**CAPITULO I: ANTECEDENTES Y MARCO TEORICO DE LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA**

**ANTECEDENTES Y MARCO TEORICO DE LA ATENCIÓN CIDUADANA**

Elevar peticiones es uno de los actos que hacen los ciudadanos dado que podemos encontrar que esto surge de acuerdo a las necesidades que se presenten en la población ya sea de manera personal o conformada por un grupo social. Tal como sugiere Harris que esta expresión de solicitudes o favores se encuentra relacionada con la aparición del poder entre los grupos humanos más primitivos. (Marvin, 1994 )

Esta forma de petición es la que otorga o quita beneficios y es la que permite la formación del derecho de petición como una forma de expresión de quienes no tienen poder frente a los que lo ejercen pero con el simple hecho de pedir la autoridad se ve obligada a responder de acuerdo a las normas que nos rigen.

A pesar de esto la población encuentra o trata de encontrar el sentido de pertenencia en las solicitudes hechas a quienes en el momento cuentan con el poder de satisfacer sus necesidades.

En México encontramos como antecedentes del derecho de petición desde los primeros esbozos del constitucionalismo nacional. En primer lugar tenemos la Constitución de Apatzingán de Octubre de 1814, el artículo 37 disponía que ningún ciudadano debía coartarse la libertad o facultad de reclamar sus derechos ante los funcionarios de la autoridad pública (1814). A pesar de tal circunstancia el derecho de petición no encuentra lugar en la constitución de 1824.

En plena revolución de Ayutla, y como preludio ya de la reforma liberal, el Estatuto orgánico provisional de la república Mexicana señalaría en su numeral 23: Son derechos de los ciudadanos: ejercer el de petición… este sería el parte aguas evidente. (ordenjuridico.gob.mx)

El proyecto de Constitución de 1856, sentaría las bases para la incorporación de este importante derecho al establecer: “Es inviolable el derecho de petición ejercido por escrito de una manera pacífica y respetuosa; pero en materia política solo pueden ejercerlo los ciudadanos de la República. En toda petición debe recaer un acuerdo escrito de la autoridad a quien se haya dirigido.”.

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos de 1857, estableció imperativamente “Es inviolable el Derecho de Petición ejercido por escrito, de manera pacífica y respetuosa: pero en materia política solo pueden ejercerlo los ciudadanos de la República, A toda petición debe recaer un acuerdo escrito de la autoridad a quien se haya dirigido, y ésta tiene obligación de hacer conocer el resultado al peticionario”.

Finalmente la Constitución Política de los Estado Unidos Mexicano del 5 de Febrero de 1917, se estableció en el Artículo 8 de la Carta Magna dicho Derecho de Petición.

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.

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.

Considero que a pesar de que es un derecho del ciudadano de pedir a la autoridad y manifestarle cuáles son sus necesidades considero que debemos observar que es un servicio público que prestan los funcionarios públicos por medio del cual se adquieren derechos y obligaciones al mismo tiempo que el ciudadano adquiere derechos y obligaciones de igual forma.

Creo que las reformas de ley y las nuevas disposiciones del gobierno Mexicano de mejorar la calidad de este servicio que le permite estar en contacto directo con la población y a su vez le trae al gobierno credibilidad para las funciones que realiza. Pero que es un servicio público y de donde nace el servicio.

El servicio público es el conjunto de presentaciones reservadas en cada Estado, directa o indirecta, de la administración pública que se encuentra activa o autorizada a los particulares, que ha sido creada y controlada por la misma ley, con la intención de regular de forma continua y sin ánimo de lucro, las actividades dirigidas a la satisfacción de una necesidad colectiva de interés general, sujeta a un régimen especial de derecho público. (Definiciónlegal.blogspot.mx)

Podemos encontrar muchas definiciones contemporáneas sobre el concepto del servicio público entre ellas esta la de Jorge Olivera que manifiesta que “ el servicio público se caracteriza de que no es una figura jurídica verdadera sino un complejo de fines sociales que las entidades administrativas deben proponerse y que dan lugar a institutos y relaciones de naturaleza divergente”. (Toro)

Mientras que para Marcel Waline considera que el servicio público que se efectúa de manera directa. Con el cual concordamos debido a que la atención debe ser de manera personalizada y especializada como lo manifiesta Ernesto Gutiérrez el cual considera que “es la actividad especializada que se desarrolla para satisfacer necesidades generales o colectivas”. (González E. G.)

