

SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS

RECEPCION DE QUEJAS

1 a).- Recepcionista.- Vía telefónica se reciben reportes de la ciudadanía, al instante se informa al solicitante el No. de asignación, es llenado el formato, el cual contiene los siguientes datos:

Nombre del ciudadano. Domicilio.

Teléfono.

Departamento

Nombre del receptor/quien recibe.

Al final del día son entregados en su totalidad a la persona encargada del control de Peticiones y Reportes para su captura y programación.

1).- Control de Peticiones y Gestión: Recibirá oficios, correos electrónicos y memorándum, donde le solicitaran apoyos o peticiones, mismas que capturará y programará su atención.

2).- Supervisor de Control y Gestión: Acuerda con el Director o Coordinador del Área que se trate, la programación de las peticiones y las publican en el tablero para su realización. Cada uno de los reportes es capturado y almacenado en un archivo de PC que servirá para indicar el avance de dicha solicitud y al final del mes arrojará el porcentaje de efectividad en atención.

También debe regresar información respecto a lo solucionado y lo que se transfirió a otra Secretaría para su atención.

3).- Auxiliar: Recibe los reportes de trabajos realizados y captura a detalle los materiales, equipo y persona autorizado.