

**CC. SECRETARIOS DE LA MESA DIRECTIVA  
DE LA LIX NOVENA LEGISLATURA DEL HONORABLE  
CONGRESO DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE PUEBLA  
P R E S E N T E S.**

Las y los Diputados Coordinadores de los Grupos Legislativos de los Partidos Acción Nacional, Revolucionario Institucional, Compromiso por Puebla, Nueva Alianza, Verde Ecologista de México, del Trabajo y los Representantes Legislativos de Movimiento Ciudadano y de Pacto Social de Integración, Partido Político, todos integrantes de la Junta de Gobierno y Coordinación Política de la Quincuagésima Novena Legislatura del Honorable Congreso del Estado Libre y Soberano de Puebla, por conducto de la Diputada Carolina Beauregard Martínez, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 57 fracción I, 61, 63 fracción II, 64 y 84 párrafo segundo de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla; 44 fracciones II y V, 144 fracción II, 146 y 147 de la Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado Libre y Soberano de Puebla; 120 fracción VI del Reglamento Interior del Honorable Congreso del Estado Libre y Soberano de Puebla, sometemos a consideración de esta Soberanía, la **Iniciativa de Decreto por virtud del cual se reforma la fracción III del artículo 133 de la Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado Libre y Soberano de Puebla y se reforman y adicionan diversas disposiciones del Reglamento Interior del Honorable Congreso del Estado Libre y Soberano de Puebla**, de conformidad con los siguientes:

**C O N S I D E R A N D O S**

Que el artículo 24 de la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre establece que *"toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a cualquiera autoridad competente, ya sea por motivo de interés general, ya de interés particular, y el de obtener pronta resolución"*.

Que en ese sentido, el artículo 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece que *"los funcionarios y empleados públicos respetarán el ejercicio del derecho de petición, siempre que ésta se formule por escrito, de manera pacífica y respetuosa... 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 término al peticionario".*

Que el ciudadano tiene derecho a recibir atención de calidad al momento de realizar algún trámite o requerir algún servicio del Estado; lo anterior es posible considerando las particularidades y necesidades de cada uno y del problema que presenta por medio de atención y gestión de calidad, fomentando su participación en la sociedad y generando una relación dinámica, por medio de la dotación de mecanismos de voz y orientación al ciudadano ante las diversas Dependencias y Entidades Paraestatales.

El ciudadano establece contacto con las diversas autoridades con el fin de ser escuchado, orientado y encontrar una solución a sus necesidades, por lo que otorgar un servicio humano y de calidad representa una gran responsabilidad por parte de las personas encargadas de realizar el trámite respectivo para atender e identificar el problema que aqueja al solicitante.

Que actualmente la Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado Libre y Soberano de Puebla, en su artículo 128 prevé que *el Congreso del Estado se organiza con el número de Comités que requiere para el Cumplimiento de sus funciones. Los Comités son Órganos Legislativos que colaboran y supervisan las actividades administrativas y operativas del Congreso, de conformidad con la presente Ley y su Reglamento Interior, entre los que se encuentra el Comité de Gestería y Quejas.*

En ese orden de ideas, la importancia de establecer contacto con la sociedad por medio de las solicitudes que presentan los ciudadanos de manera pacífica, respetuosa y ordenada debe ser prioridad para las y los legisladores del Congreso del Estado de Puebla, por lo que es significativo cambiar la denominación del Comité citado por el de "Comité de Atención Ciudadana", en consideración a que el ciudadano es el eje rector del quehacer legislativo y es importante otorgar la denominación adecuada al Comité responsable de conocer y atender las peticiones realizadas ante este Órgano Legislativo, con el fin de humanizar el servicio otorgado a los ciudadanos que acuden a esta Soberanía.

En ese sentido, es necesario ampliar las atribuciones del citado Comité, con el fin de incrementar la cercanía con los ciudadanos y aumentar su confianza frente a las distintas Dependencias y Entidades Paraestatales donde llevan a cabo

los trámites y solicitudes respectivas, por lo que la presente iniciativa busca asegurar la satisfacción ciudadana por medio de la generación de los alicientes necesarios para que los ciudadanos participen y confíen en sus legisladores.