Maurice Hauriou manifiesta que “el servicio público no es más que un servicio técnico prestado al público por una organización pública en forma regular y continua para satisfacer necesidades públicas”. (Negrete, 2001)

Jorge Fernández Ruiz” es toda actividad destinada a satisfacer una necesidad de carácter general cuyo cumplimiento debe ser asegurado, regulado y controlado por los gobernantes”. (Ruiz, 2002)

Maurice Hauriou y Jorge Fernández plantean que el servicio público sólo es prestado por entes gubernamentales los cuales deben estar destinados a satisfacer las necesidades de la sociedad y que este ente debe asegurar dicha satisfacción.

El servicio público surge como una consecuencia de la presión que ejercía la sociedad del momento debió a su evolución social-político-económica donde se encontraban en un cambio radical para obtener los apoyos que tanto se pregonaban y para que los gobiernos hicieran algo por ayudar a la sociedad que en ese momento demandaba atención, considero que es un parte aguas que así como surgen nuevas tecnologías los entes públicos deben lograra evolucionar y sumergirse en este nuevo mundo globalizado en donde la atención no solo sea en persona si no que se considere el uso de las redes sociales.

Ahora podemos hacer referencia que la atención ciudadana es un servicio público ya que presenta características que lo hacer serlo como que es prestada por un ente público, que el servicio lo presta un funcionario público y que es de manera personalizada, adquiriendo con el tiempo toque de modernidad que hacen que evolucione y se reconozca como una fase del sistema administrativo que es la que va a dar asistencia a los ciudadanos.

Así mismo podemos encontrar que el “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 capacitada 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 (federacion, 1996).

Dentro de los preceptos encontramos que para 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” (González, Gestión y Política Pública, 2009).

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.

Consideramos que para el buen funcionamiento de una nueva área es necesario crear las condiciones, y los lineamientos que llevaran a un óptimo desarrollo laboral. Como lo que define Manuel María Diez donde el considera que “ la petición es el género del cual el derecho a recurrir es una manifestación concreta. Podemos decir que la petición debe ser presentada de forma respetuosamente y de forma verbal o escrita ante un órgano, ente, servidor público o algún particular, con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto. (Diez) Tal como lo dice nuestro Art. 8 Constitucional que más a delante referiremos.

Jellinek establece que “es el instrumento idóneo para proteger o para que prevalezcan los intereses de hecho de los ciudadanos”. De aquí podemos referirnos al derecho peticionario que tienen los ciudadanos Mexicanos otorgados como derechos por la Ley suprema que es nuestra constitución.

García de Enterría “Las solicitudes son peticiones formuladas al amparo en una norma de carácter material, pretendiendo su aplicación a favor del solicitante”. (Enterria)

Robespierre: El derecho de petición es el derecho imprescriptible de todo hombre en sociedad. Los franceses gozaban de él antes de que os hubieses reunido; los déspotas más absolutos jamás osaron rehusar formalmente este derecho a los que ellos llamaban sus súbditos. (Salgado, 2004)

El Derecho de Petición o Ius Petitum, el ilustre jurista Guillermo Cabanellas lo define como la facultad que algunas constituciones conceden a todos los ciudadanos para dirigir peticiones a los poderes públicos en forma individual o colectiva. (www.elnuevodiario.com.ni, 2010)

Considerando las definiciones anteriores podemos decir que el derecho de pedir es un derecho que nos concede nuestra constitución y que es un derecho inalienable imprescriptible que debemos ejercer como ciudadanos mexicano, porque así como nuestra constitución no da derechos también nos da obligaciones y debemos de conocerlas y saberlas interpretar, el derecho de petición no es más que la forma de ejercer y de pedir una solución de manera personal o en conjunto para el beneficio y bienestar mismo de la sociedad.

