Modelo de gestión innovador

SE COMPROMETE METEPEC CON LA CIUDADANÍA PARA EFICIENTAR PRESTACIÓN DE SERVICIOS

** Otorga el gobierno información a la población sobre trámites, derecho de peticionarios y medidas de compensación.*

Pueblo Mágico de Metepec, México; 20 de octubre de 2016. Mediante Cartas de Servicios, el gobierno de Metepec informa puntualmente a la ciudadanía sobre trámites y servicios a los que puede acceder ante las diferentes dependencias de la administración municipal, reconociendo, además, los derechos que tiene como peticionario, los compromisos de calidad que la instancia prestadora del trámite o servicio asume y las medidas de compensación de las que se dispone, en caso de incumplimiento.

El director de Gobierno por Resultados de Metepec, Ramón Cuevas Martínez, destacó que en las Cartas, se especifica la razón por la que no fue posible materializar una solicitud o bien, el proceso para la reposición de un determinado procedimiento.

Refirió que el ejercicio, constituido como modelo ciudadano, es innovador, al resaltar la disposición que tiene la administración municipal ante la sociedad, ya que ante el incumplimiento de los compromisos de calidad que la dependencia prestadora asume, el peticionario está en su derecho de exigir a la autoridad la compensación o subsanación del daño causado a su persona.

Explicó que son cinco los apartados necesarios de atender para integrar las cartas de Servicios, ello con base en la estructura recomendada por la norma en la materia.

Se trata, dijo, en primera instancia de considerar la Información de carácter general, es decir tomar conocimiento y requerir datos de identificación, normatividad reguladora, la relación de servicios que ofrece, deberes o derechos ciudadanos, formas de comunicación y participación ciudadana.

El segundo término, son los Compromisos de Calidad, que contempla la identificación de expectativas ciudadanas, atributos de calidad, así como de estándares e indicadores de calidad, compromisos y mejoras.

Otra parte fundamental del modelo, son las Quejas, Sugerencias y medios de subsanación e información complementarias.

Cuevas Martínez, precisó que la iniciativa promovida por el alcalde David López Cárdenas, muestra el compromiso de la administración pública con la población, mediante la medición, seguimiento y mejora de los aspectos que más le interesan.

"La actividad municipal se orienta hacia la satisfacción del ciudadano como uno de sus valores centrales, escucha la voz de la gente y la considera para mejorar en su interior, implícitamente, incrementa la satisfacción de las y los vecinos de la demarcación, es decir, el gobierno da gran valor a sus ciudadanos", destacó el funcionario municipal.

De están manera, la población cuenta con una herramienta que marca la pauta sobre la forma en la cual se le proporciona el trámite o servicio, dignifica el trato que se le brinda, especifica los tiempos de respuesta, pero sobre todo exige el cumplimento de los compromisos que asume la dependencia.