**Séptima Sesión Ordinaria del Honorable Ayuntamiento Constitucional del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo, 2024-2027.** ----------

Siendo las diez horas con doce minutos del día martes diecisiete de diciembre de dos mil veinticuatro, y de conformidad con lo establecido en los artículos 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 126, 133 y 145 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo; 54, 55, 59, 60, 61, 64, 65, 66 fracción I, incisos h) y m) y demás aplicables de la Ley de los Municipios del Estado de Quintana Roo; así como lo dispuesto por los artículos 1°, 8º, 21, 22, 26, 33, 34, 35, 37, 42, 44, 45, 46, 49, 50, 78, 80, 85 y demás aplicables del Reglamento del Gobierno Interior del Ayuntamiento del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo, se reunieron en el Recinto Oficial "20 de Abril" del Palacio Municipal de esta Ciudad de Cancún, Quintana Roo, los integrantes del Honorable Ayuntamiento Constitucional del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo, 2024-2027, para llevar a cabo su Séptima Sesión Ordinaria, misma que se sujetó al siguiente: ----------

----------**Orden del Día** ----------

Primero.- Lista de asistencia. ----------

Segundo.- Declaración de existencia de quórum. ----------

Tercero.- Lectura y aprobación del Orden del Día. ----------

Cuarto.- Lectura y aprobación del acta de la sesión anterior. ----------

Quinto. - Se somete a aprobación de los integrantes del Honorable Ayuntamiento, la dispensa de la lectura de los acuerdos del orden del día. ----------

Sexto. - Acuerdo mediante el cual las Comisiones Ordinarias presentan al Honorable Ayuntamiento, sus Programas Anuales de Trabajo, en los términos del propio acuerdo. ----------

Séptimo. - Iniciativa mediante la cual la Ciudadana Licenciada Ana Patricia Peralta de la Peña, Presidenta Municipal, somete a la consideración de los integrantes del Honorable Ayuntamiento, como un asunto de urgente u obvia resolución, reformar y adicionar disposiciones del Reglamento Interior de la Oficina de la Presidencia Municipal de Benito Juárez, Quintana Roo, en los términos de la propia iniciativa.----------

Octavo. - Asuntos generales. ----------

Noveno. - Clausura de la Sesión. ----------

La sesión se llevó a cabo en los siguientes términos: - ----------

**Primero**. - En uso de la voz la **Ciudadana Ana Patricia Peralta de la Peña, Presidenta Municipal,** solicitó al **Secretario General del Ayuntamiento, Ciudadano Pablo Gutiérrez Fernández,** procediera a pasar lista de asistencia. Realizada dicha instrucción, se continuó

con el siguiente punto del Orden del Día. ---------- ----------
---- ---------- ----------

**Segundo**. - En virtud de encontrarse la **totalidad** de los integrantes del Honorable Ayuntamiento**;** la **Ciudadana Ana Patricia Peralta de la Peña, Presidenta Municipal,** hizo la declaratoria de existencia de quórum. ---------- ----------
---- ---------- ----------

**Tercero**. - Declarada abierta la sesión, en uso de la voz, la **Ciudadana Ana Patricia Peralta de la Peña, Presidenta Municipal,** solicitó al **Secretario General del Ayuntamiento, Ciudadano Pablo Gutiérrez Fernández,** procediera a dar lectura al Orden del Día. Terminada la lectura, la **Ciudadana Ana Patricia Peralta de la Peña, Presidenta Municipal,** sometió a consideración de los miembros del Honorable Ayuntamiento la aprobación del Orden del Día, la cual fue aprobada por **unanimidad**. ----------
---------- ---------- ----------

Terminado el punto anterior, la **Ciudadana Ana Patricia Peralta de la Peña, Presidenta Municipal,** solicitó al **Secretario General del Ayuntamiento, Ciudadano Pablo Gutiérrez Fernández,** continuara con el siguiente punto del Orden del Día. ----------
---------- ---------- ----------

