



Código
PR-DPL-EST-05 R00

Fecha de emisión
30/08/2020

Fecha de actualización
No aplica

Procedimiento para Responder las Solicitudes de Atención Ciudadana

ÍNDICE

	Página
I. OBJETIVO	2
II. ALCANCE	2
III. FUNDAMENTO LEGAL	2
IV. DEFINICIONES	2
V. RESPONSABILIDADES	2
VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	2
VII. INDICADOR	3
VIII. ANEXOS	3
IX. CONTROL DE CAMBIOS	4
X. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO	4



Código
PR-DPL-EST-05 R00

Fecha de emisión
30/08/2020

Fecha de actualización
No aplica

Procedimiento para Responder las Solicitudes de Atención Ciudadana

I. OBJETIVO

Atender las peticiones ciudadanas realizando el análisis puntual de las mismas, para su canalización, seguimiento y respuesta de los Departamentos que conforman la Dirección de Planeación con la finalidad de brindar la información de manera veraz y oportuna.

II. ALCANCE

Aplica al personal que labora en el Departamento de Estadística de Dirección de Planeación de la Secretaría de Educación.

III. FUNDAMENTO LEGAL

Ámbito Federal

No aplica

Ámbito Estatal

Artículos 54, 55, 56, 57 y 58 de la Ley de transparencia y acceso a la información pública del Estado de Yucatán, publicado el 2 de Mayo de 2016, última reforma el 18 de Julio de 2017.

IV. DEFINICIONES

Departamento: los Departamentos que conforman la Dirección de Planeación son Estadística, Registro y Certificación, Estudios y Proyectos.

SEGEY: Secretaría de Educación.

Solicitud ciudadana: Información referente a temas laborales, pedagógicos, escolares, infraestructura, material, personal, o cualquier otro asunto que sea competencia de la Dirección de Planeación de la Secretaría de Educación. Los solicitantes pueden ser empresas, cámaras, investigadores, estudiantes, universidades, organismos, dependencias y público en general

V. RESPONSABILIDADES

1. Jefe del Departamento de Estadística:

1.1 Analiza las posibles respuestas de las solicitudes de atención ciudadana.

2. Enlace de Atención ciudadana:

2.1 Recibir las solicitudes de atención ciudadana.

2.2 Canalizar las solicitudes a los Departamentos que conforman la Dirección de Planeación.

2.3 Dar el seguimiento a las respuestas de atenciones de solicitud ciudadana.

VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Enlace de Atención Ciudadana

1. Recibe por correo electrónico la solicitud ciudadana de parte de la Oficina de Gestión Ciudadana

2. Revisa la solicitud y la canaliza al Departamento pertinente para dar respuesta.



Código
PR-DPL-EST-05 R00

Fecha de emisión
30/08/2020

Fecha de actualización
No aplica

Procedimiento para Responder las Solicitudes de Atención Ciudadana

3. ¿La solicitud es canalizada al Departamento de Estadística?
 - Si: Continúa en la actividad 5.
 - No: Continúa en la actividad 4.
4. Envía la solicitud por correo electrónico al Jefe del Departamento de Estudios y Proyectos o al Jefe del departamento de Estudios y Proyectos. Espera respuesta del Jefe del Departamento de Estudios y Proyectos o al Jefe del departamento de Estudios y Proyectos. Continúa en la actividad 10.
5. Envía la solicitud por correo electrónico al Jefe del Departamento de Estadística.
Jefe del Departamento de Estadística
6. Recibe la solicitud por correo electrónico y valida que sea factible de responder.
7. ¿La solicitud puede ser respondida por el Departamento de Estadística?
 - Si: Continúa en la actividad 9.
 - No: Continúa en la actividad 8.
8. Responde al Enlace de Atención Ciudadana por qué no se puede dar respuesta, si es factible se da una propuesta del área que podría dar atención.
9. Envía la respuesta dirigida al solicitante por oficio, al enlace de Atención Ciudadana.
Enlace de Atención Ciudadana
10. Recibe la respuesta del Jefe de Departamento (Estudios y Proyectos, Estadística o Registro y Certificación) y a su vez canaliza a la Oficina de Gestión Ciudadana para su entrega al solicitante.
11. Archiva oficio de solicitud y respuesta.

