Corett

SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL

Contigo es posible

DIRECCIÓN DE DELEGACIONES
México, D. F. 9 de febrero de 2005

CIRCULAR 1.5/D/04/05

EXTERNA

C. DELEGADOS ESTATALES
P R E S E N T E S .

DIRECCIÓN DE DELEGACIONES

La Dirección General de Atención y Análisis de la Demanda Ciudadana de la Presidencia de la República, nos ha remitido los documentos denominados "**Criterios para las Respuestas que las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal brindan a las peticiones ciudadanas dirigidas al C. Presidente de la República" y "Criterios para la Asignación de Situaciones de las Respuestas Institucionales",** documentos que en anexo le remito con la finalidad de que sean observados en el cumplimiento de la Atención a la Demanda Ciudadana que ingresa directamente a la Presidencia de la República y que son remitidos para su atención.

Sin otro particular, les envío un cordial saludo.

A T E N T A M E N T E

POR AUSENCIA DEL TITULAR DEL ÁREA.

c.c.p.- Lic. Fernando Portilla Higareda, Director General, para su conocimiento.
C. P. Fernando Sánchez de Ita.- Titular del Órgano Interno de Control.
Supervisores de Programa, para su observancia.

PPR/JMG/prp

EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE

Todas las direcciones de Corett

Coordinación de la Red Federal de Servicio a la Ciudadanía
Dirección General de Atención y Análisis de la Demanda Ciudadana
Dirección de Gestión y Seguimiento de Peticiones

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

DGSP/E/529/05

Palacio Nacional, a 25 de enero de 2005.

Corett
FEB. 8 2005
-553-
Dirección de Delegaciones

Lic. Fernando Portilla Higareda,
Director General
Comisión para la Regularización de la Tenencia de la Tierra
P r e s e n t e.

Estimado licenciado Portilla Higareda:

Con el objeto de unificar los criterios para la atención de las peticiones que la ciudadanía dirige al C. Presidente de la República, la Coordinación de la Red Federal de Servicio a la Ciudadanía, dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la Secretaría Particular, ha elaborado los siguientes documentos:

1. Criterios para las respuestas que las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal brindan a las peticiones ciudadanas dirigidas al C. Presidente de la República.
2. Criterios para la asignación de situaciones de las respuestas institucionales.

En este sentido y por recomendación del Órgano Interno de Control en Presidencia de la República, adjunto al presente una copia de los documentos referidos, a fin de que por su amable conducto sean difundidos entre las áreas de la Comisión para la Regularización de la Tenencia de la Tierra, que atienden los asuntos canalizados por esta Coordinación.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

A t e n t a m e n t e
El Director

Lic. Andrés Massieu Fernández

13125
Corett
05-0423
FEB. 8 2005
00000693
DIRECCIÓN GENERAL

C.c.p. Lic. Benigno Aladro Fernández.- Coordinador de la Red Federal de Servicio a la Ciudadanía.
Lic. Ma. Cristina Moreno Salido.- Directora General de Atención y Análisis de la Demanda Ciudadana.

ASUNTOS CONCLUYENTES

SITUACIÓN	CRITERIO PARA SU APLICACIÓN	CASOS REPRESENTATIVOS
RESOLUCIÓN POSITIVA	➢ Se notifica al ciudadano de manera clara y precisa que se le otorga lo solicitado.	❖ Todos los aplicables
RESOLUCIÓN NEGATIVA	➢ Se notifica al ciudadano de manera clara y precisa que no es posible otorgarle lo solicitado. Dicha negativa deberá estar fundada y motivada.	❖ Todos los aplicables
INFORMACIÓN DE REQUISITOS Y TRÁMITES	➢ La dependencia sin haber otorgado dicho beneficio, le informa sobre los requisitos y/o pasos a seguir para poder acceder a su petición.	❖ Solicitud de pensiones ❖ Solicitud de créditos ❖ Permisos y licencias
IMPOSIBILIDAD ADMINISTRATIVA Y/O LEGAL	➢ La dependencia informa al ciudadano que su petición está fuera de sus atribuciones y se encuentra imposibilitada (legal o administrativamente) para acceder a ella.	❖ Condonación de adeudos con instituciones privadas ❖ Donativos o apoyos económicos para cuestiones personales. ❖ Empleo en la dependencia o entidad
CANALIZADA A INSTANCIA NO SUSCEPTIBLE DE SEGUIMIENTO	➢ La dependencia canaliza el asunto a una instancia no gubernamental y no susceptible de seguimiento.	❖ Asuntos canalizados a sindicatos ❖ Asuntos canalizados a bancos ❖ Asuntos canalizados a instituciones privadas (Telmex)
CONCLUIDO CON OTRO FOLIO	➢ La dependencia devuelve a la CRSC el asunto por no ser de su competencia, y se realiza el turno correspondiente.	❖ Todos los aplicables.
CANCELADO POR DUPLICIDAD	Cuando la dependencia detecta e informa a la CRSC que el asunto en cuestión ya se atendió o se encuentra en trámite y se le ha enviado a la dependencia más de una petición en el mismo sentido.	❖ Todos los aplicables

