

LX LEGISLATURA
H. CONGRESO DEL ESTADO DE PUEBLA



COMITÉ DE ATENCIÓN CIUDADANA

PLAN DE TRABAJO

LX LEGISLATURA DEL
H. CONGRESO DEL ESTADO DE PUEBLA

Propuesta de Plan de Trabajo

Índice

- 1.-** Marco Jurídico
- 2.-** Integrantes
- 3.-** Plan de trabajo para la LX Legislatura.
 - a)** Introducción
 - b)** Misión
 - c)** Visión
 - d)** Objetivo General
 - e)** Objetivos Específicos.
 - f)** Principales actividades del Comité.
- 4.-** Propuesta de calendario de sesiones

Marco Jurídico

Constitución
Política de
los Estados
Unidos
Mexicanos

ARTÍCULO 8o. Los funcionarios y empleados públicos respetarán el ejercicio del derecho de petición, siempre que ésta se formule por escrito, de manera pacífica y respetuosa; pero en materia política sólo podrán hacer uso de ese derecho los ciudadanos de la República.

A toda petición deberá recaer un acuerdo escrito de la autoridad a quien se haya dirigido, la cual tiene obligación de hacerlo conocer en breve término al peticionario.

Ley Orgánica
del Poder
Legislativo
del Estado
de Puebla

ARTÍCULO 133.- El Congreso del Estado para su funcionamiento administrativo y operativo tiene los siguientes Comités:

- I.- Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios;
- II.- Diario de Debates, Crónica Legislativa y Asuntos Editoriales;
- III.- Atención Ciudadana;
- IV.- Innovación y Tecnología; y
- V.- Comunicación Social.

CAPÍTULO VI

UNIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA

ARTÍCULO 216 Bis.- La Unidad de Atención Ciudadana, será la encargada de coadyuvar con las actividades de Gestión y Orientación derivadas de la Junta de Gobierno y Coordinación Política;

El Titular de la Unidad de Atención Ciudadana, será nombrado y removido por la Junta de Gobierno y Coordinación Política.

Reglamento
Interior del
H. Congreso
del Estado
de Puebla

SECCIÓN TERCERA DE LOS COMITÉS

ARTÍCULO 51.- El Congreso del Estado contará, para su funcionamiento administrativo, con Comités, que tendrán las atribuciones siguientes:

III.- ATENCIÓN CIUDADANA:

- a) 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, de acuerdo al ámbito de su competencia;
- b) Dar seguimiento a los asuntos que el Congreso del Estado, por medio de este Comité, remita a las diferentes Dependencias y Entidades Paraestatales a que hace referencia el inciso anterior;
- c) Proponer al Órgano de Gobierno las políticas y lineamientos para la eficaz atención ciudadana y gestoría;
- d) 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;
- e) Instalar módulos de atención, orientación y quejas ciudadanas en lugares en donde se consideren estratégicos, que estarán bajo la dirección del Comité, conforme a la Normatividad del Ejercicio del Presupuesto del Congreso del Estado;



f) Proponer la celebración de convenios entre el Congreso del Estado y la administración pública local, para la instalación de los módulos a que se refiere la fracción anterior; y

g) Las demás que le confiera este Reglamento, las Leyes aplicables o le asigne la Mesa Directiva, la Comisión Permanente o la Junta de Gobierno y Coordinación Política.

2.- Integrantes del Comité

Presidenta	Liliana Luna Aguirre	PRD
Secretaria	Josefina García Hernández	PRI
Vocales	Raymundo Atanacio Luna	MORENA
	Valentín Medel Hernández	PT
	Nora Merino Escamilla	PES
	Cristina Tello Rosas	MORENA
	Nancy Jiménez Morales	PAN

3.-Plan de Trabajo del Comité de Atención Ciudadana

a) Introducción

El Estado junto con todos los Poderes Públicos, incluyendo el Poder Legislativo, debe adaptarse a las preferencias y demandas de los ciudadanos, asociadas a sus múltiples realidades sociales, económicas, culturales y territoriales. Por lo tanto, las entidades públicas deben saber escuchar y entender las necesidades de los ciudadanos y consensuar con ellos las respuestas que puedan ofrecer.

“Atención Ciudadana”, en este documento lo entendemos como una de las principales tareas que todo gobierno debe prever, planear, promover y proveer como una acción cotidiana de los funcionarios y servidores públicos. Esta tarea permite a los ciudadanos cumplir obligaciones y acceder a sus derechos.

Las principales actividades de nuestro quehacer como Diputados es presentar iniciativas de Ley, Decreto o Acuerdo, a nuestro marco normativo. Esto no nos exime de hacer partícipe y brindar una eficiente y eficaz atención al ciudadano y a todos los habitantes del Estado de Puebla, al contrario nos presenta un reto a enfrentar, en el que el Poder Legislativo realice Leyes funcionales con la atención ciudadana.

Por ello en este Comité de la LX Legislatura del H. Congreso del Estado de Puebla supone trascender la visión tradicional del sector público, basada en la ley, para centrar la atención en los servicios a la ciudadanía. Ello debido a que toda entidad del sector público, independientemente del servicio que brinde y del nivel de gobierno en el que se desempeñe, se vincula de manera directa con la ciudadanía.

b) Misión

Promover una atención ciudadana eficiente, eficaz e incluyente, creando instrumentos y mecanismos que permitan mejorar los estándares de atención esperados por el ciudadano del Estado de Puebla.

c) Visión

Ser un organismo que sea vínculo del ciudadano y permita la reflexión en los asuntos públicos del Congreso del Estado, así como la pronta atención de la LX Legislatura a los asuntos que estos expongan, determinados en el marco normativo correspondiente.

d) Objetivo General

Garantizar al ciudadano la atención oportuna de sus quejas, dudas, peticiones y propuestas presentadas al H. Congreso del Estado de Puebla para su pronta resolución en el ámbito de sus competencias.

e) Objetivos Específicos

- ✓ Ser un vínculo eficiente entre el ciudadano y el Poder Legislativo del Estado de Puebla.
- ✓ Crear instrumentos de planeación para una mejora constante de Atención Ciudadana.
- ✓ Reducción en el tiempo de atención de quejas, dudas y peticiones, propuestas, presentados por cualquier ciudadano, dependiendo el tipo y procedimiento en relación.
- ✓ Crear mecanismos de atención directa por parte de los Diputados hacia los ciudadanos.

f) Principales actividades del Comité

- ✓ Revisión del Reglamento Interior del Poder Legislativo del Estado de Puebla para su actualización en materia de brindar una oportuna, eficaz y eficiente atención ciudadana.
- ✓ Solicitar reporte de actividades y de asuntos en trámite de la Unidad de Atención Ciudadana, así como los de la anterior Legislatura en materia.
- ✓ Creación de Manual para Mejorar la Atención del Ciudadano del Poder Legislativo
- ✓ Foros Ciudadanos en los distritos
- ✓ Jornada de Difusión de las funciones del Poder legislativo y Módulos de Atención en los municipios más lejanos.
- ✓ Implementación de un lenguaje incluyente en los mecanismos de atención ciudadana

4.- Propuesta de calendario de sesiones

Se propone a los integrantes del Comité de Atención Ciudadana de la LX Legislatura, las siguientes fechas para sesionar:

13 Diciembre 2018

10 de Enero 2019

31 Enero 2019