Fin del procedimiento.

VII. INDICADOR

Indicador	Fórmula	Unidad de medida	Periodicidad	Meta
Solicitudes de atención atendidas	$A=(B/C)100$ A: Porcentaje B: Solicitudes de atención atendidas. C: Solicitudes de atención recibidas	Porcentaje	Semestral	100%

VIII. ANEXOS

Código	Nombre del anexo	Ubicación	AT*	AC*	PTC*	Disposición final
No aplica	Diagrama de Flujo del Procedimiento para dar atención a las solicitudes de Atención Ciudadana.	EST	2 Años	3 Años	5 Años	Eliminar

*AT= Archivo de trámite; AC= Archivo de concentración; PTC= Plazo total de conservación.



Código
PR-DPL-EST-05 R00

Fecha de emisión
30/08/2020

Fecha de actualización
No aplica

Procedimiento para Responder las Solicitudes de Atención Ciudadana

IX. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Número de revisión	Actividad
30/08/2020	00	Generación del Procedimiento para Responder las Solicitudes de Atención Ciudadana.

X. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO

Autorizó

C.P. Daniel H. Hoyos Figueroa
Director de Planeación



Diagrama de Flujo del Procedimiento para Responder las Solicitudes de Atención Ciudadana.

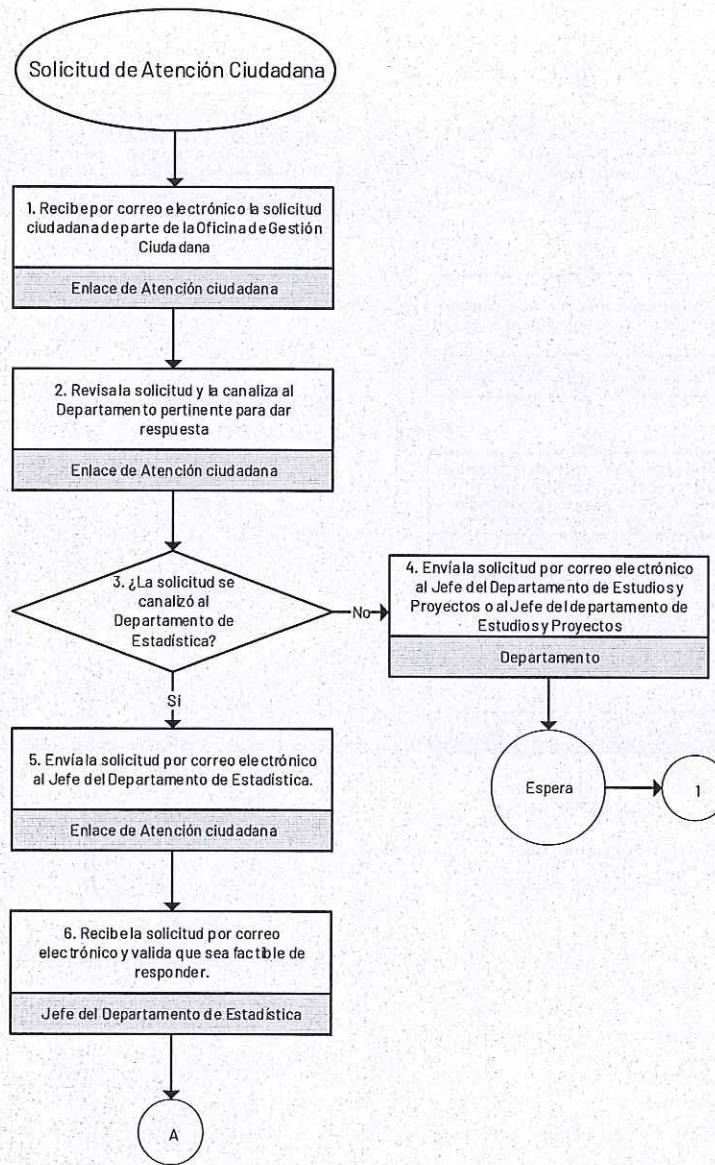




Diagrama de Flujo del Procedimiento para Responder las Solicitudes de Atención Ciudadana.