**CAPITULO II: MARCO JURIDICO DE LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA**

**MARCO JURÍDICO DE LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA**

* 1. **Marco Jurídico a Nivel Nacional**
* [**Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos**](http://info4.juridicas.unam.mx/ijure/fed/9/default.htm?s=)

**Título primero**

**Capítulo I de los Derechos Humanos y sus Garantías**

**Artículo 6**. La manifestación de las ideas no será objeto de ninguna inquisición judicial o administrativa, sino en el caso de que ataque a la moral, la vida privada o los derechos de terceros, provoque algún delito, o perturbe el orden público; el derecho de réplica será ejercido en los términos dispuestos por la ley. El derecho a la información será garantizado por el estado.

Toda persona tiene derecho al libre acceso a información plural y oportuna, así como a buscar, recibir y difundir información e ideas de toda índole por cualquier medio de expresión.

**Artículo 8.** “Los funcionarios y empleados públicos respetaran el ejercicio del derecho de petición, siempre que esta se formule por escrito, de manera pacífica y respetuosa; pero en materia política solo podrán hacer uso de ese derecho los ciudadanos de la república. A toda petición deberá recaer un acuerdo escrito de la autoridad a quien se haya dirigido, la cual tiene obligación de hacerlo conocer en breve termino al peticionario”.

El derecho de petición es una garantía constitucional de seguridad. Se refiere al derecho que tienes de peticionar o solicitar algo a la autoridad y la obligación que esta tiene de contestarte por escrito. Este derecho se ejerce por escrito, para que se te responda por escrito. Cuando solicitas algo a la autoridad esta no puede quedarse callada, tiene la obligación de contestarte por escrito. Si no lo hace entonces existe una violación a las garantías constitucionales y podrás acudir al juicio de amparo para obligar a la autoridad que no se vulnera tu derecho. En este caso, se evitaría la violación por parte de la autoridad, dando respuesta a tu petición. Por el solo hecho de pedir, no significa que tu solicitud sea favorable, lo que se garantiza es que te den respuesta.

**Articulo 9** …no se considerara ilegal, y no podrá ser disuelta una asamblea o reunión que tenga por objeto hacer una petición o presentar una protesta por algún acto a una autoridad, si no se profieren injurias contra esta, ni se hiciere uso de violencias o amenazas para intimidarla u obligarla a resolver en el sentido que se desee.

**Artículo 35.** Son derechos del ciudadano:

V. Ejercer en toda clase de negocios el derecho de petición

* **Ley Orgánica de la Administración Pública Federal**

**Titulo Segundo de la Administración Pública Centralizada**

**Capítulo I de las Secretarías de Estado**

**Artículo 16**.- corresponde originalmente a los titulares de las secretarías de estado el trámite y resolución de los asuntos de su competencia, pero para la mejor organización del trabajo podrán delegar en los funcionarios a que se refiere el artículo 14 de esta ley, cualesquiera de sus facultades, excepto aquéllas que por disposición de ley o del reglamento interior respectivo, deban ser ejercidas precisamente por dichos titulares. (Federal)

* **Ley Reglamentaria del artículo 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Título primero Disposiciones generales Capítulo único: Del objeto y los sujetos de la ley**

**Artículo 4.** El ejercicio del derecho de petición, tiene por objeto cualquier asunto o materia, que siendo lícito esté comprendido en el ámbito de atribuciones, obligaciones o competencias de las dependencias o entidades de la administración pública federal, con independencia de que la petición incida exclusivamente sobre intereses particulares del peticionario o de un grupo de personas.