**Cuarto. -** En uso de la voz, el **Secretario General del Ayuntamiento, Ciudadano Pablo Gutiérrez Fernández,** informó que como siguiente punto correspondía la lectura del acta de la Sexta Sesión Ordinaria. En uso de la voz el **Ciudadano Miguel Ángel Zenteno Cortés, Síndico Municipal,** solicitó la dispensa de la lectura del acta, misma propuesta que fue aprobada por **unanimidad**. En uso de la voz la **Ciudadana Ana Patricia Peralta de la Peña, Presidenta Municipal**, solicitó a los integrantes del Honorable Ayuntamiento, hicieran sus observaciones con relación al acta de la sesión anterior. No habiendo intervenciones por parte de los integrantes del Honorable Ayuntamiento, se sometió a consideración la aprobación del acta de la Sexta Sesión Ordinaria, misma que fue aprobada por **unanimidad**. A lo que la **Ciudadana Ana Patricia Peralta de la Peña, Presidenta Municipal**, ratificó la aprobación anterior en los siguientes términos: Aprobada el acta de la Sexta Sesión Ordinaria. ---------- ----------
---- ---------- ----------

Terminado el punto anterior, la **Ciudadana Ana Patricia Peralta de la Peña, Presidenta Municipal,** solicitó al **Secretario General del Ayuntamiento, Ciudadano Pablo Gutiérrez Fernández,** continuara con el siguiente punto del Orden del Día. ----------
---------- ---------- ----------

**Quinto.-** A continuación el **Secretario General del Ayuntamiento, Ciudadano Pablo Gutiérrez Fernández,** informó que como siguiente punto correspondía a la dispensa de la lectura de los acuerdos del orden del día. En uso de la voz la **Ciudadana Ana Patricia Peralta de la Peña, Presidenta Municipal,** sometió a aprobación de los Integrantes del Honorable Ayuntamiento, dispensar la lectura de los acuerdos relativos a los puntos 6° y 7°, del orden del día y se lean únicamente los resúmenes y los puntos de acuerdo, misma propuesta que fue aprobada por **unanimidad.** Por lo que la **Ciudadana Ana Patricia Peralta de la Peña, Presidenta Municipal**, ratificó la aprobación anterior, en los siguientes términos: Aprobado dispensar la lectura de los acuerdos relativos a los puntos 6° y 7°, del orden del día, por lo que únicamente se leerán los resúmenes y los puntos de acuerdo. ----
---------- ---------- ----------

Terminado el punto anterior, la **Ciudadana Ana Patricia Peralta de la Peña, Presidenta Municipal,** solicitó al **Secretario General del Ayuntamiento, Ciudadano Pablo Gutiérrez**

**Fernández,** continuara con el siguiente punto del Orden del Día. ----------

**Sexto.-** A continuación el **Secretario General del Ayuntamiento, Ciudadano Pablo Gutiérrez Fernández,** informó que como siguiente punto correspondía la lectura del Acuerdo mediante el cual las Comisiones Ordinarias presentan al Honorable Ayuntamiento, sus Programas Anuales de Trabajo, en los términos del propio acuerdo. En uso de la voz la **Ciudadana Ana Patricia Peralta de la Peña, Presidenta Municipal,** solicitó se diera lectura al resumen y los puntos de acuerdo del documento, el cual es del tenor literal siguiente: ----------

El Honorable Ayuntamiento Constitucional del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo, 2024-2027, con fundamento en los artículos 115 y demás relativos de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 126, 133, 145 y demás relativos y aplicables de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo; 1, 2, 3, 7, 65, 66 fracciones I incisos b) y c), 68, 69, 70, 71, 72, 77, 88, 93 fracciones III y IV y demás aplicables de la Ley de los Municipios del Estado de Quintana Roo; 1, 2, 3, 5 fracción IX, 6º fracción I, 7, 73, 74, 92, 93, 135, y demás aplicables del Bando de Gobierno y Policía del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo; 1, 2, 5, 6, 26, 31, 32 fracciones III y IV, 33, 47, 48, 49, 50, 78, 86, 90, 98 fracción IX, 101, 105, 106 y demás relativos y aplicables del Reglamento del Gobierno Interior del Ayuntamiento del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo; y,

**CONSIDERANDO**

Que cada Municipio es gobernado por el Ayuntamiento al que le corresponde la representación política y jurídica del Municipio, la administración de los asuntos municipales y el cuidado de los intereses de la comunidad dentro de su circunscripción territorial, y en el que se establecen y definen las acciones, criterios y políticas con que deban manejarse los asuntos y recursos del Municipio;

