



HONORABLE CONGRESO
DEL ESTADO DE PUEBLA
LXII LEGISLATURA
Inclusión, Diálogo y Consenso

Plan de trabajo

Comité de Atención Ciudadana



PRESENTACIÓN

Como servidores públicos, nos debemos a quienes nos han dado la encomienda y su confianza para representarles, ello implica entender que legislar y gobernar es hacerlo con cercanía, empatía y de la mano de la ciudadanía; promoviendo su participación; escuchándolos y atendiendo las necesidades y problemas que nos manifiestan.

El **Comité de Atención Ciudadana**, es el organismo del Honorable Congreso del Estado de Puebla, cuya función primordial es: la recepción, atención, trámite y seguimiento, de las solicitudes que la ciudadanía poblana dirige al poder legislativo del estado.

Dicho Comité logra sus objetivos a través de la vinculación y gestión con las distintas dependencias y entidades de la administración pública estatal, y con los ayuntamientos, buscando soluciones reales a las necesidades y problemas que los ciudadanos presentan al Comité para su atención.

Inclusión, Diálogo y Consenso





MARCO JURÍDICO

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 8, 34 fracción I y II, 35 fracción III y V de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 19 fracción I y II, 20 fracción IV de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla; 44 fracción IV, 61 fracción I inciso e), 77 fracción XI, 128, 129, 130, 131, 132, 133 fracción III de la Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado Libre y Soberano de Puebla; 51 fracción III, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 175 del Reglamento Interior del Honorable Congreso del Estado Libre y Soberano de Puebla, y demás relativos, el Plan de Trabajo del presente Comité de Atención Ciudadana, tiene como objetivo cumplir con las obligaciones y facultades conferidas a este, las cuales, de manera enunciativa más no limitativa, son las siguientes:

- ❖ Respetar el derecho de petición de la ciudadanía y brindar atención a sus solicitudes.
- ❖ Recibir de las o los Secretarías/ríos de la mesa directiva, los expedientes que requiera el Comité para la elaboración de sus determinaciones.
- ❖ Colaborar y supervisar en las actividades administrativas y operativas del Congreso, en coordinación con la Unidad administrativa respectiva.
- ❖ Atender y tramitar las solicitudes, peticiones y quejas, individuales o colectivas referentes a un problema concreto y particular, que de manera pacífica, respetuosa y





ordenada se dirijan al Congreso del Estado, turnándolas a las Dependencias y Entidades Paraestatales.

- ❖ En términos de la fracción anterior, dar seguimiento a los asuntos remitidos a las Dependencias y Entidades Paraestatales.
- ❖ Proponer al Órgano de Gobierno del Honorable Congreso del Estado de Puebla, las políticas y lineamientos para la eficaz atención ciudadana y gestoría.
- ❖ Realizar jornadas de atención y gestión ciudadana, por sí o conjuntamente con la administración pública local, para otorgar orientación e información respecto de los distintos trámites y servicios de los asuntos de mayor interés ciudadano.
- ❖ Proponer la celebración de convenios entre el Congreso del Estado y la administración pública local, para la instalación de módulos a que se refiere la fracción anterior.
- ❖ Presentar de forma anual a la Junta de Gobierno y Coordinación Política, por conducto de su Presidente, un informe escrito respecto de los trabajos realizados en el mismo.





INTEGRANTES



MARÍA SOLEDAD AMIEVA ZAMORA
Presidenta



FEDRHA ISABEL SURIANO CORRALES
Secretaria



ROBERTO ZATARÁIN LEAL
Vocal



ESTHER MARTÍNEZ ROMANO
Vocal



DELFINA POZOS VERGARA
Vocal



MARÍA FERNANDA DE LA BARREDA ANGÓN
Vocal



JAIME ALEJANDRO AURIÓLES BARROETA
Vocal





MISIÓN

Dar cumplimiento a las atribuciones establecidas en la normatividad para el Comité de Atención Ciudadana, vinculando las solicitudes presentadas por la ciudadanía poblana; a título individual o de forma colectiva, con autoridades del Congreso del Estado; dependencias y entidades de la administración pública estatal, y autoridades municipales, dándoles seguimiento, a fin de lograr soluciones reales a las problemáticas y necesidades planteadas a este comité. Lo anterior, **bajo un enfoque de derechos humanos, y bajo los principios de inclusión y accesibilidad**, que ponga especial atención en las necesidades y solicitudes realizadas por personas y grupos en situación de vulnerabilidad o aquellos pertenecientes a minorías sociales, de tal manera que se brinde una atención sensible y pronta, haciendo efectivo su derecho de petición y su vinculación con autoridades.

VISIÓN

Inclusión, Diálogo y Consenso

Ser un organismo que cumpla con compromiso las atribuciones y obligaciones que la normatividad aplicable nos confiere, logrando con ello, ser referentes en materia de Atención Ciudadana Incluyente, para otras autoridades y poderes del estado de Puebla y sus municipios.





