

Área Operativa o Dependencia	Dirección de Educación
Nombre del Programa	Atención ciudadana
Objetivo del Programa	Por la calidad educativa/Contra la deserción escolar
Responsable	Coordinador del programa de Atención Ciudadana
Valores, principios y actitudes que se promueven y se viven mediante este programa	Responsabilidad, respeto, solidaridad, honestidad, justicia, atención, eficiencia, trabajo en equipo, responsabilidad, confianza, ética, empatía, justicia, objetividad, discernimiento, subsidiaridad.

1. Problemática Social.

Los ciudadanos y/o representantes de instituciones educativas, acuden a la Dirección de Educación a exponer su problemática, a solicitar ayuda o pedir alguna información relacionada con la educación.

2. Beneficiarios del Programa.

Los ciudadanos que requieren de algún servicio, beneficio o información.

3. Descripción del Programa.

Consiste en registrar y atender a toda persona que acude a la Dirección, dándole orientación, información y remitiéndola al Departamento interno al que corresponda la gestión.

Quien coordina este programa, ocupa el lugar de la recepción. Es la cara y la imagen, tanto de la Dirección de Educación como del Ayuntamiento mismo. Requiere de habilidades como la empatía, don de gentes, la eficiencia, entre otros.

4. Objetivo General.

Brindar atención personalizada a quienes acudan a la Dirección.

5. Líneas de acción o estrategias.

- Registrar a todo visitante con los datos requeridos.
- Solicitar la documentación necesaria para el trámite o informarle de ésta.
- Realizar estudio socioeconómico, si se requiere.
- Remitir cada caso al departamento interno, dependencia o institución, según sea el caso.
- Registrar en la base de datos el proceso hasta su conclusión.

6. Metas de Resultados.

Indicador de Evaluación.	2011	2012	2013	TOTAL
Atención ciudadana.	2,452	4,625	5,119	12,196

7. Justificación.

El programa de Atención Ciudadana es de suma importancia, ya que la ciudadanía acude a las instancias de gobierno en busca de solución u orientación.

8. ACLARACIONES que considere pertinente señalar:

Es importante tener consciencia del papel clave que juega este puesto que coordina el Programa de Atención Ciudadana.