Que para el estudio, dictamen y propuestas de solución a los asuntos de las distintas ramas de la Administración Pública Municipal, el Ayuntamiento cuenta con comisiones ordinarias para el cumplimiento de sus funciones, siendo éstas órganos colegiados, constituidos en el seno del Ayuntamiento, a propuesta de la Presidenta Municipal, que a través de la elaboración de dictámenes, informes, opiniones o resoluciones, contribuyen a estudiar y supervisar que se ejecuten los acuerdos del Cuerpo Colegiado, así como para elaborar las propuestas de solución a los asuntos de las distintas ramas de la Administración Pública Municipal relacionados con la materia propia de su denominación, pero sus miembros carecerán de facultades ejecutivas;

Que de conformidad al marco jurídico referenciado, en la primera sesión ordinaria que celebre el Ayuntamiento, a propuesta del Presidente Municipal, debe aprobarse la integración de las comisiones ordinarias;

Que en atención a lo anterior, en el desahogo del Décimo Primer punto del orden del día de la Primera Sesión Ordinaria del Honorable Ayuntamiento Constitucional del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo, 2024-2027, celebrada el día 01 de octubre de 2024, se aprobó la integración de las Comisiones Ordinarias para el estudio, dictamen y propuestas de solución a los asuntos de las distintas ramas de la Administración Pública Municipal, siendo éstas la siguientes: Comisión de Gobierno, Régimen Interior y Anticorrupción; Comisión de Hacienda, Patrimonio y Cuenta; Comisión de Industria, Comercio y Asuntos Agropecuarios; Comisión de Desarrollo Social, Participación Ciudadana y Derechos Humanos; Comisión de Desarrollo Familiar, Grupos Vulnerables, Asuntos Indígenas y Afromexicanos; Comisión de Educación, Cultura y Deportes; Comisión para el Desarrollo Juvenil; Comisión de Obras y Servicios Públicos; Comisión de Espectáculos y Diversiones; Comisión de Desarrollo Urbano y Movilidad; Comisión de Planeación Municipal; Comisión de Trabajo y Previsión Social; Comisión para la Igualdad y Atención a la Violencia de Género y la Diversidad Sexual; Comisión de Turismo, Ecología y Ambiente; Comisión de Seguridad Ciudadana, Policía Preventiva, Tránsito, Bomberos y Protección Civil; Comisión de Mejora Regulatoria, Transparencia, Protección de Datos Personales y Acceso a la Información pública; Comisión de Salud Pública, Asistencia Social y Protección Animal.

Que las citadas Comisiones Ordinarias, en cumplimiento de lo previsto por el artículo 90 del Reglamento del Gobierno Interior del Ayuntamiento del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo, iniciaron sus funciones dentro del término concedido para tal efecto, mediante la celebración de sus respectivas sesiones de instalación;

Que el artículo 101 del Reglamento del Gobierno Interior del Ayuntamiento del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo, establece que las comisiones a través de su Presidenta, deberán presentar al Ayuntamiento dentro de los primeros dos meses posteriores a su instalación, su programa anual de trabajo;

Que para efecto de lo anterior, las comisiones ordinarias elaboraron sus programas anuales de trabajo, los cuales fueron aprobados en el seno de cada una de ellas, en los términos de los documentos que se adjuntan al presente acuerdo, mismos que en esta oportunidad se tiene a bien presentar a la consideración de este Honorable Ayuntamiento, por lo que se somete a aprobación de los integrantes de este Cuerpo Colegiado de Gobierno, los siguientes:

**PUNTOS DE ACUERDO**

**PRIMERO. -** En términos de lo previsto en el artículo 101 del Reglamento del Gobierno Interior del Ayuntamiento del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo, se tienen por presentados en tiempo y forma, los Programas de Trabajo de las Comisiones Ordinarias del Honorable Ayuntamiento Constitucional del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo, 2024-2027, de conformidad a los documentos que se adjuntan al presente acuerdo y que forman parte integral del mismo como si a la letra se insertasen.

