**INSTITUTO DE ADMINISTRACION PÚBLICA DEL ESTADO DE CHIAPAS A.C.**

**PROGRAMA**

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

**TEMA**

PROTOCOLO DE INVESTIGACIÓN

PRIMER BORRADOR

**DOCENTE**

MTRO. RICARDO DAVID ESTRADA SOTO

**ALUMNOS:**

LIC. KARINA GONZÁLEZ SOTOMAYOR

**FECHA DE ENTREGA**

30 DE OCTUBRE DE 2015

1. **TEMA DE INVESTIGACIÓN**

La Atención ciudadana en el gobierno Municipal de Tapachula, Chiapas

1. **TITULO**

La Atención Ciudadana como mejora en la relación entre el Gobierno Municipal y la Ciudadanía en el periodo 2012-2015: Nuevo Modelo de Atención Ciudadana

1. **OBJETO DE ESTUDIO**

Creación del área de Atención Ciudadana, para el mejoramiento de la relación entre el Gobierno Municipal y la Ciudadanía, perspectiva a un nuevo modelo de Atención Ciudadana.

1. **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**
   1. **Objetivo General**

Creación del área de atención ciudadana, propuesta de un manual, lineamientos y procedimientos que nos permitirán mejorar la calidad de este Servicio de manera eficaz, oportuna y satisfactoria.

* 1. **Objetivos Particulares**
     1. Crear la oficina estableciendo el organigrama y los puestos necesarios para llevar acabo las funciones.
     2. Establecer los lineamientos en el manual de organización del área y los procedimientos de cada integrante de esta área.
     3. Capacitaciones para los integrantes del área, una vez que cuentes con el perfil adecuado para esta función.
     4. Diseñar un programa adecuado en donde se especifiquen las gestiones que se hagan ante la oficina y el curso que tomen estas gestiones hasta que tenga una respuesta el ciudadano.

1. **PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN**

La oficina de atención ciudadana que se necesita en el Gobierno municipal de Tapachula es aquella que tenga el trato directo y por ende el conocimiento de las diferentes áreas con que cuenta el ayuntamiento debido a que debe ser un área que acerque a la población a los distintos servicios que ofrece el Gobierno Municipal, lo cual no ocurre debido a que el área no está creada para ese fin es decir que en cada secretaria tienen atención pero las personas que están en el puesto desconocen incluso los servicios que se ofrecen en su propia secretaria.

1. **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Ante una población cada vez más exigente en permanente movimiento y expansión, las instituciones del sector público tienen el reto de brindar cada vez mejores y más amplios servicios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos. Así mismo los cambios que se han dado en los últimos años en las condiciones sociales, también exigen realizar tareas básicas de atención ciudadana de una manera impecable, eficiente y al menor costo, requisitos indispensables para fortalecer al Gobierno Municipal de Tapachula.

Para ello debemos tomar en cuenta que vamos a realizar desarrollo organizacional dentro del Gobierno Municipal para crear esta área y que funcione dando un buen servicio a la ciudadanía.

Para ello debemos tomar en cuenta que es el desarrollo organizacional y que papel jugara dentro de esta creación. “Bennis (1969) define el desarrollo organizacional como una respuesta al cambio con la finalidad de cambiar las creencias, actitudes, valores y estructura de las organizaciones “[[1]](#footnote-1).

Debemos entender este concepto como la habilidad que tendrá la estructura de adaptarse mejor a las nuevas tecnologías y a los desafíos a los cuales el Ayuntamiento se tiene que adaptarse para alcanzar el nivel de excelencia que requiere para brindar un servicio de calidad.

El enfoque que pretendemos utilizar en la ciudadanía deberá de buscar y crear un entorno en el que el ciudadano pueda experimentar una empatía y confianza a través de un servicio personalizado basado en sus necesidades y expectativas de servicio, y a nivel de satisfacción personal como sujeto potencial de utilizar los diversos servicios que se ofrecerán en esta área.

De modo que su actitud de peticionario lo lleve y lo oriente a sentirse parte de no sólo de la sociedad, sino de una razón de ser sensible que parta de su identidad y sus necesidades reales cubriendo no solo aquello que el gobierno le puede brindar si no que se sienta integrado a apoyar y formar parte de esta nueva transformación de Gobiernos Transparente.

El impacto que deseamos tener con la creación del área de Atención ciudadana no es más que una respuesta a las demandas de la ciudadanía, la cual ha desencadenado molestia debido a que muchas veces van al ayuntamiento Municipal a solicitar información y cuando la piden muchas veces existe el desconocimiento de los que atienden a estas personas sobre el tema principal que los lleva a solicitar la información, incluso existe molestia del ciudadano en cuanto a la atención que brindan los servidores públicos porque a veces no tienen ni la paciencia ni la tolerancia para explicarle al usuario en este caso el ciudadano que muchas veces no entiende y deben el servidor explicarle hasta que el ciudadano se vaya con una clara idea de lo que el necesitaba saber.

