



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL DE CENTRO
VILLAHERMOSA, TABASCO, MÉXICO.



CENTRO
AGUA • ENERGÍA • SUSTENTABILIDAD
H. AYUNTAMIENTO | 2018 • 2021

**COORDINACIÓN DE
TRANSPARENCIA Y ACCESO
A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

"2018, Año del V Centenario del Encuentro de
Dos mundos en Tabasco".

Expediente: COTAIP/253/2018

Folio PNT: 01763418

Acuerdo COTAIP/315-01763418

CUENTA: Mediante la Plataforma Nacional de Transparencia y/o Sistema Infomex, siendo las veintiún horas con cuarenta y ocho minutos del día once de diciembre del año dos mil dieciocho, se recibió solicitud de información presuntamente generada o en poder de este Sujeto Obligado; por lo que acorde el marco normativo que en materia de Transparencia, rige en la entidad y este municipio, procedase a emitir el correspondiente acuerdo.-----**Conste.**

ACUERDO

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE CENTRO, TABASCO, COORDINACIÓN DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA; VILLAHERMOSA, TABASCO, A VEINTIUNO DE DICIEMBRE DE DOS MIL DIECIOCHO. -----

Vistos: la cuenta que antecede, **se acuerda:** -----

PRIMERO. Vía electrónica, se recibió solicitud de información, bajo los siguientes términos:

"Buen día, se solicita información concerniente al módulo de atención a usuarios a través del documento anexo a la presente solicitud. Quedo pendiente para la aclaración de cualquier duda. Gracias.

Información concerniente al módulo de atención a usuarios:

- **Protocolo de atención a usuarios, incluyendo los pasos necesarios que se llevan para atender al usuario para el trámite y/o prestación de un servicio exclusivo de su oficina.**
- **Indicadores de eficiencia en cuanto a la atención de usuarios, por trámite prestado por el Organismo Operador, por ejemplo aclaración de dudas, quejas.**
- **Presentar número usuarios atendidos de manera presencial, vía telefónica, redes sociales, correo electrónico en los 12 meses del año 2018.**
- **Número de personas que se encargan de brindar atención al usuario, así como su descripción de puesto, atribuciones o estructura organizacional.**



COORDINACIÓN DE
TRANSPARENCIA Y ACCESO
A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

"2018, Año del V Centenario del Encuentro de
Dos mundos en Tabasco".

- **Ciclo de servicio.**
- **Presentar tabla mensual durante el año 2018 de los servicios y/o atención brindada por el módulo a los usuarios, por ejemplo: reporte de fugas, queja por cobro indebido, informes para nuevos usuarios, por mal servicio."**
¿Cómo desea recibir la información? Otro medio" (sic). -----

SEGUNDO. El artículo 6º apartado A, fracciones I y III de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos que establece que toda la información en posesión de cualquier autoridad, entidad, órgano y organismo federal, estatal y municipal, es pública sólo podrá ser reservada temporalmente por razones de interés público y seguridad nacional, en los términos que fijen las leyes; y que en la interpretación de este derecho deberá prevalecer el principio de máxima publicidad; la información que se refiere a la vida privada y los datos personales será protegida en los términos y con las excepciones que fijen las leyes; artículo 4º bis de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Tabasco menciona que el derecho a la información es inherente al ser humano y por lo tanto el Estado tiene la obligación primigenia de reconocerlo y garantizarlo; es información pública la generada o en posesión de cualquier autoridad, entidad, órgano y organismo estatal o municipal; el derecho a la intimidad que incluye la privacidad de la vida familiar en primer grado y en general la que se refiere a sus datos personales; atendiendo al principio de máxima publicidad en el ejercicio del derecho de acceso a la información pública y al cumplimiento de las obligaciones en materia de transparencia, toda persona, sin distinción de ningún tipo y sin necesidad de acreditar interés alguno o justificar su utilización, podrá acceder gratuitamente a la información pública y a sus datos personales, o solicitar la rectificación de éstos; el artículo 7 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, señala que en la aplicación e interpretación de la presente Ley deberá prevalecer el principio de máxima publicidad, conforme a lo dispuesto en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en los tratados internacionales de los que el Estado mexicano sea parte, así como en las resoluciones y sentencias vinculantes que emitan los órganos nacionales e internacionales especializados, favoreciendo en todo tiempo a las personas la protección más amplia. Para el caso de la interpretación, se podrá tomar en cuenta los criterios, determinaciones y opiniones de los organismos nacionales e internacionales, en materia de transparencia; el artículo 9 fracción VI de la Ley de la materia en el Estado, precisa que debe entenderse por principio de máxima publicidad, toda la información en posesión de los sujetos obligados será pública, completa, oportuna y accesible, sujeta a un claro régimen de excepciones que deberán estar definidas y ser además legítimas y estrictamente necesarias en una sociedad democrática.-----