**SEGUNDO. -** Publíquese el presente acuerdo en términos de ley.

--- --- --- ---

Al concluir la lectura del documento, la **Ciudadana Ana Patricia Peralta de la Peña, Presidenta Municipal,** ofreció la Tribuna al Pleno para que los integrantes del Honorable Ayuntamiento hicieran sus observaciones respecto al acuerdo anterior. No habiendo ninguna intervención por parte de los integrantes del Honorable Ayuntamiento, la **Ciudadana Ana Patricia Peralta de la Peña, Presidenta Municipal**, ratificó la aprobación anterior, en los siguientes términos: Aprobada la presentación en tiempo y forma de los Programas Anuales de Trabajo de las Comisiones Ordinarias del Honorable Ayuntamiento Constitucional del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo, 2024-2027, en los términos del propio acuerdo. --- --- --- ---

Terminado el punto anterior, la **Ciudadana Ana Patricia Peralta de la Peña, Presidenta Municipal,** solicitó al **Secretario General del Ayuntamiento, Ciudadano Pablo Gutiérrez Fernández,** continuara con el siguiente punto del Orden del Día. --- --- --- ---

**Séptimo.-** A continuación el **Secretario General del Ayuntamiento, Ciudadano Pablo Gutiérrez Fernández,** informó que como siguiente punto correspondía la lectura de la Iniciativa mediante la cual la Ciudadana Licenciada Ana Patricia Peralta de la Peña, Presidenta Municipal, somete a la consideración de los integrantes del Honorable Ayuntamiento, como un asunto de urgente u obvia resolución, reformar y adicionar disposiciones del Reglamento Interior de la Oficina de la Presidencia Municipal de Benito Juárez, Quintana Roo, en los términos de la propia iniciativa. En uso de la voz la **Ciudadana Ana Patricia Peralta de la Peña, Presidenta Municipal,** solicitó se diera lectura al resumen y el punto petitorio de la iniciativa, la cual es del tenor literal siguiente: --- --- --- ---

**HONORABLE AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE**
**BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO, 2021-2024**

**P R E S E N T E**

La Ciudadana Ana Patricia Peralta de la Peña, Presidenta Municipal del H. Ayuntamiento Constitucional de Benito Juárez, Quintana Roo, 2021-2024, con fundamento y en ejercicio de lo dispuesto por los artículos 115 y demás relativos de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 126, 127, 133, 145, 146 y demás conducentes de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo; 2, 3, 65, 66, fracción I, incisos b) y c), 89, 90, fracciones I y VI, 221, 224 y demás aplicables de la Ley de los Municipios del Estado de Quintana Roo; 1, 2, 3, 5, 6 fracción I, 73, 74, 103, 104, 105, 135 y demás aplicables del Bando de Gobierno y Policía del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo; 1, 8, y demás aplicables del Reglamento Interior de la Secretaría General del Ayuntamiento del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo; 1, 2, 3, 5, 6, 26, 27 fracción IX, 139, 140 fracción I, 142, 145, 152, 153, 155, 156 y demás relativos y aplicables del Reglamento del Gobierno Interior del Ayuntamiento del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo; vengo a someter a consideración de este Honorable Ayuntamiento **COMO UN ASUNTO DE URGENTE U OBVIA RESOLUCIÓN, LA INICIATIVA POR LA QUE SE REFORMAN Y ADICIONAN DISPOSICIONES DEL REGLAMENTO INTERIOR DE LA OFICINA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO,** en atención a la siguiente:

## EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Que en virtud de lo dispuesto en el artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y el artículo 126 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo, el Municipio Libre es la base de la organización política y administrativa del Estado. Como institución pública, cuenta con personalidad jurídica, patrimonio propio y autonomía en su gestión gubernamental y hacendaria.

Que la competencia que la Constitución Política del Estado otorga al Gobierno Municipal se ejerce de manera exclusiva por el Ayuntamiento, sin la existencia de autoridades intermedias entre este y el Gobierno del Estado. En este sentido, las atribuciones legislativas del Ayuntamiento permiten la creación, reforma y adecuación de ordenamientos que regulan el funcionamiento de la administración pública municipal, con el objetivo de garantizar la correcta operación de sus dependencias y áreas funcionales.