Dentro de sus atribuciones se contempla realizar jornadas de atención y gestión ciudadana, por sí o conjuntamente con la administración pública local, para otorgar orientación e información respecto de los distintos trámites y servicios de los asuntos de mayor interés ciudadano, además de la instalación de módulos de atención, orientación y quejas ciudadanas en lugares estratégicos, con el fin de propiciar el diálogo ante las diversas entidades involucradas, coadyuvando de esta forma a la eficaz y oportuna respuesta institucional y personalizando la atención por medio de un Comité dinámico que tenga mayor interacción con los ciudadanos del Estado de Puebla.

De igual forma se contempla proponer la celebración de convenios entre el Congreso del Estado y la administración pública local para la instalación de los módulos de atención citados, con el fin de crear comunicación directa y colaboración para la mayor eficacia de los fines de este Comité.

Que en este contexto, la presente Iniciativa de Decreto reforma y adiciona diversas disposiciones a la Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado Libre y Soberano de Puebla y al Reglamento Interior del Honorable Congreso del Estado Libre y Soberano de Puebla, con la finalidad de modificar la denominación del Comité de Gestoría y Quejas por el de "Comité de Atención Ciudadana" y ampliar sus atribuciones para otorgar atención y gestoría de calidad a los ciudadanos que depositan su confianza en esta Soberanía.

Por lo anteriormente expuesto, y en términos de los artículos 57 fracción I, 63 fracción II, 64 y 84 párrafo segundo de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla, 44 fracciones II y V, 144 fracción II, 146 y 147 de la Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado Libre y Soberano de Puebla, y 120 fracción VI del Reglamento Interior del Honorable Congreso del Estado Libre y Soberano de Puebla nos permitimos someter a la consideración de esta Honorable Soberanía, la siguiente Iniciativa de :

**DECRETO POR VIRTUD DEL CUAL SE REFORMA LA FRACCIÓN III DEL ARTÍCULO  
133 DE LA LEY ORGÁNICA DEL PODER LEGISLATIVO DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO  
DE PUEBLA Y SE REFORMAN Y ADICIONAN DIVERSAS DISPOSICIONES DEL  
REGLAMENTO INTERIOR DEL HONORABLE CONGRESO DEL ESTADO LIBRE Y  
SOBERANO DE PUEBLA**

**PRIMERO.-** Se reforma la fracción III del artículo 133 de la Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado Libre y Soberano de Puebla, para quedar como sigue:

**ARTÍCULO 133.- ...**

I a II.- ...

**III.- Atención Ciudadana;**

IV a V.- ...

**SEGUNDO.-** Se reforma la fracción III y sus incisos a), b), c), d) y e) del artículo 51 y las fracciones XI y XII del 230 Ter; y se adicionan los incisos f) y g) a la fracción III del artículo 51, todos del Reglamento Interior del Honorable Congreso del Estado de Puebla, para quedar como sigue:

**ARTÍCULO 51.- ...**

**III.- ATENCIÓN CIUDADANA:**

- a)** Atender y tramitar las solicitudes, peticiones y quejas, individuales o colectivas referente a un problema concreto y particular, que de manera pacífica, respetuosa y ordenada se dirijan al Congreso del Estado, turnándolas a las Dependencias y Entidades Paraestatales, de acuerdo al ámbito de su competencia;

- b)** Dar seguimiento a los asuntos que el Congreso del Estado, por medio de este Comité, remita a las diferentes Dependencias y Entidades Paraestatales a que hace referencia el inciso anterior;
- c)** Proponer al Órgano de Gobierno las políticas y lineamientos para la eficaz atención ciudadana y gestoría;
- d)** Realizar jornadas de atención y gestión ciudadana, por sí o conjuntamente con la administración pública local, para otorgar orientación e información respecto de los distintos trámites y servicios de los asuntos de mayor interés ciudadano;
- e)** Instalar módulos de atención, orientación y quejas ciudadanas en lugares en donde se consideren estratégicos, que estarán bajo la dirección del Comité, conforme a la normatividad del ejercicio del presupuesto del Congreso del Estado;
- f)** Proponer la celebración de convenios entre el Congreso del Estado y la administración pública local, para la instalación de los módulos a que se refiere la fracción anterior; y
- g)** Las demás que le confiera este Reglamento, las Leyes aplicables o le asigne la Mesa Directiva, la Comisión Permanente o la Junta de Gobierno y Coordinación Política.