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
Secretaría Particular
Coordinación de la Red Federal de Servicio a la Ciudadanía
Dirección General de Atención y Análisis de la Demanda Ciudadana
Dirección de Gestión y Seguimiento de Peticiones
Criterios para la Asignación de Situaciones de las Respuestas Institucionales

ASUNTOS EN TRÁMITE

SITUACIÓN	CRITERIO PARA SU APLICACIÓN	CASOS REPRESENTATIVOS
EN TRÁMITE	➢ La oficina de enlace turna el asunto para su atención a otra área de la dependencia o entidad.	❖ Todos los aplicables.
	➢ La dependencia solicita al interesado información sobre su petición para estar en condiciones de emitir una resolución.	❖ Todos los aplicables
	➢ La dependencia informa al ciudadano que está evaluando la petición para emitir un dictamen.	❖ Todos los aplicables.
	➢ Toda notificación de la dependencia, en la cual no se identifique la resolución concluyente a la petición.	❖ Todos los aplicables.
	➢ La dependencia informa que transfirió el asunto a otra instancia, pero le solicita a ésta respuesta para poder informar a la CRSC.	❖ Todos los aplicables.
EN PROCESO DE DICTAMINACIÓN	➢ La dependencia informa que se está evaluando la petición o que lleva un proceso de atención de largo plazo claramente identificable, como superior a 6 meses.	❖ Juicios agrarios. ❖ Juicios testamentarios. ❖ Apelaciones a sentencias judiciales. ❖ Revisión de amparos. ❖ Dictaminación de laudos laborales. ❖ Peticiones sobre intercambio de reos con otros países. ❖ Averiguaciones previas en los que el ciudadano debe aportar elementos solicitados por la autoridad. ❖ Localización de personas desaparecidas después de varios años del hecho.
TRANSFERIDA PARA SU ATENCIÓN	La dependencia informa que por no ser de su competencia, transfirió el asunto a otra dependencia o entidad para su atención.	❖ Todos los aplicables.

Criterios para las respuestas que se brindan a las peticiones ciudadanas dirigidas al C. Presidente de la República

- Denuncias vs Funcionarios
  Las denuncias o quejas en contra de funcionarios de una dependencia o entidad que sean turnadas o remitidas a la misma, deberán atenderse por instancias superiores y/o ajenas al servidor o servidores públicos involucrados, con el objeto de evitar represalias en contra del peticionario.

- Oficios de Respuesta (Seguimientos)
  Los oficios de trámite y/o de conclusión a las peticiones, en todos los casos deberán estar dirigidos al peticionario, marcando copia para esta Coordinación, a fin de asegurar que el interesado haya obtenido respuesta y con ello se proceda a descargar el asunto. La copia podrá estar dirigida al titular de la Coordinación o al Director de Gestión y Seguimiento de Peticiones, indistintamente, pero sólo a uno de ellos con el objeto de evitar duplicidades.

- Señalar el folio completo en los Oficios de Respuesta (Seguimientos)
  En los oficios de trámite y/o conclusión a las peticiones, se deberá indicar el número de folio asignado por esta Coordinación de manera completa, incluyendo la letra que antecede a la numeración, con el objeto de facilitar la identificación de los asuntos y evitar confusiones.

- Cargos de los Funcionarios
  Los cargos de los funcionarios que firman los oficios de respuesta, deben venir completos, ya que en muchas ocasiones es difícil identificar el cargo y área de la dependencia o entidad a la que pertenecen.

- Resumen de Relaciones
  Las dependencias o entidades que envíen sus respuestas a la CRFSC mediante relación, deberán hacer un resumen lo más completo posible sobre la atención brindada a la petición, señalando el número y fecha de oficio a través del cual se le dio respuesta al peticionario. La relación deberá venir acompañada de un oficio signado por el funcionario que la remite.

- Documentos Anexos
  Cuando en los oficios de respuesta se indique que se envió un documento anexo, ya sea al peticionario o a otra instancia, se solicita hacer llegar copia del mismo.

- Respuestas enviadas por correo electrónico
  Las dependencias o entidades que envíen sus respuestas a la CRFSC por correo electrónico, se deberán dirigir únicamente a la dirección: dgsp@presidencia.gob.mx para evitar duplicidades.

Enero 2005.