

Reglamento de la Coordinación de Atención Ciudadana



OCOYOACAC

RECONSTRUYENDO EL TEJIDO SOCIAL

2022-2024

Marzo, 2023



OCOYOACAC
RECONSTRUYENDO EL TEJIDO SOCIAL
2022-2024

© H. Ayuntamiento Constitucional de
Ocoyoacac, Estado de México. 2022-2024
Coordinación de Atención Ciudadana
Plaza de los Insurgentes No. 1, Col Centro,
Ocoyoacac, México C.P. 52740
atencion.ciudadana@ocoyoacac.gob.mx
Marzo, 2023
Impreso y hecho en Ocoyoacac, México



INTRODUCCIÓN

El presente reglamento tiene como objetivo principal el optimizar el servicio ante los solicitantes, en particular:

- Sustentar la automatización del servicio.
- Llevar el control de las solicitudes.
- Agilizar el trámite interno correspondiente, a efecto de otorgar oportunamente la atención a los solicitantes.
- Lograr la mayor transparencia posible en el trabajo.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El presente Reglamento, refuerza el compromiso que tiene el personal del área de la Coordinación de Atención Ciudadana, para atender las solicitudes de manera respetuosa y oportuna; siguiendo siempre los lineamientos que marca el presente Reglamento, con la única finalidad de establecer la conexión correcta con los ciudadanos ocoyoaquenses.

Asimismo, el área de la Oficialía de Partes, es un área fundamental, que otorga un servicio amable y oportuno a los ciudadanos, recibiendo las solicitudes que a diario se reciben.



REGLAMENTO DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

TITULO PRIMERO DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS

CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. El presente ordenamiento es de orden e interés público, así como de observancia general y obligatoria para todos los ciudadanos del municipio de Ocoyoacac y tiene por objeto establecer las bases y lineamientos para la adecuada administración y difusión de la información pública municipal, así como para garantizar el acceso público de esta.

Artículo 2. La Coordinación de Atención Ciudadana, tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Atención a la ciudadanía en el proceso y seguimiento de sus peticiones emitidas ante esta administración 2022-2024; y
- II. Las demás que le otorguen los ordenamientos jurídicos aplicables.

Artículo 3.- La Coordinación de Atención Ciudadana, trabajará en conjunto con Oficialía de Partes y todas las Direcciones de la Administración 2022-2024.

TITULO SEGUNDO CAPITULO II OFICIALÍA DE PARTES

Artículo 4.- La oficialía de partes tendrá las siguientes funciones:

- I. Recepción de solicitudes que la ciudadanía Ocoyoaquense realice a las diferentes áreas de este H. Ayuntamiento.
- II. Recepción de todo tipo de notificación dirigida a alguna de las áreas de este H. Ayuntamiento.



Artículo 5.- La oficialía de partes fungirá en un horario de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas para recibir todas las solicitudes presentadas ante oficialía de partes.

El resto de tiempo a la hora de salida, será para realizar el reporte correspondiente, control y entrega de solicitudes.

CAPITULO III REQUISITOS DE LAS SOLICITUDES PRESENTADAS

Artículo 6.- Toda solicitud deberá ir dirigida al presidente Municipal Constitucional, dirigiéndose con respeto.

Artículo 7.- Al presentar su solicitud ante Oficialía de Partes deberá presentar la Original y tres copias.

Artículo 8.- Toda solicitud deberá llevar nombre completo y firma del solicitante, así como número telefónico al que podamos comunicarnos.

CAPITULO IV DEL TURNO DE OFICIOS Y CORRESPONDENCIA

Artículo 9.- Al ser presentada una solicitud para su recepción se realizará análisis de la misma para ver la materia de qué trata, esto únicamente para checar a quien será turnado.

Artículo 10.- Cumplido el requisito para la recepción del documento, la Coordinación de Atención Ciudadana, llevará un control de las solicitudes presentadas marcadas con un número de folio para una mejor identificación.

Artículo 11.- Las diferentes áreas a las que se les turno alguna solicitud recibida por Oficialía de Partes, deberán remitir su estatus a la Coordinación de Atención Ciudadana, para tener conocimiento y así resolver las dudas que emanan de la ciudadanía.



TRANSITORIOS

Artículo Primero. - Publíquese el presente reglamento en el periódico oficial “Gaceta de Gobierno Municipal de Ocoyoacac”.

Artículo Segundo. - El presente reglamento surtirá efectos a partir del día siguiente al de su publicación en la gaceta municipal.

Artículo Tercero. - Se abrogan las disposiciones de igual o menor jerarquía emitidas con antelación al presente ordenamiento jurídico y que, en su caso, sean opuestas o contravengan el mismo.

Artículo Cuarto. - Cualquier asunto en trámite se sustanciará hasta su conclusión, de conformidad con lo establecido en las disposiciones vigentes hasta antes de surtir efectos este reglamento.



OCOYOACAC
RECONSTRUYENDO EL TEJIDO SOCIAL
2022-2024

DIRECTORIO

Lic. Samuel Verdeja Ruíz
Presidente Municipal Constitucional

Lic. Javier Sierra Acosta
Secretario del Ayuntamiento

C. Alfredo Hernández Dávila
Coordinador de Atención Ciudadana

Lic. Marco Antonio Martínez García
Secretario Técnico



OCOYOACAC
RECONSTRUYENDO EL TEJIDO SOCIAL
2022-2024

Validación y Autorización

Autorizó

Validó

(Rúbrica)

(Rúbrica)

C. Samuel Verdeja Ruíz

Lic. Javier Sierra Acosta

Presidente Municipal Constitucional

Secretario del Ayuntamiento

Revisó

Elaboró

(Rúbrica)

(Rúbrica)

Lic. Marco Antonio Martínez García

C. Alfredo Hernández Dávila

Secretario Técnico

Coordinador de Atención Ciudadana



OCOYOACAC
RECONSTRUYENDO EL TEJIDO SOCIAL
2022-2024

Actualización

Fecha de Actualización	Modificaciones Realizadas	Descripción de la Actualización