OBJETIVO GENERAL

Atender las solicitudes realizadas por los ciudadanos poblanos a este Comité de Atención Ciudadana, procurando se dé solución a su contenido, logrando un mayor acercamiento y confianza en el Honorable Congreso del Estado Libre y Soberano de Puebla.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Atender con prontitud las solicitudes presentadas al Comité de Atención Ciudadana.
2. Dar seguimiento puntual a las solicitudes ciudadanas remitidas a las distintas autoridades estatales y municipales.
3. Vincularse y trabajar en conjunto con unidades y comités de atención ciudadana de dependencias y entidades de la administración pública estatal y municipal, para brindar una mejor atención a las solicitudes presentadas por la ciudadanía.
4. Gestionar jornadas de atención ciudadana que pongan a disposición de la ciudadanía, información relevante para el acceso a trámites y servicios públicos.
5. Promover el enfoque de inclusión con relación a las labores que realiza de forma general el H. Congreso del Estado de Puebla, de tal manera que se prevean otras formas y mecanismos para recibir solicitudes de información





diferentes a las escritas o presenciales, procurando también, dar atención a aquellas personas que requieren de medios ajustados por su condición.

6. Vincularse con organizaciones de la sociedad civil, cuyo trabajo, esté dirigido a personas en situación de vulnerabilidad o pertenezcan a minorías sociales, con el fin de poner a su disposición información sobre el ejercicio de sus derechos.
7. Prestar especial interés y atención a las solicitudes presentadas por la ciudadanía en materia de derechos humanos y sobre grupos en situación de vulnerabilidad, en relación al cumplimiento de las dependencias y entidades de la administración pública estatal y ayuntamientos del estado, respecto sus obligaciones en estas materias.
8. Crear un directorio de enlaces y responsables en temas de atención ciudadana, con dependencias de la administración pública estatal y municipios, a fin de agilizar las solicitudes que el Comité de Atención Ciudadana, realice.
9. Lograr una mayor confianza en el Comité de Atención Ciudadana y en el Congreso del Estado, reforzando con ello, la cultura de la participación.





LÍNEAS DE ACCIÓN

1. Promover el trabajo coordinado entre el Comité de Atención Ciudadana y los demás órganos del Congreso del Estado de Puebla, a fin de contestar las solicitudes ciudadanas, de forma pronta y adecuada.
2. Promover la implementación de medios alternos a los escritos o presenciales, que faciliten la solicitud de información por parte de personas con discapacidad o con movilidad limitada; como lo es a través de medios electrónicos.
3. Fortalecer la coordinación con dependencias y ayuntamientos, a fin de definir rutas y procedimientos claros, para dar contestación de forma efectiva a las solicitudes realizadas por los ciudadanos poblanos.
4. Fortalecer el uso de las diferentes herramientas tecnológicas para lograr un mayor acercamiento con los ciudadanos.
5. Promover la adición de más facultades al Comité de Atención Ciudadana, a fin de fortalecer su capacidad de atención, vinculación y gestión con organizaciones de la sociedad civil, instituciones de gobierno e iniciativa privada.
6. Establecer y dar seguimiento a convenios con las distintas dependencias y entidades de la administración pública estatal, así como con autoridades municipales, con el fin de generar catálogos de trámites y servicios que sean fundamentales para el ciudadano, y generar estrategias para su difusión.
7. Fortalecer la coordinación con la unidad de Atención Ciudadana del Congreso del Estado de Puebla, a fin de aumentar la capacidad de atención del comité.





8.- Prestar especial atención a las solicitudes o gestiones presentadas en materia de salud por parte de la ciudadanía, las cuales deben ser atendidas de manera prioritaria.

9.- Brindar atención y gestionar soluciones para grupos de personas; representantes de colectivos, organizaciones, agrupaciones de todo tipo, cuyos temas tengan sentido social o político que impacte en la vida pública u operativa del congreso del estado.

10.- Promover que se efectúen, en los distintos distritos locales, jornadas de atención y gestión ciudadana, así como que se pongan módulos de gestión y atención ciudadana, en los Ayuntamientos, con la finalidad de otorgar orientación e información, respecto de los distintos trámites y servicios requeridos por las y los poblanos.

11.- Mantener vinculación con el sector privado, en acciones relacionadas con la atención ciudadana, como son, por mencionar algunos, cámaras empresariales, organismos de la sociedad civil, escuelas, universidades, personas especialistas y académicas; así como realizar reuniones, mesas de trabajo y eventos con las mismas.

Inclusión, Diálogo y Consenso





COMITÉ DE ATENCIÓN CIUDADANA



Me honra presidir el **Comité de Atención Ciudadana** y reitero mi compromiso con la ciudadanía poblana; con cada una de las personas que depositan día a día su confianza en las instituciones y sus representantes, con el futuro de Puebla y nuestra cultura democrática.

Te invito compañera diputada y compañero diputado, a que juntos atendamos y sirvamos con el mayor compromiso, a la ciudadanía poblana.

Diputada María Soledad Amieva Zamora

Presidenta del Comité de Atención Ciudadana

