



MUNICIPIO DE SALTILLO COAHUILA

Código: SP-PR-CAP-01

COORDINACIÓN DE ATENCIÓN AL  
PÚBLICO

Fecha Emisión:  
12/Dic/12

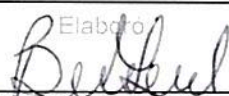
Fecha Revisión:  
01/Jul/2014

Revisión No.  
02

Página:  
1 de 4


Dirección Emisora:  
Servicios Primarios

# PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE REPORTES DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PRIMARIOS

Elaboró:  
  
Brenda I Gonzalez Rivera  
Coordinador de Atención al Público

Revisó:  
  
Lic. María Berino Barraza  
Coordinador de Calidad  
Contraloría

Aprobó:  
  
Ing. Isidro Aguirre Medina  
Director de Servicios Primarios

 <p><b>Saltillo</b></p>	<b>MUNICIPIO DE SALTILLO COAHUILA</b>	Código: SP-PR-CAP-01	
	<b>COORDINACIÓN DE ATENCIÓN AL PÚBLICO</b>	Fecha Emisión: 12/Dic/12	Fecha Revisión: 01/Jul/2014
		Revisión No. 02	Página: 2 de 4
		Dirección Emisora: Servicios Primarios	

### 1.0 OBJETIVO

Atender de manera eficiente a la ciudadanía que reporte a la Dirección de Servicios Primarios alguna petición, queja y/o sugerencia respecto a las tareas llevadas a cabo por esta dependencia municipal.

### 2.0 ALCANCE

Este procedimiento aplica a todo el personal administrativo de la Dirección, encargado de dar atención ciudadana en materia de Servicios Primarios.

### 3.0 RESPONSABILIDADES

**3.1 Director de Servicios Primarios:** Asegurar y supervisar a través de la Coordinación de Atención al Público el cumplimiento de éste procedimiento.

**3.2 Coordinador de Atención al Público:** Coordinar las actividades diarias de captura y seguimiento de reportes, peticiones y/o quejas en el SIAC (Sistema Integral de Atención Ciudadana).

**3.3 Encargado de enlace con medios de comunicación (PRENSA):** Recibir, capturar, canalizar, dar seguimiento y respuesta a las peticiones, quejas, y/o sugerencias que la ciudadanía reporta en los diferentes medios de comunicación.

**3.4. Personal administrativo adscrito a la coordinación de atención al público:** Brindar atención personal y/o telefónica al público, a través del registro de sus peticiones, quejas y/o sugerencias; así como dar respuesta sobre las mismas.

### 4.0 DEFINICIONES

**SIAC:** Sistema Integral de Atención Ciudadana.

**FOLIO:** Numero de reporte (petición, queja, sugerencia) con el cual se identifica la solicitud.

### 5.0 PROCEDIMIENTO

#### 5.1 Recepción de peticiones, quejas y/o sugerencias:

Los medios para la recepción de peticiones son:

**1)Teléfono.-** Se atiende y registra la petición, queja y/o sugerencia respectiva en el formato DSP-FO-CAP-01 respecto a:

**a) Alumbrado Público:**

Instalación de luminaria

Reparación de luminaria

**b) Limpieza**

Recolección de basura(horarios, recorridos, falta de servicio)

Limpieza de boulevares, avenidas y áreas municipales.

Descacharrizaciones(recolección de cacharros, colchones, llantas, cosas inservibles)

Pláticas de concientización en planteles educativos sobre el cuidado al medio ambiente.

Donación de tambos para la basura para escuelas y plazas públicas



 <b>Saltillo</b>	<b>MUNICIPIO DE SALTILLO COAHUILA</b>	Código: SP-PR-CAP-01	
	<b>COORDINACIÓN DE ATENCIÓN AL PÚBLICO</b>	Fecha Emisión: 12/Dic/12	Fecha Revisión: 01/Jul/2014
		Revisión No. 02	Página: 3 de 4
		Dirección Emisora: Servicios Primarios	

**c) Embellecimiento Urbano**

Recuperación de espacios públicos-brigada Antigraffiti de boulevares, avenidas y áreas públicas.