COORDINACIÓN DE
TRANSPARENCIA Y ACCESO
A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

"2018. Año del V Centenario del Encuentro de
Dos mundos en Tabasco".

TERCERO. Con fundamento en los artículos 45 fracción II, 253 y 132 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 49, 50 fracción III, 134 y 138 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Tabasco, siendo de la competencia de este H. Ayuntamiento de Centro, Tabasco, en su calidad de Sujeto Obligado, conocer y resolver, por cuanto a la solicitud de información, presentada vía electrónica, por el interesado, por lo que con fundamento en el artículo 137 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Tabasco, se turnó para su atención a la **Dirección de Atención Ciudadana**, quien mediante oficio **DAC/190/2018**, de fecha 17 de diciembre de 2018, recibida en la Coordinación de Transparencia y Acceso a la Información Pública a las **09:30 horas del día 20 de diciembre de 2018**, suscrito por su titular, informó:

"Por lo antes referido, y en cumplimiento con el Art. 76 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Tabasco, remito a usted adjunto información con que esta Dirección a mi cargo cuenta.

• **Protocolo de atención**

El proceso es fácil, primero deben acudir a las oficinas de Atención Ciudadana que se ubica en el Ayuntamiento de Centro y presentar la solicitud dirigida al Presidente Municipal, la cual debe contener domicilio completo (calle, Colonia, núm. exterior, localidad, código postal) algún teléfono de casa u oficina, celular y si es posible correo electrónico. Ahí lo atenderá personal de la dirección y le brindará un número de folio / DAC, y se turna la solicitud a las Direcciones o Coordinaciones correspondiente, quienes nos tendrán que proporcionar el estatus de la petición para infórmale al ciudadano, se le proporciona un número de teléfono el cual permitirá que el ciudadano desde la comodidad de su hogar o trabajo pueda dar seguimiento a la solicitud consultando por vía telefónica. O en su caso acudir a las oficinas de la dirección.

• **En cuanto a los Indicadores de eficiencia en cuanto a la atención de usuarios la Dirección**

Amabilidad: Cuando el usuario acude a la Dirección de Atención Ciudadana por alguna queja, se le toma su reporte de queja y se canaliza en el área que le corresponde para su atención inmediata.



COORDINACIÓN DE
TRANSPARENCIA Y ACCESO
A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

"2018, Año del V Centenario del Encuentro de
Dos mundos en Tabasco".

El tiempo estimado de atención promedio por persona es aproximadamente de 10 a 15 minutos.

Así mismo se maneja con las peticiones recibidas ante ventanilla única y en las diferentes vías de comunicación.

• **Número Usuarios atendidos de manera presencial año 2018**

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

NUMERO DE USUARIOS ATENDIDOS POR DIFERENTES
VÍAS DE ATENCIÓN

RANGO DE CONSULTA: 03 DE ENERO AL 14 DICIEMBRE

VIA DE ATENCION	ATENDIDOS
MEDIO DE COMUNICACIÓN (RADIO XEVA)	1374
VÍA TELEFONICA	560
ATENCIÓN DIRECTA	2427
CORREO ELÉCTRONICO	0
TOTAL	4361

• **Número de personas que se encargan de brindar atención al usuario**

NÚMERO DE PERSONAS	PUESTO
1	JEFA DE DEPARTAMENTO "A" EN ATENCION
1	JEFA DE DEPARTAMENTO "A" EN GESTIÓN.