La finalidad de la atención ciudadana es lograr la calidad en el servicio, generando con esto la satisfacción del ciudadano a través de una gestión oportuna y eficaz. Con el fin de que esta atención sea, confiable, accesible, de calidad y que contribuya a la comunicación que debe existir entre el ciudadano y el Gobierno. Recordando que la ciudadanía siempre debe ser el principal objetivo del Gobierno.

Con ello podemos decir que lo que se pretende es brindar un servicio de atención ciudadana único, oportuno y eficiente, para proporcionar información, orientación, captar sugerencias sobre los servicios que preste el ayuntamiento, dar seguimiento que permita otorgar una respuesta oportuna y adecuada constituyendo un mecanismo de vinculación permanente con la ciudadanía.

Es por ello que esta área debe ser el conducto directo para atender a los ciudadanos de manera inmediata y dar respuesta a las gestiones que realicen ante esta área y ser un vínculo importante con las demás áreas que integran el Ayuntamiento Municipal de Tapachula, Chiapas.

Por ello debemos conocer los antecedentes que abren un parte aguas para la creación de esta oficina.

En 1985 se puso en marcha el programa de simplificación de la administración pública federal, cuyo objetivo era reducir, simplificar, agilizar y dar transparencia a los trámites y procedimientos del gobierno, para responder con oportunidad y suficiencia a la creciente demanda de mejores servicios públicos y de otorgar una adecuada atención a la población usuaria.

No obstante los logros respecto a la instrumentación de ventanillas únicas en el distrito federal y en los gobiernos estatales para la realización de trámites públicos, así como a la edición de los manuales de trámites y servicios al público, estos esfuerzos no se vincularon a la desregulación que impulsaba la secretaria de comercio y fomento industrial. Consecuentemente las acciones tuvieron un carácter aislado en las dependencias y entidades, y por la ausencia de una normatividad adecuada no se generalizaron, ni se desarrollaron los incentivos para que los objetivos del programa se incorporaran en forma permanente a su quehacer cotidiano.

Se establecieron diversos mecanismos de participación social como el sistema de quejas, denuncias y atención ciudadana, el sistema de atención y resolución de inconformidades y más tarde el sistema de atención telefónica a la ciudadanía (sactel). Con estos mecanismos la población tuvo a su disposición instancias para expresar sus quejas, denuncias, consultas, sugerencias y reconocimientos sobre la gestión gubernamental y sobre el desempeño de los servidores públicos, así como sobre la aplicación de los recursos presupuestales.

En 1992 se creó el Centro Metropolitano de Orientación Ciudadana, que cambió su denominación a Centro Nacional de Atención Ciudadana en 1996. El objetivo de crear este centro fue atender la creciente demanda de los ciudadanos de información en materia político-electoral.

En febrero de 1997, el Centro Nacional de Atención Ciudadana se transformó en el Centro Metropolitano IFETEL, lo cual respondió al interés del Instituto por acercarse a los ciudadanos, brindándoles un canal de retroalimentación, y que además le permitiera cumplir con los programas y objetivos que tiene asignados por mandato constitucional.

Con fecha 13 de octubre de 1998, el Consejo General del Instituto Federal Electoral, aprobó el Acuerdo por el que se ordenó la publicidad y transparencia de los actos de la Dirección Ejecutiva de Administración, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 26 de octubre de dicho año.[[2]](#footnote-2)

Con la entrada del programa de modernización de la administración pública 1995-2000. Se busca una administración publica accesible, moderna y eficiente es una demanda constante de la población, un imperativo para coadyuvar al incremento de la productividad global de la economía y una exigencia del proceso democrático que vive el país.

Por ello, los objetivos del plan nacional de desarrollo en esta materia son los de promover una administración pública:

1. Orientada al servicio y cercana a las necesidades e intereses de la ciudadanía.
2. Que responda con flexibilidad y oportunidad a los cambios estructurales que vive y demanda el país, que promueva el uso eficiente de los recursos públicos y cumpla puntualmente con programas precisos y claros de rendición de cuentas.
3. Que fomente la dignidad y profesionalización de la función pública y provea al servidor público de los medios e instrumentos necesarios para aprovechar su capacidad productiva y creativa en el servicio a la sociedad.