Mantenimiento integral de boulevares y avenidas.

**d) Inspección**

Notificación y/o multa a vecinos por el incumplimiento de las disposiciones del Reglamento de limpieza del Municipio de Saltillo.

**2) Personal.-** Se atiende y registra la petición, queja y/o sugerencia respectiva en el formato DSP-FO-CAP-02 en referencia con los incisos a),b),c) y d) arriba expresados.

**3) Prensa.-** Se registran y turnan las peticiones, quejas y/o sugerencias que la ciudadanía hace en los diferentes medios de comunicación a las diferentes áreas de la dirección de Servicios Primarios en el formato DSP-FO-CAP-03.

**4) Gira y/o eventos**

Peticiones, quejas y/o sugerencias que le entregan personalmente al director de Servicios Primarios en visita a las colonias y/o eventos públicos, se captura en el formato DSP-FO-CAP-04.

**5) Oficios**

Registro de peticiones, quejas y/o sugerencias que llegan a la Dirección de Servicios Primarios en forma escrita, ya sea de particulares o dependencias públicas y se turna para su seguimiento en el formato DSP-FO-CAP-05

**6) SIAC**

Peticiones, quejas y/o sugerencias que llegan a la Dirección de Servicios Primarios que son turnadas por otras dependencias municipales a través del Sistema Integral de Atención Ciudadana.

**7) Correo Electrónico**

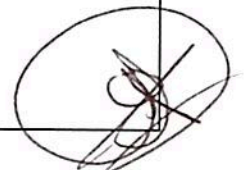
Se reciben peticiones, quejas y/o sugerencias canalizando a las diferentes áreas de la Dirección de Servicios Primarios.

**5.2 Registro y canalización de las peticiones, quejas y sugerencias**

Todas las peticiones son capturadas en el SIAC por el personal adscrito a la coordinación de atención al público, donde el sistema automáticamente le asigna un folio, el cual es proporcionado al ciudadano para identificar y dar seguimiento.

**5.3 Seguimiento y respuesta de las peticiones, quejas y/o sugerencias**

El coordinador de atención al público junto al personal adscrito, registrarán las respuestas en el SIAC para control y seguimiento, dando de baja la petición y estar en condición de dar respuesta al ciudadano que así lo solicite; en los casos que no hubiere respuesta es turnada nuevamente.





MUNICIPIO DE SALTILLO COAHUILA

Código: SP-PR-CAP-01

COORDINACIÓN DE ATENCIÓN AL  
PÚBLICO

Fecha Emisión:  
12/Dic/12

Fecha Revisión:  
01/Jul/2014

Revisión No.  
02

Página:  
4 de 4

Dirección Emisora:  
Servicios Primarios

## 6.0 REGISTROS

Código	Nombre
DSP-FO-CAP-01	Formato registro de peticiones por teléfono
DSP-FO-CAP-02	Formato registro de peticiones personales
DSP-FO-CAP-03	Formato registro de peticiones de prensa
DSP-FO-CAP-04	Formato registro de peticiones de giras y/o eventos
DSP-FO-CAP-05	Formato registro de peticiones vía oficio

## 7.0 ANEXOS

Código	Nombre
DSP-DOC-CAP-01	Cronograma de actividades de la Coordinación de Atención al Público.
DSP-DOC-CAP-02	Cronograma de medios de comunicación.
DSP-DOC-CAP-03	Reporte de peticiones, quejas y/o sugerencias por origen y avance

## 8.0 REFERENCIAS

Código	Documento
N/A	

## 9.0 CAMBIOS

### Revisión No.02

Punto	Cambio
	Se revisó para validación del nuevo Director.