Ley Orgánica de los Municipios del Estado de Tabasco; de acuerdo a las atribuciones:



COORDINACIÓN DE
TRANSPARENCIA Y ACCESO
A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

"2018. Año del V Centenario del Encuentro de
Dos mundos en Tabasco".

ARTÍCULO 207.- Para el ejercicio de sus funciones, la Dirección de Atención Ciudadana, contará con la siguiente estructura orgánica:

b. Subdirección de Atención, Gestión y Jefe de Departamento.

Sección I. Subdirección de Atención y Gestión.

ARTÍCULO 208.- El Subdirector de Atención y Gestión, tendrá las siguientes facultades y obligaciones:

I. Coadyuvar con el director en la recepción ciudadana y darle el trámite correspondiente.

II. Dar cumplimiento oportuno a la entrega de apoyos sociales y donativos autorizados por el Presidente Municipal.

III. Llevar un registro sistematizado de la demanda ciudadana y presentar oportunamente informes al director;

IV. Elaborar y proponer programas de beneficios social y de atención de la demanda ciudadana;

V. Coordinar sus funciones con unidades administrativas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia y la Coordinación de Salud;

VI. Analizar y emitir opinión respecto a la elaboración de programas de beneficio social; y

VII. Gestionar ante instancia municipal y estatal, cuando así corresponda, los diversos asuntos que le sean turnados.

• CICLO DE SERVICIO

Se recibe la petición.

Asignación de folio DAC.

Canaliza a las Direcciones y Coordinaciones correspondiente.

El ciudadano espera 15 días hábiles para obtener respuesta de su solicitud.



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL DE CENTRO
VILLAHERMOSA, TABASCO, MÉXICO.



CENTRO
AGUA • ENERGÍA • SUSTENTABILIDAD
H. AYUNTAMIENTO | 2018 • 2021

COORDINACIÓN DE
**TRANSPARENCIA Y ACCESO
A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

"2018, Año del V Centenario del Encuentro de
Dos mundos en Tabasco".

- Tabla mensual durante el año 2018 de los servicios y/o atención brindada por el módulo de Información

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA
SERVICIOS MAS SOLICITADOS
RANGO: 03 ENERO A 14 DICIEMBRE 2018.

DEPENDENCIA	SERVICIOS	NO. DEMANDAS RELEVANTES
SAS	FUGA	473
	DESAZOLVE	185
	HUNDIMIENTO	65
	QUEJAS	24
OBRAS PUBLICAS	BACHEO	194
	PAVIMENTACIÓN	281
	PERMISO DE CONSTRUCCIÓN	17
SERVICIOS MUNICIPALES	ALUMBRADO	713
	LIMPIA	106
	PARQUES Y JARDINES	166
	MERCADOS	67
	PANTEÓN	50
	CHAPEO DE AREAS VERDES	64
DECUR	BECAS, CULTURA ETC.	970
FISCALIZACION	PERMISO	281
	LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO	14
DESARROLLO	MECANIZACION	273
TOTAL:		3943

TABLA MENSUAL PETICIONES RECIBIDAS 2018.
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

