

**QUINCUAGÉSIMA NOVENA LEGISLATURA DEL HONORABLE CONGRESO
DE ESTADO LIBRE
Y SOBERANO DE PUEBLA**

COMITÉ DE GESTORIA Y QUEJAS

DIP. MARÍA DEL ROCÍO AGUILAR NAVA

PRESIDENTA

INTRODUCCIÓN

ESTRUCTURA ORGÁNICA

MISIÓN

VISIÓN

OBJETIVOS

MARCO LEGAL

LINEAS DE ACCIÓN

ACTIVIDADES O EXTRATEGIAS

El Comité de Gestoría y Quejas es creado con la finalidad de conocer y dar atención a las demandas que formulen los ciudadanos ante éste Honorable Congreso del Estado, al mismo tiempo para propiciar el diálogo entre la ciudadanía y las diversas dependencias Estatales.

A través de ésta figura se buscará promocionar una cultura de expresión y diálogo entre la ciudadanía y las diversas instancias del gobierno tanto en el ámbito Estatal como Federal, con el firme compromiso de buscar la equidad, legalidad, la solidaridad y tolerancia que beneficie a la sociedad a través de la corresponsabilidad y la inclusión de los diversos sectores que la integran.

Lo anterior con el compromiso de que las acciones entre los diferentes órganos de gobierno y la ciudadanía se realicen con equidad, legalidad y transparencia, buscando además la agilización de trámites entre las dependencias gubernamentales y las personas que acuden como peticionarias ante este Comité.

Es necesario por el carácter del Comité, definir a qué nos referimos con Gestoría. De forma general se entiende que el gestor es la persona que sin mandar y sin estar obligado a ello se encarga del trámite o asunto de otro, en este caso; el Comité se convierte en gestor de quienes así lo solicitan, auxiliado de esta forma al Honorable Congreso del Estado Libre y Soberano de Puebla.

A efecto de brindar una mejor atención a los peticionarios e involucrados en el proceso de dar solución a su petición, resulta fundamental fomentar y respaldar la atención, generando con estas medidas mayor participación de la ciudadanía.

Dar soluciones actuales a situaciones reales a los que día con día se enfrentan nuestros ciudadanos, por ello, el Comité es un órgano que se encargará de ser el enlace entre la ciudadanía y el Poder Legislativo así como en cualquier dependencia derivado de su carácter de gestión y atención de quejas.

Conscientes que el Comité recibirá diversos tipos de Quejas durante la LXI Legislatura, es necesario definir también el fin que el ciudadano persigue al presentarla. Se le podrá brindar asesoría, atención personalizada, canalización así como seguimiento; sin embargo se encuentra impedido para aplicar cualquier tipo de sanción.

La figura y atribuciones del Comité de Gestoría y Quejas se encuentran contempladas en el Reglamento Interior del Honorable Congreso del Estado de Puebla en su Artículo 51 Fracción III, así como el en el Artículo 132 Fracción VII de la Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado Libre y Soberano de Puebla.

MISIÓN

Conocer y dar atención a las peticiones que formulen los ciudadanos ante éste Honorable Congreso del Estado.

VISIÓN

Atender y canalizar correctamente la gestión pública ante los Órganos correspondientes, Dependencias Estatales así como Delegaciones Federales, procurando generar resultados para la ciudadanía solicitante, así como lograr en la medida de lo posible la autogestión, a efecto de provocar mejoras en la forma de vida de la población de nuestro Estado.

Además ser una instancia que garantice el buen ejercicio de sus funciones, la orientación informativa, la gestión y la recepción de quejas y ejecución de gestiones que la ciudadanía solicite, encausando el ejercicio del poder público en busca de soluciones en favor de la sociedad, bajo los principios de eficiencia, calidad y calidez.

OBJETIVO GENERAL.

Conocer y atender las peticiones de formule la ciudadanía al Honorable Congreso propiciando en todo momento el diálogo ante las diversas instancias del Estado.

OBJETIVOS PARTICULARES

- ✓ Responder ante el derecho de los ciudadanos de obtener información por parte de este Comité como autoridad solicitada, en una forma responsable, eficiente y transparente en beneficio de la ciudadanía
- ✓ Consolidar un esquema de información y gestión que dote de certidumbre al quejoso o solicitante que demande la participación de éste Comité.
- ✓ Promover los principios de responsabilidad y corresponsabilidad entre las autoridades correspondientes y el Comité, con la finalidad de promover una política de atención acorde con los requerimientos de la sociedad.

