**MAESTRIA EN ADMINISTRACION Y POLITICAS PÚBLICAS**

**ESTADÍSTICA ADMINISTRATIVA**

**“ESTRATEGIAS PARA EL BUEN FUNCIONAMIENTO DE LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADA EN LA PRESIDENCIA MUNICIPAL DE TAPACHULA, CHIAPAS”**

ALUMNA: LIC. KARINA GONZALEZ SOTOMAYOR

DOCENTE: DR. ENRIQUE PANIAGUA MOLINA

FECHA: 4 DE OCTUBRE DE 2015

**LUGAR:** TAPACHULA, CHIAPAS

**INTRODUCCION**

En la Administración Pública Federal, la atención ciudadana fue entendida por años como sinónimo de atender peticiones y, más específicamente, las quejas y denuncias que presentara la ciudadanía. Al amparo del Artículo 8 Constitucional, que lo consagró como una garantía individual, los funcionarios y empleados públicos están obligados a respetar el ejercicio del derecho de petición, a condición de que ésta se formule por escrito, de manera pacífica y respetuosa, y a toda petición debe recaer un acuerdo escrito de la autoridad a la que se hubiera dirigido, la cual tiene que hacerlo del conocimiento del peticionario en breve término.

Bajo este precepto legal, se reconoce entonces a la ciudadanía el derecho de pedir a la autoridad que atienda sus sugerencias, solicitudes y planteamientos en general, los que engloban desde luego a probables quejas sobre servicios públicos y posibles denuncias contra servidores públicos.

Sin embargo, en el contexto de sucesivos gobiernos que fueron concentrando poder a costa de una sociedad con participación limitada en los asuntos públicos, la petición ciudadana devino en un derecho más formal que efectivo, y la atención de quejas y denuncias terminó por volverse un trámite administrativo más.

Revertir este fenómeno así como revisar y ampliar los espacios de participación para la ciudadanía, dotándola de nuevos mecanismos de voz ante la Administración Pública, fueron los principales compromisos que contrajo el actual gobierno en materia de atención ciudadana.

Es así como la Oficina de Atención Ciudadana se planteó como objetivo fundamental el poner al ciudadano en el centro de la atención, restituyéndole la centralidad que siempre debió tener como principio, fin y razón de ser de las instituciones de gobierno. Las estrategias desplegadas para lograrlo, las experiencias y principales resultados alcanzados así como los retos futuros son el contenido de este documento de trabajo.

**INDICE**

INTRODUCCION 1

ATENCIÓN CIUDADANA –CONCEPTO- 4

PROBLEMA DE INVESTIGACION Y SU MANEJO CUANTITATIVO 6

APLICACIÓN REAL AL PROYECTO 7

TABLAS Y GRAFICAS 7

CONCLUSION 8

BIBLIOGRAFÍA 10

**Atención Ciudadana**

**Concepto**

Es el Servicio del Ayuntamiento de referencia para la ciudadanía desde el que se le ofrecen, de forma integrada, la mayor parte de servicios municipales que no requieren de intervención técnica especializada siendo esta de forma presencial o telefónica.

Estas dependencias y sus servicios están concebidos y diseñados con una orientación y vocación clara de servicio para facilitar de una forma cómoda el acceso, la comunicación y la relación de la ciudadanía con la Administración.

**VENTAJAS PARA LA CIUDADANIA**

* Se convierte en su puerta de referencia.
* Le facilita el acceso, la comunicación y la relación, en función de sus necesidades y disponibilidades, con los servicios municipales por los diferentes canales: presencial, telefónico y WEB.
* Agiliza las gestiones administrativas.
* La calidad del servicio que recibe es homogénea en cualquiera de los canales utilizados.
* Recibe un trato más personalizado.
* Recibe una atención integral acorde a sus expectativas.
* Mejora su nivel de satisfacción y su valoración sobre los servicios que le son prestados.

**VENTAJAS PARA EL AYUNTAMIENTO**

* Posibilita la reorganización y readecuación de los servicios municipales desde una perspectiva de servicio y atención a la ciudadanía.
* Genera la posibilidad de organizar adecuadamente el espacio físico en el canal presencial, y telefónico, y el espacio WEB, así como los recursos a asignar en todos ellos en la atención a la ciudadanía.
* Favorece la organización, en el resto de las dependencias municipales, de espacios abiertos de trabajo que favorezcan la comunicación y el trabajo en equipo al desaparecer el tránsito de la ciudadanía por las dependencias municipales.
* Favorece la utilización de herramientas que proporcionan las nuevas tecnologías para aplicarlas a los servicios de atención ciudadana.
* Promueve la cultura de la “atención al cliente” en la organización.
* Mejora la imagen de la Administración ante la ciudadanía.
* Contribuye a la transparencia en la gestión municipal.
* Promueve la participación de las personas de la organización, la transversalidad de sus áreas y el trabajo en equipo en pro del servicio a la ciudadanía.
* Coadyuva a desarrollar la cultura de promoción del conocimiento en la organización y no sólo en las personas.
* Mejora la autoestima de los empleados públicos favoreciendo su adaptación a los nuevos tiempos y nuevas tecnologías.