DEPENDENCIA	ENERO-MARZO	ABRIL-JUNIO	JUL-SEPT	OCT-DIC	TOTAL
COORDINACIÓN DE ASUNTOS RELIGIOSOS	28	78	20	65	191
COORDINACIÓN DE DELEGADOS		5	2	15	26
DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS	4	4	8	108	124
COORDINACIÓN DE FISCALIZACIÓN	19	15	8	270	312
COORDINACIÓN DE SALUD	27	23	32	149	231
COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS MUNICIPALES	294	204	250	731	1479
DECUR	20	10	3	165	198
DIF	3	9		42	56
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN	56	77	22	151	306
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A LAS MUJERES	1				1
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	120	130	150	1144	1544
DIRECCIÓN DE DESARROLLO	72	52	20	129	273
DIRECCIÓN DE FINANZAS	2	14	2	8	26
DIRECCIÓN DE FOMENTO ECONOMICO	215	130	80	314	739
DIRECCIÓN DE OBRAS PUBLICAS.	234	114	66	1101	1515
DIRECCIÓN DE PROTECCION AMBIENTAL	13	10	13	35	71
INMUDEC	3	6	13	42	64
PRESIDENCIA	20	40	15	15	90
PROTECCION CIVIL	16	10	15	33	74
SAS	630	434	445	866	2375
SECRETARIA AYUNTAMIENTO	1	3	2	4	10
TOTAL	1785	1368	1166	5391	9710

" (sic).



COORDINACIÓN DE
TRANSPARENCIA Y ACCESO
A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

"2018, Año del V Centenario del Encuentro de
Dos mundos en Tabasco".

Oficio en el cual se advierte que la **Dirección de Atención Ciudadana**, es la que acorde a sus obligaciones y atribuciones previstas en el artículo 206 del Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Centro, Tabasco, le corresponde pronunciarse respecto de la información pretendida por la parte interesada. **Respuesta, que se remite en los términos del oficio DAC/190/2018**, constante de una (06) fojas útiles, escritas por su anverso, mismos que quedan a su disposición en la Plataforma Nacional de Transparencia y/o Sistema Infomex, por ser el medio que para tales efectos eligió en su solicitud de información, y con el cual se atiende, en todos sus extremos el requerimiento informativo realizado por solicitante.

Cabe señalar que el artículo 6º, en su penúltimo y último párrafo de la Ley de la materia señala que "Ningún Sujeto Obligado está forzado a proporcionar información cuando se encuentre impedido de conformidad con esta Ley para proporcionarla o no esté en su posesión al momento de efectuarse la solicitud." y "La información se proporcionará en el estado en que se encuentra. La obligatoriedad de los Sujetos Obligados de proporcionar información no comprende el procesamiento de la misma, ni el presentarla conforme al interés del solicitante, con excepción de la información que requiera presentarse en versión pública."

Sirve de apoyo el siguiente criterio:

Criterio 03/17. Segunda Época No existe obligación de elaborar documentos ad hoc para atender las solicitudes de acceso a la información. Los artículos 129 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 130, párrafo cuarto, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, señalan que los sujetos obligados deberán otorgar acceso a los documentos que se encuentren en sus archivos o que estén obligados a documentar, de acuerdo con sus facultades, competencias o funciones, conforme a las características físicas de la información o del lugar donde se encuentre. Por lo anterior, los sujetos obligados deben garantizar el derecho de acceso a la información del particular, proporcionando la información con la que cuentan en el formato en que la misma obre en sus archivos; sin necesidad de elaborar documentos ad hoc para atender las solicitudes de información. Resoluciones: RRA 1780/16. Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación. 13 julio de 2016. Por unanimidad. Comisionado Ponente: Francisco Javier Acuña Llamas. RRA 0310/16. Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales. 10 de agosto de 2016. Por unanimidad. Comisionada Ponente. Areli Cano Guadiana. RRA 1889/16. Secretaría de Hacienda y Crédito Público. 05 de octubre de 2016. Por unanimidad. Comisionada Ponente. Ximena Puente de la Mora.

SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO
CALLE JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN No. 151 ESQUINA PROGRESO
COL. ATASTA DE SERRA C.P. 86100 TEL. (993) 316 63 24 WWW.VILLAHERMOSA.GOB.MX



COORDINACIÓN DE
TRANSPARENCIA Y ACCESO
A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

"2018, Año del V Centenario del Encuentro de
Dos mundos en Tabasco".