Es decir que lo que se busca es la transformación de la administración pública en una organización eficaz, eficiente y con una arraigada cultura de servicio para coadyuvar a satisfacer cabalmente las legítimas necesidades de la sociedad.

La presente investigación planea resolver los siguientes cuestionamientos:

1. ¿Por qué no existe la oficina de atención ciudadana?
2. ¿Cuáles son los problemas para la creación de esta área?
3. ¿Qué importancia tendría la creación de la oficina de atención ciudadana?
4. ¿Beneficios traería tanto para el Gobierno Municipal como para la ciudadanía la creación?
5. ¿Cuáles serían las funciones de la oficina de atención ciudadana?
6. ¿La falta de atención ciudadana resta importancia a las gestiones de la ciudadanía?
7. ¿Con la creación del área se legitima el municipio?
8. ¿Qué alternativas de solución traerá esta oficina para la ciudadanía?
9. **JUSTIFICACIÓN**

La creación de la oficina de atención ciudadana para iniciar debemos entender que es atención y a quien estará dirigida. La atención es la capacidad mental para fijarse en uno o varios aspectos de la realidad y prescindir de los restantes. La atención sería un proceso por el cual un sujeto aumenta su eficiencia respecto a algún contenido psicológico. Un ciudadano es un miembro de una comunidad política. La condición de miembro de dicha comunidad se conoce como ciudadanía y con lleva derechos de participación política. La oficina de atención es un lugar donde puede acudir la ciudadanía en búsqueda de información orientación y apoyo.

La atención a la ciudadanía es uno de los pilares sobre los cuales se estructura la Administración Municipal, siendo Servicio al Ciudadano el eje central del Mapa Operativo por Procesos a fin de garantizar la calidad en la atención, la oportunidad y capacidad de respuesta a la ciudadanía mediante la definición e implementación de políticas de servicio, protocolos de atención, la estructuración de canales de atención y un modelo de servicio a la comunidad para satisfacer de manera efectiva la demanda de servicios y trámites en cumplimiento los derechos y deberes de los ciudadanos del Municipio.

La Oficina de Atención Ciudadana permitirá la apertura de espacios para la participación ciudadana del pueblo en el control de la Gestión Pública, facilitando enlace entre las instituciones y la ciudadanía. De allí que su relación estrecha contribuya sensiblemente en la utilización eficiente de los recursos públicos asignados para tal fin.

En el marco de la política de Buen Gobierno que busca la generación de valor público y el incremento de la confianza de los ciudadanos en las entidades y los servidores públicos, es importante recordar que el ciudadano es el eje fundamental de la Administración Pública y debe ser el Municipio quien esté al servicio de sus necesidades y requerimientos. Bajo esta premisa, los municipios deben orientar sus acciones hacia la mejora continua de sus procesos internos, la entrega de servicios que cumplan con los requisitos y expectativas de los ciudadanos, la calidez, conocimiento y orientación de los servidores públicos y la optimización de los recursos, con el fin garantizar la excelencia en el servicio al ciudadano.

Para acercar la administración municipal a los ciudadanos y ofrecerles una fórmula de comunicación permanente. Así como atender las sugerencias; y para solventar las posibles anomalías, errores o carencias que entre todos detectemos.

El enfoque en que se basara esta área del Gobierno Municipal tiene un gran papel, se requiere de su liderazgo y compromiso para que lo convierta en la estrategia de vida institucional, especialmente buscando la aceptación y apropiación interna de todos los servidores públicos para que vuelquen sus esfuerzos a dar un excelente servicio y apoyo al área, ya que será el vínculo de las demás dependencias y áreas del ayuntamiento con el ciudadano. Es por ello que se piensa en un modelo institucional que posicione el servicio como una estrategia en la que los servidores públicos se constituyan el recurso más importante, manteniéndolos en constante capacitación y actualización que los habilite para administrar con éxito los verdaderos momentos de verdad con el ciudadano

Toda interacción entre el ciudadano y la oficina de Atención Ciudadana del gobierno municipal, a través de la cual se materializa el servicio y genera una impresión positiva o negativa en el ciudadano sobre la calidad del servicio.

Es la sensación o experiencia positiva o negativa que le queda a un ciudadano después de haber entrado en contacto con el servidor público de esta oficina.

El contacto entre el ciudadano y el funcionario de esta oficina son los momentos de verdad, la unidad fundamental en la elaboración del Modelo de Calidad del Servicio en la Oficina de Atención ciudadana del Ayuntamiento Municipal de Tapachula, Chiapas, para el cual es indispensable el diseño de los ciclos de servicio propios de cada una y, con base en ellos, el desarrollo de actividades que transformen el lugar, los servidores públicos y la cultura de la entidad.