#### **ARTÍCULO 230 Ter.-...**

**I a X.- ...**

**XI.-** Coadyuvar en la atención y seguimiento de los asuntos que le sean turnados por el Comité de Atención Ciudadana; y

**XII.-** Las demás que le asigne la Mesa Directiva, el Comité de Atención Ciudadana o el Secretario General.

## **T R A N S I T O R I O S**

**PRIMERO.-** El presente Decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Estado.

**SEGUNDO.-** El Comité de Atención Ciudadana estará conformada por los mismos integrantes del Comité de Gestoría y Quejas que cambia de denominación.

**TERCERO.-** Los asuntos en trámite presentados o turnados al Comité de Gestoría y Quejas pasaran a ser competencia del Comité de Atención Ciudadana.

**CUARTO.-** Todos los actos suscritos por el Comité de Gestoría y Quejas y/o su Presidencia a la entrada en vigor del presente Decreto, sus efectos se entenderán referidos al Comité de Atención Ciudadana.

**QUINTO.-** Se derogan todas las disposiciones que se opongan al presente Decreto.

**A T E N T A M E N T E**  
**CUATRO VECES HEROICA PUEBLA DE ZARAGOZA, A 28 DE FEBRERO DE 2017**

**JUNTA DE GOBIERNO Y  
COORDINACIÓN POLÍTICA**

**DIP. JORGE AGUILAR CHEDRAUI  
P R E S I D E N T E  
COORDINADOR DEL GRUPO LEGISLATIVO  
DEL PARTIDO ACCIÓN NACIONAL**

**DIP. SILVIA GUILLERMINA TANÚS OSORIO  
COORDINADORA DEL GRUPO LEGISLATIVO  
DEL PARTIDO REVOLUCIONARIO  
INSTITUCIONAL**

**DIP. JOSÉ GERMÁN JIMÉNEZ GARCÍA  
COORDINADOR DEL GRUPO LEGISLATIVO  
DEL PARTIDO COMPROMISO POR PUEBLA**

**DIP. SUSANA DEL CARMEN RIESTRA PIÑA  
COORDINADORA DEL GRUPO LEGISLATIVO  
DEL PARTIDO NUEVA ALIANZA**

**DIP. JUAN CARLOS NATALE LÓPEZ  
COORDINADOR DEL GRUPO LEGISLATIVO  
DEL PARTIDO VERDE ECOLOGISTA  
DE MÉXICO**

**DIP. LIZETH SÁNCHEZ GARCÍA  
COORDINADORA DEL GRUPO LEGISLATIVO  
DEL PARTIDO DEL TRABAJO**

**DIP. JOSÉ ÁNGEL RICARDO PÉREZ GARCÍA  
REPRESENTANTE DEL GRUPO LEGISLATIVO  
DEL PARTIDO MOVIMIENTO CIUDADANO**

**DIP. MARCO ANTONIO RODRÍGUEZ ACOSTA  
REPRESENTANTE LEGISLATIVO  
DE PACTO SOCIAL DE INTEGRACIÓN,  
PARTIDO POLÍTICO**

**DIP. CAROLINA BEAUREGARD MARTÍNEZ**

LA PRESENTE HOJA DE FIRMAS CORRESPONDE A INICIATIVA DE DECRETO POR VIRTUD DEL CUAL SE REFORMA LA FRACCIÓN III DEL ARTÍCULO 133 DE LA LEY ORGÁNICA DEL PODER LEGISLATIVO DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE PUEBLA Y SE REFORMAN Y ADICIONAN DIVERSAS DISPOSICIONES DEL REGLAMENTO INTERIOR DEL HONORABLE CONGRESO DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE PUEBLA.