Que, en el marco de estas disposiciones, la Secretaría Particular, adscrita a la Oficina de la Presidencia Municipal, desempeña un papel esencial al apoyar en la gestión administrativa y operativa de las tareas que le son encomendadas. Conforme a lo dispuesto en el artículo 13 del Reglamento Interior de la Oficina de la Presidencia Municipal de Benito Juárez, Quintana Roo, corresponde a la Secretaría Particular atender las quejas y peticiones de los ciudadanos, canalizarlas a las dependencias correspondientes y dar seguimiento a su resolución, contribuyendo así a garantizar una atención ágil y oportuna a las demandas de la población.

Que, bajo esta perspectiva y ante el crecimiento poblacional y urbano que ha experimentado la ciudad, resulta imprescindible replantear y fortalecer la capacidad operativa y organizativa de las áreas encargadas de la atención ciudadana. La presente iniciativa tiene como objetivo la creación de una nueva "**Dirección de Atención Ciudadana",** la cual permitirá unificar, en una sola dependencia, la atención de cualquier petición, solicitud, queja o denuncia ciudadana relacionada con la administración pública o la gestión de apoyos sociales requeridos por la población.

En este contexto, la reestructuración contempla la transformación de la **"Dirección de Gestión Social"** en una Coordinación, que quedará subordinada a la nueva **"Dirección de Atención Ciudadana".** Además, esta última absorberá la operación de distintos programas activos, como Reporta y Aporta, actualmente gestionados por la Dirección General de Servicios Públicos. El objetivo principal de esta reorganización es centralizar en la nueva Dirección la atención de todas las solicitudes de donativos, denuncias, reportes ciudadanos, y requerimientos de información provenientes de diversas secretarías, institutos, direcciones generales y/o áreas. Esto permitirá optimizar el control, seguimiento y precisión en la atención ciudadana.

La **"Dirección de Atención Ciudadana"** será una Dirección de Área adscrita a la Secretaría Particular, la cual, conforme al artículo 13 del Reglamento Interior de la Oficina de la Presidencia Municipal de Benito Juárez, Quintana Roo, desempeña un papel esencial en la gestión administrativa y operativa de las tareas encomendadas, contribuyendo a garantizar una atención ágil, eficiente y oportuna a las demandas de la población.

Que, por ello, se propone la re estructuración y creación de esta nueva "**Dirección de Atención Ciudadana"**, lo cual no solo implica una transformación nominal, sino también una renovación profunda en su estructura organizativa y en los objetivos estratégicos que guiarán sus actividades. Esta propuesta busca que la dirección sea identificada con mayor claridad para los ciudadanos, reflejando de manera precisa su rol como el principal canal de atención y seguimiento de las demandas sociales, asegurando así un gobierno local más cercano, accesible y receptivo.

Que la nueva dirección permitirá distinguir de forma inequívoca a esta dirección como el espacio adecuado para recibir, orientar y gestionar las peticiones de los ciudadanos, facilitando un contacto directo con las instancias gubernamentales pertinentes. Al hacerlo, se busca mejorar la percepción de la ciudadanía sobre la calidad y eficacia de la atención recibida, haciendo que las funciones de esta dirección sean más comprensibles, ágiles y alineadas con las necesidades reales de la población.

Que, además, está alineado con un enfoque integral que optimiza la interacción entre los ciudadanos y el gobierno. A través de la "**Dirección de Atención Ciudadana"**, se fortalecerá el papel de esta dependencia como puente de comunicación y acción entre los habitantes de Benito Juárez y los distintos niveles de gobierno, ya sean federales, estatales, municipales, o de otras entidades de los sectores públicos, privados y sociales.

Que, a su vez, esta propuesta responde también a la necesidad de mejorar la eficiencia en el uso de los recursos públicos. La centralización y digitalización de los procesos de atención permitirán realizar un seguimiento más preciso y efectivo de los casos recibidos, facilitando la medición de resultados mediante indicadores claros y objetivos. Esto permitirá que las políticas públicas se basen en información veraz y actualizada, mejorando la toma de decisiones del gobierno municipal y asegurando que las acciones emprendidas se ajusten a las necesidades prioritarias de la población.

Que, la **"Dirección de Atención Ciudadana"** permitirá consolidar a esta dependencia como un pilar fundamental en la relación entre el gobierno municipal y la población. Este cambio fortalecerá la atención ciudadana como un eje prioritario de la administración pública municipal, contribuyendo a construir un municipio más inclusivo, dinámico y comprometido con el bienestar de sus habitantes y visitantes. El Ayuntamiento de Benito Juárez reafirma así su compromiso con la modernización administrativa y la mejora continua de los servicios públicos, promoviendo un gobierno que responda de manera eficiente y efectiva a las necesidades de su gente.

Que para lo consecución de lo anterior, es imprescindible dotar de funciones específicas a esta "**Dirección de Atención Ciudadana",** para fortalecerlo como órgano auxiliar de la Secretaría Particular en materia de atención ciudadana. Entre las funciones clave de esta nueva Dirección serán las siguientes:

- Dar respuesta pronta y oportuna a todos los sectores sociales del Municipio, orientando a la ciudadanía respecto a la resolución de sus demandas y necesidades. Teniendo como objetivo atender de manera ágil y eficiente las solicitudes y demandas de todos los sectores de la población.

- Buscar, gestionar, dar seguimiento y fungir como enlace con los diferentes niveles de gobierno (Federal, Estatal y Municipal), así como con instituciones de los sectores público, privado y social. con el fin de asegurar la obtención de apoyos, programas y beneficios. sociales en diversas áreas que contribuyen al bienestar de la población. Estos programas podrán abarcar, pero no se limitan a, materias como salud, vivienda, alimentación y seguridad social, y serán diseñados para promover un desarrollo integral y equitativo en función de las necesidades y prioridades de los habitantes, fomentando la mejora de su calidad de vida.

- Analizar las peticiones ciudadanas para determinar y otorgar los apoyos que se requieran a través de la "**Dirección de Atención Ciudadana"**, asegurando criterios de equidad y eficiencia. Esto con el propósito de identificar y gestionar los programas y recursos disponibles en los niveles Federal, Estatal y Municipal, evaluando la viabilidad de aplicar a dichos apoyos cuando las circunstancias lo permitan, en beneficio de los ciudadanos y bajo un enfoque de optimización de recursos. Establecer convenios de colaboración con instituciones públicas, privadas y sociales. Designar personal encargado de mantener relaciones continuas con dependencias clave para agilizar la gestión de recursos.

- Verificar que se cumplan en tiempo y forma los apoyos sociales solicitados a la Presidencia Municipal, asegurando un seguimiento efectivo y transparente, con el objetivo de realizar visitas de seguimiento a los beneficiarios y emitir informes de cumplimiento.

- Brindar asistencia y apoyo a la Presidencia Municipal, recibiendo y dando seguimiento a las solicitudes ciudadanas recolectadas durante giras de trabajo y audiencias públicas. El objetivo principal de estas funciones es garantizar que, a través de la "**Dirección de Atención Ciudadana"**, se registre de manera adecuada todas las solicitudes realizadas por la población en estos eventos. Además, se asegurará un seguimiento puntual de cada solicitud, estableciendo una comunicación fluida y retroalimentación constante con los ciudadanos para informarles de manera clara y oportuna sobre el progreso de sus solicitudes

- Proporcionar a la ciudadanía información precisa, oportuna y adecuada sobre los trámites y servicios ofrecidos por las dependencias municipales, promoviendo una atención clara y eficiente. Cuyo objetivo es brindar datos claros y actualizados sobre los procedimientos y servicios que las dependencias ofrecen, fomentando un trato accesible y transparente.

- Gestionar y supervisar el uso del sistema informático de seguimiento de solicitudes ciudadanas, asegurando un registro eficiente y un monitoreo continuo de los casos atendidos. Su finalidad es utilizar herramientas tecnológicas para gestionar las solicitudes, asegurando trazabilidad y eficiencia en cada caso atendido.

- Gestionar y recibir donativos en especie que posteriormente serán otorgados a personas de escasos recursos económicos, fortaleciendo las acciones de apoyo social del municipio. Cuya finalidad es coordinar la recepción, almacenamiento y distribución de donativos de manera transparente y eficiente, garantizando su uso adecuado.

