



Manual de Servicio de Vinculación Ciudadana

I. Introducción

Este manual establece los lineamientos y procedimientos para garantizar un servicio eficiente en materia de vinculación ciudadana, asegurando el cumplimiento de los principios del Plan Nacional de Transparencia (PTN).

El PTN tiene como objetivo fortalecer la apertura gubernamental, promoviendo el acceso a la información y la participación ciudadana en la toma de decisiones públicas.

II. Objetivo del Servicio de Vinculación Ciudadana

Establecer un mecanismo eficiente y accesible que permita fortalecer la relación entre las instituciones y la sociedad, garantizando el derecho de acceso a la información y fomentando la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana.

III. Principios Rectores

Transparencia: Proporcionar información accesible, veraz y oportuna.

Participación Ciudadana: Involucrar a la sociedad en procesos de toma de decisiones públicas.

Rendición de Cuentas: Garantizar mecanismos de control social sobre la gestión pública.

Inclusión: Asegurar la accesibilidad de los servicios a toda la población, incluyendo grupos vulnerables.

IV. Funciones del Servicio de Vinculación Ciudadana

1. Atención y orientación ciudadana sobre derechos de acceso a la información y participación gubernamental.
2. Facilitación de consultas y solicitudes de información de acuerdo con el marco del PTN y la Ley General de Transparencia.
3. Organización de foros, talleres y mesas de diálogo entre ciudadanía y autoridades gubernamentales.
4. Manejo de plataformas digitales de participación, promoviendo la interacción con la sociedad civil.



VINCULACIÓN CIUDADANA





5. Recepción y canalización de quejas y sugerencias en materia de transparencia y rendición de cuentas.

6. Fomento de la educación cívica en transparencia mediante campañas y materiales informativos.

V. Procedimientos Generales

1. Recepción de solicitudes ciudadanas a través de medios físicos y electrónicos.

2. Análisis y canalización de solicitudes a las áreas correspondientes.

3. Seguimiento y resolución de consultas o quejas en un plazo estipulado.

4. Evaluación y mejora continua de los mecanismos de vinculación mediante encuestas y auditorías ciudadanas.

VI. Evaluación y Seguimiento

Para garantizar la efectividad del servicio, se aplicarán indicadores de desempeño, incluyendo:

Número de ciudadanos atendidos.

Tiempo promedio de respuesta a solicitudes.

Nivel de satisfacción ciudadana.

Número de actividades de vinculación realizadas.

VII. Conclusiones

El Servicio de Vinculación Ciudadana es un pilar fundamental para fortalecer la transparencia y la confianza pública en las instituciones. Este manual establece los principios y procedimientos clave para cumplir con los objetivos del PTN y garantizar la apertura gubernamental en beneficio de la sociedad.



VINCULACIÓN CIUDADANA

