionadas con la prestación de servicios públicos, garantizando un canal de comunicación accesible y eficaz entre la ciudadanía y el gobierno municipal.
REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: 1. Quejas y denuncias: <ul style="list-style-type: none">• Presentar o formular la solicitud vía telefónica o por escrito, a la Dirección de Atención Ciudadana, acompañada de una copia de su identificación (INE), o cualquier documentación oficial, en caso de ser necesario.
VIGENCIA: Puede ser variable según la naturaleza de la queja o denuncia.
LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO: Para la recepción de quejas y denuncias podrá acudir al Módulo de Atención Ciudadana, o vía telefónica al 925 99 40. Domicilio: Hidalgo #65 al interior Presidencia Municipal. Colonia: Centro. Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas.

COMPROMISOS DE CALIDAD		
Características	Temporalidad	Costo
Manera eficiente a través de la cual el ciudadano puede comunicar a las áreas en cuestión una problemática que le aqueje en particular.	Atención inmediata para su derivación a las áreas que correspondan.	Trámite gratuito

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO

Presentar la queja en el Órgano Interno de Control.

MANUAL DE SERVICIOS



MANUAL DE SERVICIOS

FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. D.O.F. 5 febrero 1917 y sus reformas y adiciones.
- Constitución política del Estado Libre y Soberano de Jalisco.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del estado de Jalisco y sus municipios.
- Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco.
- Ley de Planeación del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y sus reformas y adiciones.
- Art. 19 El titular de cada Secretaría de Estado y Departamento Administrativo expedirá los manuales de organización, de procedimientos y de servicios al público necesarios para su funcionamiento, los que deberán contener información sobre la estructura orgánica de la dependencia y las funciones de sus unidades administrativas, así como sobre los sistemas de comunicación y coordinación y los principales procedimientos administrativos que se establezcan. Los manuales y demás instrumentos de apoyo administrativo interno deberán mantenerse permanentemente actualizados.
- Reglamento de la ley de Planeación para el Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Reglamento de la Administración Pública Municipal de Ocotlán, jalisco.

MANUAL DE SERVICIOS

TRANSITORIOS

Primero. El presente Manual de Servicios entrara en vigor al día siguiente de su publicación.

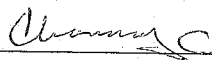
Segundo. La publicación del presente Manual de Servicios se realizará el mismo día de su autorización en la página web del Municipio.

AUTORIZACIONES



LIC. DEYSI NALLELY ÁNGEL HERNÁNDEZ
PRESIDENTA MUNICIPAL

ELABORADO POR:



C. CARMEN CELINA CHAVOYA BARAJAS
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA