



**Gobernación, Justicia
y Descentralización**

Gobierno de la República



HONDURAS
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA

No.UAC-368- 2022

M E M O R A N D U M

PARA:

ABOGADA

PAOLA ZELAYA LEONARDO

Oficial de Información Pública|OIP

Jefe de la Unidad de Transparencia

Acceso a La Información Pública

0

DE:

LIC. **JORGE ALBERTO MARTINEZ**

Jefe de la Unidad de Atención al Ciudadano

ASUNTO:

VER TEXTO

FECHA:

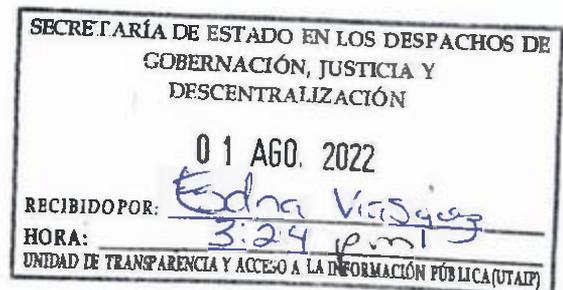
01 DE AGOSTO DE 2022

En atención al Memorándum No.401-UTAIP-2022, recibido en fecha 26 de julio de 2022, remito adjunto al presente lo solicitado en el memorándum antes mencionado.

Atentamente,

Cc: Archivo

0.....



UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Es la única dependencia del Poder Ejecutivo que cuenta con una unidad de servicio al ciudadano, creada formalmente mediante Decreto en Consejo de Ministros No.PCM-024-2002, con el objeto de mejorar la gestión y brindar mejores servicios a los ciudadanos.

El objetivo primordial de la Unidad de Atención al Ciudadano es Fortalecer los sistemas de gestión y control, hacer respetar y garantizar el ejercicio del derecho de petición de los ciudadanos, son propósitos fundamentales de la Secretaría, para instaurar y fomentar una nueva cultura de participación ciudadana y transparencia en el servicio público en relación a los tramites que se realizan en la Secretaría de Gobernación y Justicia.

METAS PLANEADAS QUE INCLUYE:

- La simplificación y agilización de los trámites.
- Mayor calidad y rapidez en nuestra respuesta operativa.
- Mejores condiciones para atender a la gente.

La reestructuración fue particularmente exigente dada la trascendencia que la atención al ciudadano tiene en el orden de prioridades definido por la administración. Por esta razón, el programa incluye una meta desafiante: la unidad de Servicio al Ciudadano de Secretaria General deberá certificar calidad de acuerdo a las normas ISO 9000:2002, asegurando así un resultado exitoso reconocido por agentes externos especializados.

MARCO LEGAL

LA UNIDAD DE ATENCION AL CIUDADANO FUE CREADA EN EL AÑO 2002, CON EL PROPOSITO DE BRINDAR UNA MEJOR ATENCION AL PUBLICO EN GENERAL.



OFRECER A LOS CIUDADANOS UN SERVICIO DE ATENCIÓN ÓPTIMA, QUE PERMITA SU PARTICIPACIÓN DIRECTA EN EL CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA, A TRAVÉS DE LA FORMULACIÓN DE PETICIONES EN LOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS, DENUNCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEBIDAMENTE FUNDAMENTADAS; ASÍ COMO, LA ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN SOBRE CADA UNO DE LOS TRÁMITES REALIZADOS EN ESTA SECRETARIA DE ESTADO



SER LA DEPENDENCIA DE ESTA SECRETARIA QUE FOMENTE LA BUENA RELACIÓN ENTRE LOS ABOGADOS Y LA INSTITUCIÓN, PRESTANDO UN SERVICIO DE MÁXIMA CALIDAD EN ATENCIÓN E INFORMACIÓN DE MANERA ADECUADA Y OPORTUNA. FORTALECIENDO UNA SANA ADMINISTRACIÓN, MANEJO Y CUSTODIA DE LOS TRAMITES CONCERNIENTES A ESTA UNIDAD.

OBJETIVO GENERAL

EL OBJETIVO GENERAL, DE LA CREACION DE ESTA UNIDAD FUE PARA BRINDAR UNA MEJOR ATENCION AL PUBLICO EN GENERAL, Y TENER MEJOR CONTROL DE LOS DIFERENTES TRAMITES QUE SE LLEVAN ANTE ESTA SECRETARIA DE ESTADO.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

EL OBJETIVO ESPECÍFICO DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ES BRINDAR UN EXCELENTE SERVICIO A LOS TRÁMITES QUE LLEVAN LOS APODERADOS LEGALES, DÁNDOLES RESPUESTA EN EL MENOR TIEMPO POSIBLE ASI COMO TAMBIÉN CONOCER LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LOS SERVICIOS QUE PRESTAMOS Y LOS MÉTODOS A MEJORAR.