**PROBLEMA DE INVESTIGACION Y SU MANEJO CUANTITATIVO**

El problema central es la falta de profesionalismo y sensibilización que tienen los funcionarios públicos que dan el servicio de atención ciudadana a los usuarios de la presidencia municipal de Tapachula.

La investigación tiene como objetivos, conocer cuáles son los motivos que hacen que un individuo en una sociedad no desarrollada participe en un organismo público; así como identificar si los individuos que participan dentro de estos organismos saben el papel que juegan dentro de este ente gubernamental. Para cumplir con dicho propósito ha sido necesario el análisis de teorías sociales, y estudios empíricos contemporáneos, mismo que se desarrollaran más adelante, donde se destacara la relación existente entre Municipio, sociedad civil, desarrollo y participación ciudadana. Para en un segundo momento poder interactuar con el objeto de estudio a través de un instrumento que nos proporcionara la información necesaria para entender cómo es que se manifiesta la Atención ciudadana a través de los organismos Públicos dentro del H. Ayuntamiento Municipal de Tapachula. La investigación tiene una base metodología en los métodos mixtos debido a que “representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento de fenómeno bajo estudio”.

Este trabajo por su carácter dinámico expone por una parte la revisión científica de los conceptos claves de la investigación en las ciencias sociales, además como la integración de estudios empíricos para el contraste de la teórica con un marco de referencia, para después hacer un acercamiento con el objeto de estudios a través de aplicación de un cuestionario, lo que permite integrar el proceso en una metodología de carácter mixto.

**APLICACIÓN REAL AL PROYECTO**

La aplicación de este proyecto permitirá crear un reglamento y un sistema de acuerdo a las TIC´S para mejorar el servicio que presta la Oficina de atención ciudadana en el Municipio de Tapachula, la cual depende directamente de la Presidencia Municipal. Creo que mejoraremos el sistema obsoleto que se presenta y se dará respuesta más eficaz a las peticiones de los usuarios que llegan a dejar su solicitud de petición a la oficina.

**TABLAS Y GRAFICAS**

LAS TABLAS AUN ESTOY EN ESO DEBIDO A QUE ESTOY APLICANDO LA ENCUESTA PARA GENERARLAS Y ANEXARLAS A LA INVESTIGACIÓN.

**CONCLUSION**

Las ideas clave y los valores que nos enseñan desde pequeños en nuestra sociedad así como los adquiridos al interior de las organizaciones constituyen paradigmas, en el sentido de que son concepciones acerca de la realidad que -por lo general- se dan por sentadas y no son cuestionadas, de modo que vivimos con ellas gran parte de nuestras vidas. Los paradigmas son útiles: nos definen límites, estructuran nuestros conocimientos y determinan nuestras experiencias.5 Pero tienen un aspecto limitante: nos ciegan a otras visiones o enfoques de la realidad, lo que frena nuestras posibilidades de innovación y cambio, nuestra capacidad de transformar el entorno. Esta limitante se acentúa más cuando se trata de un paradigma compartido al interior de las organizaciones, como en el caso de la administración pública, cuya cultura organizacional estaba orientada a satisfacer a la autoridad y no a la ciudadanía. Así que lo primero fue plantearse la transformación de la atención ciudadana en las dependencias y entidades del gobierno federal como un cambio de paradigma: invertir la pirámide organizacional para ponerla al servicio del ciudadano.

Poner al ciudadano en el centro de la atención de las organizaciones gubernamentales implicaba entonces realizar un cambio de paradigma, y había que empezar por la propia Oficina de Atención Ciudadana.

Los usuarios de los trámites y servicios públicos, y la ciudadanía en general, pueden constituirse en agentes cruciales para la detección de fallas e irregularidades. Pero para que ello ocurra se requiere introducir canales de voz, mecanismos e incentivos que los orienten a presentar quejas y denuncias. Esta consideración trae consigo la necesidad de contar con un marco teórico que explique los factores que determinan el comportamiento de los usuarios frente a un trámite o servicio público deficiente.

Transformar el enfoque tradicional de la atención ciudadana, que entiende la tramitación de quejas y denuncias como un fin en sí mismo, y no como un medio para prevenir conductas irregulares y mejorar trámites servicios, y en esa medida generar confianza y credibilidad ciudadanas en la administración pública; requiere de cambios a profundidad de la normatividad en la materia, de los sistemas informáticos que la tornan posible, de la capacitación a quienes la operan y del conjunto de directrices que guían la operación cotidiana de las instituciones gubernamentales.

# BIBLIOGRAFÍA

* *Proyecto del manual de Atencion Ciudadana .* (2010).
* Benitez, A. G. (s.f.). *La prestación de los servicios publicos municipales.*
* (s.f.). La Administración de los Servicios Públicos Municipales. En *guia tecnica.*
* *Manual de Organizacion del H. Ayuntamiento Municipal de Tapachula.* (s.f.). Tapachula, Chiapas.
* Pública, I. N. (2009). *Revista de Administración Pública*.
* (s.f.). Servicios Públicos Municipales. En J. F. Ruiz. Instituto Nacional de Administración pública.