



Procedimiento de Coordinación de Atención Ciudadana

Código: PCAC-01

Emisión: 04/2014


---

**IGAVIM**  
**OBSERVATORIO CIUDADANO**  
Tehuacán

Coordinación de Atención Ciudadana  
PCAC-01

CIUDAD DE MÉXICO, 2014

---

	Procedimiento de Coordinación de Atención Ciudadana	
	Código: PCAC-01	Emisión: 04/2014

## I Objetivo

- Establecer la metodología de IGAVIM Observatorio Ciudadano, para la Atención Ciudadana

## II Alcance

El presente procedimiento se aplica a la Coordinación de atención Ciudadana quien funge como primer contacto inmediato.

## III Documentos de referencia

- ✚ Manual Organizacional

## IV Responsabilidad

El Responsable de la Coordinación de Atención Ciudadana, asegura la correcta aplicación del presente procedimiento.


## V Políticas

- Cualquier persona que participa o colabora en el Sistema de Gestión, puede afectar o beneficiar de forma directa o indirecta los alcances y objetivos que IGAVIM Observatorio Ciudadano presta.


## VI Desarrollo

### Atención Ciudadana

1. La queja o solicitud del ciudadano que no sea respondida por la autoridad municipal o bajo la indicación directa del involucrado, esta es planteada en las instalaciones de IGAVIM Observatorio Ciudadano, de manera personal, vía telefónica ó electrónica en los formatos **(FCAC-01)** y **(FCAC-02)**
2. La queja **(FCAC-01)** entiéndase como la insatisfacción ciudadana ante una acción, petición o acción gubernamental que no cumplió con las necesidades del peticionario.
3. La solicitud **(FCAC-02)** entiéndase, como la necesidad del ciudadano, por realizar una petición ante la autoridad, para su bienestar o el bienestar de la comunidad. Este mismo formato, es utilizado por el ciudadano, para realizar su solicitud, como integrante a IGAVIM Observatorio Ciudadano, en el que indica la coordinación en la que quiere participar o colaborar.
4. Una vez aclarada y argumentada la queja o solicitud, si el ciudadano así lo indica, se procede a realizar la misma ante la Unidad de Acceso a la información correspondiente y/o ante la dependencia responsable.
5. La queja o solicitud, una vez definida y argumentada es presentada ante la Autoridad y es firmada por el ciudadano con copia a IGAVIM Observatorio Ciudadano, para su respectivo seguimiento.
6. Cuando el ciudadano, requiere que no aparezca su nombre y existan los argumentos necesarios y las justificaciones adecuadas, es solventada la solicitud por IGAVIM Observatorio Ciudadano (solo en un caso muy específico).

	Procedimiento de Coordinación de Atención Ciudadana	
	Código: PCAC-01	Emisión: 04/2014

7. El ciudadano recoge la respuesta, dando aviso a IGAVIM Observatorio Ciudadano para dar por finalizado el proceso y/o su seguimiento oportuno.
8. Si la respuesta de la Autoridad no ha sido dada a conocer, no se obtuvo la respuesta en tiempo y forma o no se obtuvo una respuesta, entre otros, se consensuó con el interesado si su inquietud es darle seguimiento ante la dependencia correspondiente municipal, estatal o federal.
9. En el caso de una respuesta negativa por parte del Ciudadano para su seguimiento, el procedimiento queda por terminado y se archiva.
10. En el caso de que el ciudadano promueva el seguimiento se valora:
  - ✚ Si la solicitud es referida por información (se procede a realizar la solicitud correspondiente y su ratificación ante la Comisión de Acceso a la información del Estado)
  - ✚ Si la solicitud es referida por una queja ciudadana. (Se procede a promover los argumentos técnicos para conciliar, corregir y/u obligar a las dependencias involucradas sobre la necesidad)
11. Si a pesar de esta solicitud las justificaciones por parte de la autoridad no son las puntuales o existe desatención se procede a levantar la queja correspondiente con los argumentos oportunos ante la Contraloría Municipal, si este punto involucra a presidente y regidores, se procede a realizar lo conducente ante el Congreso del Estado.
12. Todo lo anterior está en apego a lo indicado por la Ley Orgánica municipal, la Ley de Acceso a la información del Estado y la Ley de Servidores Públicos.
13. Cuando la solicitud es dirigida a alguna dependencia estatal, se realiza el procedimiento indicado en los puntos anteriores, solo diferenciado por la ubicación, bajo los gastos del propio interesado
14. Si la solicitud es dirigida al Congreso del Estado, se realiza el procedimiento indicado en los puntos anteriores, solo diferenciado por la ubicación, bajo los gastos del propio interesado
15. Si la solicitud deriva de una denuncia del consumidor, es canalizada a PROFECO vía internet y su ratificación se solventa en su ubicación física de dicha dependencia de cada Estado o en la Delegación más cercana, bajo los gastos del propio interesado, en el caso de que el ciudadano promueva que IGAVIM Observatorio Ciudadano sea su representante legal, este; extiende una carta poder respectivamente.
16. Si la solicitud deriva, una propuesta, iniciativa o proyecto, está deberá ser canalizada a la Coordinación de Participación Ciudadana (**PCPC-01**) para su valoración (pros y contras).
17. Por último, el formato de solicitud (**FCAC-02**) y queja (**FCAC-01**) es cubierto en su totalidad para fines estadísticos, los mismos son vinculados para la valoración respectiva del desempeño del gobierno local (**PCCC-01**). El seguimiento de las quejas y/o solicitudes es controlado en el formato (**FCAC-03**)

	Procedimiento de Coordinación de Atención Ciudadana	
	Código: PCAC-01	Emisión: 04/2014

## VII Documentos relacionados

Tabla 1.- Documentos relacionados	
Formatos	
Formato de queja	FCAC-01
Formato solicitud	FCAC-02
Formato de control de quejas y/o solicitudes	FCAC-03
Procedimientos	
Procedimiento de Coordinación de Participación Ciudadana	PCPC-01
Procedimiento de Coordinación de Contraloría Ciudadana	PCCC-01