



DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Mecanismos de Participación Ciudadana

Objetivo General: Fortalecer la comunicación entre ayuntamiento y la ciudadanía, brindando atención oportuna, seguimiento eficiente y solución a las problemáticas reportadas, mediante diversos canales de contacto y coordinación de todas las Direcciones.

Atención ciudadana

- Atención directa en oficina en horarios establecidos.
- Registro de solicitudes, quejas y reportes ciudadanos.
- Canalización inmediata a las áreas correspondientes.
- Seguimiento personalizado a cada caso hasta su resolución.

Medios de atención

- Presencial (oficina de Atención Ciudadana)
- Telefónica (de oficina y particular).
- WhatsApp
- Messenger

Acciones:

- Recepción de reportes de ciudadanos en tiempo real.
- Respuesta oportuna y orientación sobre trámites y servicios.
- Registro de incidencias.
- Seguimiento continuo mediante comunicación directa con el ciudadano.

Se brinda atención y seguimiento a reportes relacionados con:

- 1) Alumbrado Público.
- 2) Seguridad Pública.
- 3) Agua Potable.



- ❖ Levantamiento de reportes detallados
- ❖ Canalización inmediata al área responsable.
- ❖ Monitoreo del avance hasta su solución

COORDINACIÓN EN AREAS CORRESPONDIENTES

PROTECCIÓN CIVIL

- ✚ Comunicación constante con directores y personal de respuesta rápida.
- ✚ Priorizar reportes según su nivel de urgencia.
- ✚ Apoyo en operativos y acciones preventivas.
- ✚ Seguimiento conjunto para garantizar resultados eficientes.

***NOTA:** Se pide a Protección Civil dar seguimiento a los reportes enlazados por esta dirección ya que es una función fundamental del buen trabajo y organización del H. Ayuntamiento., de igual manera emitir un reporte de la acción o reporte terminado.

Resultados esperados:

- Mayor confianza de la población en las autoridades
- Reducción de problemáticas en servicios básicos.
- Mejora en la comunicación entre ciudadanía y Ayuntamiento

Dir. Participación Ciudadana

M.E. Erika Vásquez Villa