1. **VINCULACIÓN O PERTINENCIA DEL TEMA**

El interés que surge para investigar este tema es porque estuve laborando en la secretaria particular del Ayuntamiento Municipal de Tapachula, en el periodo 2012- 2015, en donde no existe la oficina de atención ciudadana como tal, es una ventanilla en la cual el ciudadano no recibe la información necesaria y muchas veces el trato que se merece. Debido a que las personas que están en recepción no saben cómo tratar ni ayudar a las personas que van a solicitar y muchas veces solo quieres que uno las escuche y les dé una solución. Incluso se debe manejar como un acercamiento de la población y evitar que se vayan, molestos porque la atención que recibieron no fue la adecuada. Es por ello que mi inquietud es establecer las bases para la creación de esta oficina de atención ciudadana en el gobierno municipal y sentar las bases para que solo exista una oficina y no en cada área se tenga personal de atención porque muchas veces lo que hacen es mandar de una dependencia a otra a la ciudadanía.

1. **ESTADO DEL ARTE**

“El servidor público debe estar capacitado en materia de atención ciudadana, porque de ese modo puede ofrecer un servicio apegado a los criterios de excelencia, con la el propósito y alta misión de alcanzar la plena satisfacción de los ciudadanos en su interacción con el Estado”. Estoy de acuerdo con lo que se plantea en el programa especial de mejora de la gestión en la administración pública federal 2008-20012 ya que la persona que esté en el área de atención ciudadana debe estar no solamente capacitado si no debe tener ciertas características para formar parte de esa área. Debe tener conocimientos de las demás áreas del ayuntamiento, incluso debe asistir a capacitaciones constantes en materia de derechos humanos.[[3]](#footnote-3)

“March y Olsen, las reformas administrativas tienden a ser ambiguas, puestas en práctica sólo a medias y finalmente olvidadas por sus promotores para prestar atención a problemas más graves y urgentes”[[4]](#footnote-4)

Definitivamente estoy de acuerdo con March y Olsen porque al ser ambiguas no se pueden seguir usando en la misma sociedad recordemos que las sociedades tienden a la evolución y así como el mundo se globaliza las sociedades tienden a ser diferentes y a exigir otras cuestiones, eso es lo más importante de los entes públicos de que deben evolucionar al mismo tiempo que la sociedad, por ejemplo podemos tener la implementación de las TIC´S.

“Una ruptura administrativa con todos los programas anteriores, debido a que por primera vez se introducen de manera sistemática técnicas gerenciales privadas, con una orientación a la satisfacción del cliente, con conceptos como misión y visión estratégica, la construcción de estándares de servicio, así como de indicadores de desempeño”[[5]](#footnote-5)

Creo que para el buen funcionamiento de una nueva área es necesario crear las condiciones, y los lineamientos que llevaran a un óptimo desarrollo laboral.

1. **METODOLOGÍA**

Utilizare el método inductivo-deductivo

Inductivo a razón de la experiencia que tuve al laborar en un espacio que se asemejaba a lo que se pretende crear.

El deductivo será la creación del manual de procedimientos que manejara el área para su pleno funcionamiento, aplicare encuestas basadas en la atención que se ofrece, y así mismo tendremos información veraz para corregir lo que se necesita.

1. **HIPÓTESIS**

Con la creación de la oficina de atención ciudadana se pretende que la satisfacción del ciudadano aumentara, incluso que su credibilidad hacia el gobierno incremente y este tenga la plena certeza que sus trámites se harán de manera pronta y expedita, disminuyendo la tramitología que en ocasiones en engorrosa y desgastante para el ciudadano.

Con la creación de la Oficina de Atención Ciudadana se pretende lograr el acercamiento de la ciudadanía al gobierno municipal ofreciéndoles información, atención y asesoramiento en materia administrativa, así como la realización, de forma rápida, transparente y eficaz, de las gestiones y trámites de competencia municipal que solicite el ciudadano

1. **VARIABLES**

Variable independiente:

No existe el área para dar un buen servicio a la ciudadanía.

Variable dependiente:

No se destinan recursos para la creación de esta área

Se necesitaría capacitación constante de los miembros que laboren en esta oficina.

Contratación del personal que cumpla con el perfil que se requiere para dar la atención.