CUARTO. De igual forma hágasele saber al interesado, que para cualquier aclaración o mayor información de la misma o bien de requerir apoyo para realizar la consulta de su interés, puede acudir a esta Coordinación, ubicada en Calle José María Morelos y Pavón número 151, esquina Progreso, Colonia Atasta de Serra de esta Ciudad, Código Postal 86100, en horario de 08:00 a 16:00 horas de lunes a viernes, en días hábiles, en donde con gusto se le brindará la atención necesaria, a efectos de garantizarle el debido ejercicio del derecho de acceso a la información.-----

QUINTO. En término de lo dispuesto en los artículos 253 y 126 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 50, 132, 133, 138 y 139 de la Ley de la materia, notifíquese al interesado, en virtud de que el solicitante señaló en el rubro ¿Cómo desea recibir la información? **Otro medio**, pero sin señalar a que medio se refiere, notifíquese al interesado, vía electrónica por medio de la Plataforma Nacional de Transparencia y/o Sistema Infomex, insertando íntegramente el presente acuerdo y publíquese la solicitud recibida y la respuesta dada en el Portal de Transparencia de este Sujeto Obligado, así como a través de los estrados físicos de la Coordinación de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y electrónicos del Portal de Transparencia, además tórnese copia por ese mismo medio, al Instituto Tabasqueño de Transparencia y Acceso a la Información Pública (ITAIP) quien es la autoridad rectora en materia de transparencia y acceso a la información pública en el Estado, para su conocimiento y efectos de ley a que hubiere lugar.-----

SEXTO. Remítase copia de este acuerdo al Titular del Sujeto Obligado y en su oportunidad, archívese el presente asunto como total y legalmente concluido. -----

Así lo acordó, manda y firma, la Lic. Martha Elena Ceferino Izquierdo, Titular de la Coordinación de Transparencia y Acceso a la Información Pública del H. Ayuntamiento Constitucional de Centro, por y ante la C. Maribel Domínguez Hernández, con quien legalmente actúa y da fe, en la Ciudad de Villahermosa, Capital del Estado de Tabasco, a veintiuno de diciembre del año dos mil dieciocho.-
-----**Cúmplase.**

Expediente: COTAIP/253/2018 Folio PNT: 01763418
Acuerdo COTAIP/315-01763418





DIRECCIÓN DE
ATENCIÓN CIUDADANA

"2018, Año del V Centenario del Encuentro de
Dos mundos en Tabasco".



CENTRO
AGUA • ENERGÍA • SUSTENTABILIDAD
M. AYUNTAMIENTO | 2018 • 2021

OFICIO: DAC/190/2018
OFICIO NO. COTAIP/0992/2018
Folio PNT: 01763418

Expediente No: COTAIP/253/2018

Asunto: se turna solicitud de Acceso a la Información.

Villahermosa, Tabasco., a 17 de Diciembre de 2018.

LIC. MARTHA ELENA CEFERINO IZQUIERDO
COORDINADORA DE TRANSPARENCIA
P R E S E N T E.

En relación al oficio COTAIP/0992/2018 de fecha 11 de diciembre del presente año para darle el debido tratamiento a la solicitud a través de la Plataforma Nacional de Transparencia y/o Sistema INFOMEX, con número de folio PNT:01763418, en la que requiere los siguientes:

"Buen día", se solicita información concerniente al módulo de atención a usuarios a través del documento anexo a la presente solicitud". Información concerniente al módulo de atención a usuarios:

- Protocolo de atención a usuarios, incluyendo los pasos necesarios que se llevan para atender al usuario para el trámite y/o prestación de un servicio exclusivo de su oficina.
- Indicadores de eficiencia en cuanto a la atención de usuarios, por trámite prestado por el Organismo Operador, por ejemplo aclaración de dudas, quejas.
- Presentar número usuarios atendidos de manera presencial, vía telefónica, redes sociales, correo electrónico en los 12 meses del año 2018.
- Número de personas que se encargan de brindar atención al usuario, así como su descripción de puesto, atribuciones o estructura organizacional.
- Ciclo de servicio.
- Presentar tabla mensual durante el año 2018 de los servicios y/o atención brindada por el módulo a los usuarios, por ejemplo: reporte de fugas, queja por cobro indebido, informes para nuevos usuarios, por mal servicio.