LÍNEAS DE ACCIÓN EN EL ÁREA DE GESTIÓN.

- Recibir las peticiones de la ciudadanía
- Organizar Foros y Jornadas Legislativas sobre los asuntos de mayor interés ciudadano y conformar propuestas legislativas.
- Obtener experiencias y materiales de otros Estados sobre programas, técnicas y sistemas de gestión social que hayan empleado y resultaron exitosos.
- Fortalecer las relaciones de los sectores público, social y privado, para lograr respuestas a las peticiones y demandas de la ciudadanía.
- Contar con un Programa-Sistema de Gestión eficiente que permita concentrar una base de datos para conocer la procedencia, proceso y el Estado que guardan cada una de las peticiones.
- **Generar y propiciar la Firma de Convenios de Colaboración en las diferentes Secretarías del Estado y en su caso; con diferentes Entidades Federativas que coadyuven con los objetivos de éste Comité.**
- Realizar Jornadas Legislativas de gestión y Atención Ciudadana en el interior de nuestro Estado, proponiendo visitas a cada uno de los Municipios.
- Crear enlaces de comunicación directa con los Titulares de las Secretarías de Estado a efecto de generar su colaboración y se cumplan con mayor eficiencia los fines del Comité.
- Brindar atención, orientación y gestión expedita, de acuerdo a sus facultades, a las demandas que sean presentadas ante este Comité.
- Participar cuando sea necesario en las mesas de trabajo en que participen los representantes de las dependencias Estatales u organismos para solución o exposición de las demandas que afecten a grupos o individuos y que por su naturaleza impacten a la sociedad.
- Apoyar cuando se le requiera a los diputados para la atención de las quejas que se presenten en este Comité.
- Establecer un vínculo de comunicación con Instituciones Federales, Estatales y Municipales

Las gestiones deberán presentarse de forma personal en las Instalaciones del H. Congreso del Estado Libre y Soberano de Puebla. Así también se ofrece la opción de recepción por correo electrónico en los casos de los Ciudadanos que vivan en Municipios apartados de la Capital. En ambos casos deberán estar debidamente fundamentadas. Se contará con servicio de atención telefónico en horario de servicio el cual solo podrá brindar orientación.

LINEAS DE ACCIÓN EN EL ÁREA DE APOYO DE ATENCIÓN A MANIFESTANTES.

El objetivo principal es canalizar de manera cordial, responsable y respetuosa a los grupos que asisten a presentar sus inconformidades, peticiones, inquietudes o a exigir solución a sus demandas, ante este Honorable Congreso del Estado Libre y Soberano de Puebla, proporcionando para ello un espacio físico dotado de los servicios necesarios para el buen desarrollo del diálogo y la pacífica exposición de sus planteamientos

ACCIONES:

- Levantar la minuta correspondiente de cada reunión de trabajo.
- Canalizar los asuntos que exponen los contingentes a las Comisiones y/o Comités correspondientes dentro del Honorable Congreso del Estado.
- Realizar un informe mensual de los grupos que se atendieron.

ESTRUCTURA ORGÁNICA

El Comité de Gestoría y Quejas se encuentra integrado por los siguientes Diputados:

- ❖ DIP. MARÍA DEL ROCÍO AGUILAR NAVA.- PRESIDENTA
- ❖ DIP. MANUEL POZOS CRUZ.- SECRETARIO
- ❖ DIP. NEFTALÍ SALVADOR ESCOBEDO ZOLETTO.- VOCAL
- ❖ DIP. HERACLIO GERMÁN MARTÍNEZ MANZANO.- VOCAL
- ❖ DIP. SERGIO SALOMÓN CÉSPEDES PEREGRINA.- VOCAL
- ❖ DIP. JULÍAN RENDÓN TAPIA.- VOCAL
- ❖ DIP. GERALDINE GONZÁLEZ CERVANTES.- VOCAL

Así mismo este Comité trabajará en Coordinación para la atención, recepción y canalización de las gestiones recibidas en este Honorable Congreso del Estado Libre y Soberano de Puebla; con la Dirección General de Atención Ciudadana a cargo de la Lic. Blanca Isabel Priede Iglesias.