1. **CAPITULADO**

**INTRODUCCIÓN**

**CAPITULO I**

**Marco Jurídico de la Oficina de Atención ciudadana**

1.1 Marco Jurídico a Nivel Nacional

1.2 Marco Jurídico a Nivel Estado

1.3 Marco jurídico a nivel Municipal

**CAPITULO 2**

**Oficina de Atención Ciudadana**

2.1 Misión

2.2 Visión

2.3 Estructura Orgánica de la Oficina y Organigrama

2.4 Perfil del Funcionario Público

2.5 Objetivos

2.6 Funciones

2.7 Principios Éticos y Valores de la Oficina de Atención ciudadana

**CAPITULO 3**

**Derechos y Obligaciones de los Servidores Públicos y de la Ciudadanía**

3.1 Derechos de los Ciudadanos

3.2 Obligaciones de los Ciudadanos

3.3 Obligaciones de los Funcionarios Públicos

3.4 Prohibiciones de los Funcionarios Públicos

**CAPITULO 4**

**Trámites y Servicios**

4.1 Servicios

* Orientación
* Recepción de documentos

4.2 Trámites

* Gestiones
* Apoyos Económicos
* Audiencia Pública

**CAPITULO 5**

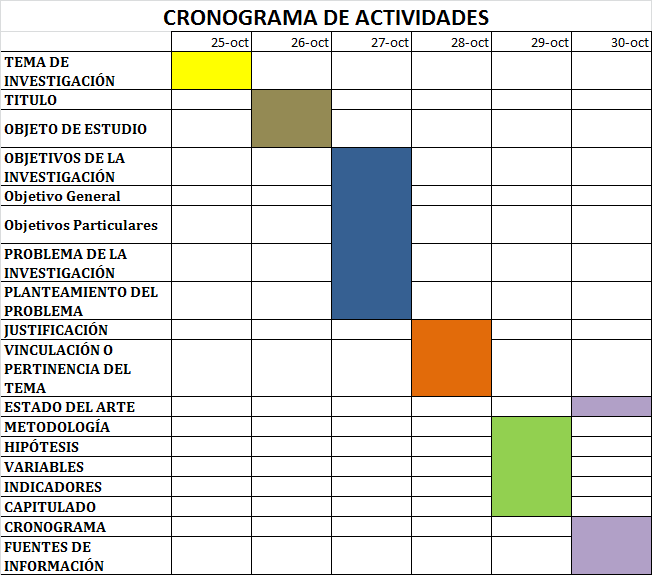
**RESULTADOS**

* Manual de la oficina de atención ciudadana
* Reglamento interno de la oficina de atención ciudadana

**CAPITULO 6**

**FUENTES DE INFORMACIÓN**

1. **CRONOGRAMA**

****

1. **FUENTES DE INFORMACIÓN**

(s.f.). Obtenido de http://info4.juridicas.unam.mx/ijure/nrm/1/334/default.htm?s=iste

Chiapas, G. d. (2014). *www.normateca.chiapas.gob.mx*. Recuperado el 29 de octubre de 2015, de http://www.normateca.chiapas.gob.mx/enlaces/doc/gubernatura/induccion-julio-2014.pdf

Ciudadana, S. d. (septiembre de 2008). *oic.sep.gob.mx*. Recuperado el 27 de octubre de 2015, de http://oic.sep.gob.mx/portal3/doc/sistema\_atencion\_y\_participacion\_ciudadana.pdf

F., J. L. (1998). Teoría de las Organizaciones. En *Desarrollo Organizacional.*

federacion, D. O. (1996). *Programa de Modernización de la Administración Pública .* México.

González, J. J. (septiembre de 2009). *Gestión y política pública.* Recuperado el 27 de octubre de 2015, de http://www.gestionypoliticapublica.cide.edu/num\_anteriores/Vol.XVIII\_No.I\_1ersem/03\_Jose\_Juan\_Sanchez.pdf

*norma.ine.mx*. (s.f.). Recuperado el 26 de octubre de 2015, de http://norma.ine.mx/documents/27912/286933/2006\_ManualOpIFETEL.pdf/4264468a-77da-4edc-8161-ff0ad6111447

1. F., J. L. (1998). Teoría de las Organizaciones. En *Desarrollo Organizacional.* [↑](#footnote-ref-1)
2. [↑](#footnote-ref-2)
3. Programa de Modernización de la Administración Pública 1995-2000, en: Diario Oficial de la federación, 28 de mayo, México, Poder Ejecutivo Federal,1996, p. 19 [↑](#footnote-ref-3)
4. José Juan Sánchez González Gestión y Política Pública VOLUMEN XVIII . NÚMERO 1 . I SEMESTRE DE 2009 pag. 74 [↑](#footnote-ref-4)
5. Sánchez González, José Juan. “El cambio institucional en la reforma y modernización de la administración pública mexicana”, en: *Gestión y Política Pública*, Volumen VIII, Número 1, I Semestre, México, 2009, p. 90. [↑](#footnote-ref-5)