



CIRCULAR INFORMATIVA No. CIR – 002-V/2010

**PROGRAMA DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO DE LA
CIUDADANÍA**

Fomentar la transparencia y rendición de cuentas, son premisas que la Secretaría de Contraloría y Modernización Administrativa lleva a cabo en cumplimiento de la normatividad vigente.

Es por ello que en base a las facultades que el otorga el Artículo 36 de la Ley Orgánica de la Administración Pública a esta Secretaría, se habrá de implementar en las Dependencias y Entidades un mecanismo de atención y participación ciudadana, cuyo fin es observar y evaluar la calidad de la gestión pública, a fin de favorecer a la sociedad en la obtención de trámites con los niveles mínimos de calidad aceptables; al respecto hemos de aplicar encuestas de percepción y ambiente laboral, así como cédulas de verificación de infraestructura, mobiliario, equipo, entre otros, mismos que servirán para identificar áreas de oportunidad de mejora que requieran la implementación de acciones por parte de la autoridad correspondiente, a quienes se les informará oportunamente.

Su funcionamiento será de dos maneras: fijo e itinerante; cuando sea en la primera modalidad y con la antelación requerida, se le hará saber de las fechas y lugares de operación, a fin de que se otorguen las facilidades necesarias al personal responsable de su operación, de igual manera se podrán realizar en forma simultánea en dos o mas lugares o instituciones. Lo anterior, en el impulso de la participación ciudadana contribuye a elevar la confianza y credibilidad en el quehacer gubernamental.