REGLAMENTO INTERIOR DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL
TÍTULO SEGUNDO. - DE LA ORGANIZACIÓN Y
FUNCIONAMIENTO DEL GOBIERNO MUNICIPAL
CAPÍTULO IV. - DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL
SECCIÓN CUARTA. - DE LAS DIRECCIONES

Artículo 60. Son atribuciones de la Dirección de Atención y Participación Ciudadana, las siguientes:

I. Elaborar e implementar estrategias para mejorar el modelo de atención ciudadana, con base en las necesidades identificadas, estándares de calidad y políticas de atención eficiente;

II. Recibir y atender las peticiones, gestiones y quejas que presente la ciudadanía;

III. Proporcionar una atención personalizada, respetuosa y de respuesta eficiente sobre los programas, servicios y actividades que realiza el Ayuntamiento;

IV. Dar acompañamiento y seguimiento a las solicitudes que se generen con motivo de las giras y eventos en los que participe la persona titular de la Presidencia Municipal.

V. Asistir a las reuniones de los consejos, juntas, comités y demás actividades vecinales o con jefes de manzana y de cuartel, para atender solicitudes que se generen en las mismas;

VI. Turnar al ciudadano solicitante a las diferentes áreas del Ayuntamiento, según sea el asunto de la solicitud y, en su caso, reciba oportunamente los servicios requeridos;

VII. Analizar y dar seguimiento a las solicitudes que presenta la ciudadanía ante la oficina de presidencia;

VIII. Administrar el sistema institucional de Atención Ciudadana (SIAC)

IX. Desarrollar e implementar el modelo de seguimiento y control, que garantice las mediciones de calidad en los servicios de los diferentes canales de atención ciudadana;

X. Coordinar con las diferentes Direcciones del Ayuntamiento los tiempos de respuesta y atención a las solicitudes ciudadanas;

XI. Dar seguimiento y monitoreo con las diferentes áreas del Ayuntamiento a todas las solicitudes ingresadas por los ciudadanos, con el objetivo de dar atención a estas;

XII. Aplicar herramientas de evaluación, autoevaluación, seguimiento y control según metas y objetivos de atención ciudadana;

XIII. XIII. Coordinar el proceso de designación de jefes de manzana, entre los vecinos del municipio, atendiendo el reglamento de la materia;

XIV. Coordinar y dar seguimiento a las gestiones que realicen las asociaciones de colonos y jefes de manzana y de cuartel;

XV. Centralizar las solicitudes de atención ciudadana de todas las direcciones del Ayuntamiento;

XVI. Dar seguimiento y atención a las propuestas ciudadanas en materia de obra pública y
servicios municipales, mediante el presupuesto participativo;

XVII. Impulsar la participación ciudadana para la atención y gestión de los problemas de la
comunidad;

XVIII. Coordinar con la Dirección de Obras Públicas y Desarrollo Urbano y el Órgano de Control Interno, el establecimiento de los Comités de Participación Ciudadana, la Contraloría Social, los Patronatos Vecinales y Consejos Ciudadanos;

XIX. Fungir como representante del municipio en los Comités y Consejos ciudadanos;

XX. Integrar el padrón de asociaciones, sociedades civiles y organismos sociales, con la finalidad de coordinar acciones en beneficio de la comunidad;

XXI. Monitorear y dar seguimiento a los portales institucionales en los que exprese la participación ciudadana; y

XXII. Las demás que expresamente le confieran las disposiciones legales aplicables.