* 1. **Marco Jurídico a Nivel Estado**
* **Constitución Política del Estado de Chiapas**

**Título Tercero de los Habitantes, las y los Chiapanecos, y la Ciudadanía**

**Artículo 12.-** los ciudadanos chiapanecos tienen derecho a:

IV. Formular peticiones… (Chiapas C. P.)

* **Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Chiapas**

**Capítulo Segundo de la Competencia de las Dependencias Públicas**

**Artículo 28.-** al titular de la secretaría general de gobierno le corresponde el despacho de los siguientes asuntos

**XIX**. Recepcionar las solicitudes o demandas de los chiapanecos, turnándoles a las dependencias y entidades de la administración pública estatal para su atención correspondiente, dando el seguimiento a las respuestas que a las mismas se les otorgue… (Chiapas L. O.)

**1.3 Marco jurídico a nivel Municipal**

* **Bando Municipal y Buen Gobierno del Municipio de Tapachula Chiapas**

**ARTÍCULO 33**.- Para el ejercicio de sus atribuciones y responsabilidades ejecutivas y garantizar el buen funcionamiento de la administración pública municipal, el presidente municipal, podrá crear, organizar, fusionar, compactar, reestructurar, sustituir o suprimir las dependencias y entidades de la administración pública municipal centralizada, descentralizada, y desconcentrada; así como las correspondientes a la Oficina de la Presidencia y de los Organismos Auxiliares, previa aprobación del Ayuntamiento…

Cada una de las Secretarías antes señaladas, Contará con las Atribuciones y Facultades, así como con la Estructura Jurídico-Administrativa que señale el propio Reglamento de la Administración Pública Municipal…

* **Reglamento de la Administración Pública Municipal**

Artículo 42.- La dirección de atención ciudadana, es la oficina creada para atender de manera directa y concreta a la ciudadanía en general tanto del área urbana como rural en sus diferentes planteamientos en el ámbito municipal.

**Artículo 43.-** La dirección de atención ciudadana se encuentra integrada de la siguiente manera:

1. Coordinación operativa;

2. Oficina de atención con dependencias estatales y federales;

3. Oficina de atención al público permanente;

4. Oficina de atención con direcciones municipales;

5. Oficina de cómputo.

* **Manual de organizaciones y funciones 2012- 2015 del H. Ayuntamiento Municipal de Tapachula**

# Bibliografía

1814, C. d. (s.f.). *Diputados.gob.* Recuperado el 15 de enero de 2016, de http://www.diputados.gob.mx/biblioteca/bibdig/const\_mex/const-apat.pdf

*www.elnuevodiario.com.ni*. (8 de Abril de 2010). Recuperado el 10 de Noviembre de 2015, de http://www.elnuevodiario.com.ni/opinion/71835-derecho-peticion-via-administrativa-presupuesto-am/

*Definiciónlegal.blogspot.mx.* (s.f.). Recuperado el 20 de enero de 2016, de Definiciónlegal.blogspot.mx: http://definicionlegal.blogspot.mx/2013/01/el-concepto-actual-de-servicio-publico.html

Diez, M. M. (s.f.). Derecho Administrativo . Buenos Aires.

Enterria, E. G. (s.f.). Curso de Derecho Administrativ.

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

González, E. G. (s.f.). *Derecho Administrativo y Derecho Administrativo al Estilo Mexicano .* Porrua.

González, J. J. (2009). Gestión y Política Pública.

Marvin, H. (1994 ). Nuestra Especie.

Negrete, A. N. (2001). *Derecho Administrativo .* México: Fondo de Cultura Economica.

*ordenjuridico.gob.mx.* (s.f.). Recuperado el 15 de enero de 2016, de http://www.ordenjuridico.gob.mx/Constitucion/1856.pdf

Ruiz, J. F. (2002). *Servicios Públicos Municipales.* México: Instituto Nacional de Administración Pública.

Salgado, D. C. (2004). El derecho de Petición en México. Instituto de Investigaciones Jurídicas.

Toro, J. O. (s.f.). *Manual de Derecho Administrativo.* Mexico: Porrua.