ENERGIA



DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

"2018, Año del V Centenario del Encuentro de
Dos mundos en Tabasco".

Por lo antes referido, y en cumplimiento con el Art. 76 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Tabasco, remito a usted adjunto información con que esta Dirección a mi cargo cuenta.

- **Protocolo de Atención:**

El proceso es fácil, primero deben acudir a las oficinas de Atención Ciudadana que se ubica en el Ayuntamiento de Centro y presentar la solicitud dirigida al Presidente Municipal, la cual debe contener domicilio completo (calle, Colonia, núm. exterior, localidad, código postal) algún teléfono de casa u oficina, celular y si es posible correo electrónico. Ahí lo atenderá personal de la dirección y le brindará un número de folio / DAC, y se turna la solicitud a las Direcciones o Coordinaciones correspondiente, quienes nos tendrán que proporcionar el estatus de la petición para informarle al ciudadano, se le proporciona un número de teléfono el cual permitirá que el ciudadano desde la comodidad de su hogar o trabajo pueda dar seguimiento a la solicitud consultando por vía telefónica. O en su caso acudir a las oficinas de la dirección.

- **En cuanto a los indicadores de eficiencia a la atención de usuarios la Dirección.**

Amabilidad: Cuando el usuario acude a la Dirección de Atención Ciudadana por alguna queja, se le toma su reporte de queja y se canaliza en el área que le corresponde para su atención inmediata.

El tiempo estimado de atención promedio por persona es aproximadamente de 10 a 15 minutos.

Así mismo se maneja con las peticiones recibidas ante ventanilla única y en las diferentes vías de comunicación.



DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

"2018, Año del V Centenario del Encuentro de Dos mundos en Tabasco".

- **Número de Usuarios atendidos de manera presencial año 2018.**

DIRECCION DE ATENCION CIUDADANA
NUMERO DE USUARIOS ATENDIDOS POR DIFERENTES VIAS DE ATENCION
RANGO DE CONSULTA: 03 DE ENERO AL 14 DICIEMBRE

VIA DE ATENCION	ATENDIDOS
MEDIO DE COMUNICACIÓN (RADIO XEVA)	1374
VÍA TELEFONICA	560
ATENCION DIRECTA	2427
CORREO ELÉCTRONICO	0
TOTAL	4361

- **Número de personas que se encargan de brindar atención al usuario.**

NÚMERO DE PERSONAS	PUESTO
1	JEFA DE DEPARTAMENTO "A" EN ATENCION
1	JEFA DE DEPARTAMENTO "A" EN GESTIÓN.

Ley Orgánica de los Municipios del Estado de Tabasco; de acuerdo a las atribuciones:

ARTÍCULO 207.- Para el ejercicio de sus funciones, la Dirección de Atención Ciudadana, contará con la siguiente estructura orgánica:

b. Subdirección de Atención, Gestión y Jefe de Departamento.

Sección I. Subdirección de Atención y Gestión.

ARTÍCULO 208.- El Subdirector de Atención y Gestión, tendrá las siguientes facultades y obligaciones:

4



DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

"2018, Año del V Centenario del Encuentro de
Dos mundos en Tabasco".

- I. Coadyuvar con el director en la recepción ciudadana y darle el trámite correspondiente.
- II. Dar cumplimiento oportuno a la entrega de apoyos sociales y donativos autorizados por el Presidente Municipal.
- III. Llevar un registro sistematizado de la demanda ciudadana y presentar oportunamente informes al director;
- IV. Elaborar y proponer programas de beneficios social y de atención de la demanda ciudadana;
- V. Coordinar sus funciones con unidades administrativas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia y la Coordinación de Salud;
- VI. Analizar y emitir opinión respecto a la elaboración de programas de beneficio social; y
- VII. Gestionar ante instancia municipal y estatal, cuando así corresponda, los diversos asuntos que le sean turnados.