FUNCIONES

DENTRO DE LAS FUNCIONES DE ESTA UNIDAD LLEVAMOS LO SIGUIENTE:

1. ASIGNAR NUMERO A LOS EXPEDIENTES DE TRAMITES DE: EXTRANJERIA, PERSONALIDAD JURIDICA, VARIOS
2. TRAMITES DE FIRMA DE AUTENTICAS
3. TRAMITES DE DIFERENTES TIPOS DE CONSTANCIAS
4. TRANSCRIPCION DE RESOLUCIONES
5. TRANSCRIPCION DE TRAMITES DE REPOSICIONES
6. BRINDAR INFORMACION DEL ESTADO EN QUE SE ENCUENTRAN LOS EXPEDIENTES

A continuación se define la prestación de los servicios y trámites que se realizan en la Unidad de Atención al Ciudadano:

- Cambio de calidad Migratoria
- Naturalización
- Personalidad Jurídica
- Personalidad Jurídica Constituida en el Extranjero
- Residencia por Vinculo Matrimonial
- Residencia dependiente Económica
- Residencia Inversinista
- Residencia Pensionado
- Residencia Rentista

CLAVES PARA LOGRAR EL ÉXITO DEL SERVICIO AL CIUDADANO

• El servicio es una Actitud

1. Desarrolle su actitud:

- ✓ Usted es el que crea la experiencia cliente-servicio de manera que su actitud determinara que tipo de servicio brindara a la persona que está atendiendo.
- ✓ Asegúrese de que su expresión envíe el mensaje correcto a sus clientes (ciudadanos).
- ✓ Una sonrisa es una señal de confianza y fomentara la confianza de sus clientes (ciudadanos) en usted.

2. Reciba y Salude inmediatamente:

- ✓ Salude a cada cliente (Abg. o público en general que llegue a las instalaciones de la secretaria) inmediatamente
- ✓ Dele una cordial bienvenida y pregunte: ¿En que puedo servirle?
- ✓ Recuerde siempre que el cliente siempre debe de ir en primer lugar.

3. No se pierda esa oportunidad de servicio:

- ✓ Una oportunidad de servicio es la oportunidad de hacer algo adicional por el cliente.
- ✓ No espere a que alguien le pida ayuda; busque las oportunidades para ayudarlo a sus clientes.
- ✓ Anticipe las necesidades del cliente y anticipe las formas de mejorar su servicio.

REGLAS DE ORO PARA ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. Entusiasmo
2. Amabilidad
3. Cortesía
4. Manejar el Nombre
5. Sonreír
6. Saber Escuchar
7. Atención
8. Rapidez
9. Usar sentido Común
10. Hacer algo adicional

ESTRUCTURA ORGANICA UNIDAD DE ATENCION AL CIUDADANO Y FUNCIONES

JEFE DE ATENCION AL CIUDADANO

1. Administrar la Unidad de Atención al Ciudadano.
2. Cotejo de autenticas
3. Asistir al público
4. Dictaminar (CASOS ESPECIALES)
5. Revisar Resoluciones y Certificaciones
6. Trasladar expedientes para su correspondiente firma
7. Asistir al Secretario General
8. Realizar informes de cumplimiento de Secretaría General y de la Secretaría de Estado
9. Encargarse de trámites de Naturalización, tanto de exámenes como de su respectiva Juramentación

ASISTENTE EJECUTIVO

1. Asistir al Jefe de la Unidad de Atención al Ciudadano
2. Encargarse de elaborar las Actas de Juramentación de los Ciudadanos que solicitan la Nacionalidad Hondureña
3. Encargarse de distribuir expedientes a Transcripción
4. Encargarse de la papelería y suministros
5. Hacer Acuerdos, Comunicaciones, Oficios Memorándums
6. Hacer compulsas
7. Dar traslado de los oficios, comunicaciones a otras dependencias del Estado
8. Asistir al Público

ARCHIVO ATENCION AL CIUDADANO

1. Búsqueda de expedientes para los Oficiales de Atención al Ciudadano
2. Archivar y custodiar los expedientes
3. Adjuntar el examen en expedientes de Naturalización
4. Sacar copia de los oficios a otras dependencias en los expedientes

AUXILIAR JURIDICO

1. Asistir al Jefe de la Unidad de Atención al Ciudadano
2. Atender a los Apoderados Legales
3. Coadyuvar a la revisión de expedientes
4. Asistir al Público en general

OFICIALES DE ATENCION AL CIUDADANO

1. Asistir al Público
2. Registro de expedientes
3. Buscar expedientes
4. Foliar los expedientes

DIGITALIZACION

1. Digitalizar expedientes ya finalizados
2. Custodiar las Resoluciones
3. Dar traslado de los expedientes al Archivo Central

TRANSCRIPCION

1. Elaborar Certificaciones de Resoluciones nuevas (Extranjería, Naturalización y Personalidad Jurídica)
2. Elaborar certificaciones de Reposiciones
3. Elaborar Oficios a las diferentes dependencias del Estado

ARCHIVO CENTRAL

1. Archivar toda la documentación de la Secretaría de Estado
2. Archivar los expedientes ya finalizados y debidamente digitalizados
3. Buscar expedientes cuando lo solicitan
4. Buscar documentos cuando lo solicitan entre ellos (Acuerdos, Decretos, Resoluciones y Gacetas)
5. Archivar oficios y Memorándums