- **CICLO DE SERVICIO.**

Se recibe la petición.

Asignación de folio DAC.

Canaliza a las Direcciones y Coordinaciones correspondiente.

El ciudadano espera 15 días hábiles para obtener respuesta de su solicitud.

- Tabla mensual durante el 2018 de los servicios y/o atención brinda por el módulo de información.

**DIRECCION DE ATENCION CIUDADANA
SERVICIOS MAS SOLICITADOS**

RANGO: 03 ENERO A 14 DICIEMBRE 2018.

DEPENDENCIA	SERVICIOS	NO. DEMANDAS RELEVANTES
SAS	FUGA	473
	DESAZOLVE	185
	HUNDIMIENTO	65
	QUEJAS	24
OBRAS PUBLICAS	BACHEO	194
	PAVIMENTACIÓN	281
	PERMISO DE CONSTRUCCIÓN	17
SERVICIOS MUNICIPALES	ALUMBRADO	713
	LIMPIA	106
	PARQUES Y JARDINES	166
	MERCADOS	67
	PANTEÓN	50
	CHAPEO DE AREAS VERDES	64
DECUR	BECAS, CULTURA ETC.	970
FISCALIZACION	PERMISO	281
	LICIENCIA DE FUNCIONAMIENTO	14
DESARROLLO	MECANIZACION	273
TOTAL:		3943

TABLA MENSUAL PETICIONES RECIBIDAS 2018.
DIRECCION DE ATENCION CIUDADANA

DEPENDENCIA	ENERO-MARZO	ABRIL-JUNIO	JUL-SEPT	OCT-DIC	TOTAL
COORDINACIÓN DE ASUNTOS RELIGIOSOS	28	78	20	65	191
COORDINACIÓN DE DELEGADOS		5	2	19	26
DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS	4	4	8	108	124
COORDINACIÓN DE FISCALIZACIÓN	19	15	8	270	312
COORDINACIÓN DE SALUD	27	23	32	149	231
COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS MUNICIPALES	294	204	250	731	1479
DECUR	20	10	3	165	198
DIF	5	9		42	56
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN	56	77	22	151	306
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A LAS MUJERES	1				1
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	120	130	150	1144	1544
DIRECCIÓN DE DESARROLLO	72	52	20	129	273
DIRECCIÓN DE FINANZAS	2	14	2	8	26
DIRECCIÓN DE FOMENTO ECONOMICO	215	130	80	314	739
DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS.	234	114	66	1101	1515
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN AMBIENTAL	13	10	13	35	71
INMUDEC	8	6	13	42	69
PRESIDENCIA	20	40	15	15	90
PROTECCIÓN CIVIL	16	10	15	33	74
SAS	630	434	445	866	2375
SECRETARIA AYUNTAMIENTO	1	3	2	4	10
TOTAL	1785	1368	1166	5391	9710

Sin más por el momento, le envió un cordial saludo.

ATENTAMENTE



LIC. FRANCISCO JAVIER GARCÍA MORENO
DIRECTOR DE ATENCIÓN CIUDADANA.



- C.c.p. Lic. Evaristo Hernández Cruz.- Presidente Municipal de Centro.- para su superior conocimiento.
C.c.p. C.P.- Madian de los Santos Chacón - Secretario del Ayuntamiento.- para su conocimiento.
C.c.p. Lic. José Marcos Quintero Buendía.- Director de Programación.- para su conocimiento.
C.c.p. C.P. David Bucio Huerta.- Director de Contraloría.- para su conocimiento.
C.c.p. C.P. Carlos Gutiérrez Franco - Director de Finanzas.- para su conocimiento.
C.c.p.- Mtra. Blanca Regina Pedrero Noriega - Directora de Administración.- para su conocimiento.
c.c.p.- archivo.