- Desempeñar todas las demás funciones inherentes a su área, así como las que le asigna la Presidencia Municipal en beneficio de la población. Con el objetivo de mantener flexibilidad operativa, participar en reuniones de trabajo para la identificación de nuevas necesidades, integrar actividades adicionales en los planes de trabajo para garantizar el cumplimiento.

Que por lo que se reitera que es importante la re estructuración de la Dirección de Gestión Social y la creación de la **"Dirección de Atención Ciudadana**", sumado a la asignación de funciones específicas, representa un paso fundamental para el fortalecimiento y modernización de la administración pública municipal. Que busca crear una estructura más ágil y eficiente, alineada con las crecientes expectativas de los ciudadanos. Al dotar a esta Dirección de competencias claras y de un rol destacado en la atención y gestión de las demandas sociales, se facilita una mayor interacción con los diversos niveles de gobierno y sectores de la sociedad, lo cual optimiza el acceso a programas y recursos públicos, que benefician de manera integral a la población. Este cambio, además de mejorar la eficacia de los procesos administrativos, refuerza el compromiso del gobierno municipal con la mejora continua de los servicios públicos, estableciendo una comunicación más fluida y efectiva entre las autoridades y los ciudadanos.

Que es importante señalar que la creación de la nueva "**Dirección de Atención Ciudadana",** fueron validados por dictamen emitido por el Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación, el día trece de diciembre del dos mil veinticuatro y por la Oficialía Mayor mediante oficio MBJ/PM/OM/1199/2024 de fecha doce de diciembre del dos mil veinticuatro, mismos documentos que se adjuntan a la presente iniciativa y que forman parte de la misma como si a la letra se insertaren. Lo anterior con independencia a que existe la suficiencia presupuestal necesaria para ello;

Que, con independencia a lo ya manifestado, la presente iniciativa se considera como un asunto de urgencia u obvia resolución, ya que responde a la necesidad imperiosa de adaptarnos al rápido crecimiento de la ciudad y, a la constante expansión de las solicitudes y peticiones de la ciudadanía, lo cual exige una respuesta eficiente y oportuna. La población de Benito Juárez está experimentando un aumento en sus solicitudes y necesidades, lo que requiere un modelo administrativo más ágil, capaz de canalizar y resolver de manera efectiva los requerimientos que surgen día con día. La creación y la asignación de funciones específicas a la **'Dirección de Atención Ciudadana'** permitirá, no solo agilizar los

procesos internos, sino también garantizar un acceso directo y más eficiente a los programas y apoyos que contribuyen a mejorar la calidad de vida de los habitantes.

Por todo lo antes expuesto y fundado, se somete a consideración de este Honorable Ayuntamiento, **COMO UN ASUNTO DE URGENTE U OBVIA RESOLUCIÓN, LA INICIATIVA POR LA QUE SE REFORMAN Y ADICIONAN DISPOSICIONES DEL REGLAMENTO INTERIOR DE LA OFICINA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO**; de conformidad a lo siguiente:

**REGLAMENTO INTERIOR DE LA OFICINA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO**

**CAPÍTULO III**
**DE LA SECRETARÍA PARTICULAR**

**ARTÍCULO 13**.-…..

I al VI…..

VII.- Atender las quejas y peticiones ciudadanas, así como las principales demandas y necesidades de la población presentadas mediante diversos canales de comunicación, ya sea de manera personal, escrita, a través de plataformas tecnológicas y/o cualquier otro medio disponible. Para la atención y el seguimiento correspondiente, estas serán gestionadas de manera integral por la Dirección de Atención Ciudadana, conforme a lo siguiente:

a) Dar respuesta pronta y oportuna a todos los sectores sociales del Municipio, orientado a la ciudadanía respecto a la resolución de sus demandas y necesidades;
b) Buscar, gestionar, dar seguimiento y fungir como enlace con los diferentes niveles de gobierno Federal, Estatal y Municipal, así como con instituciones de los sectores público, privado y social, con el objetivo de asegurar la obtención de apoyos, programas. y beneficios sociales que impulsan el bienestar de la población;
c) Analizar las peticiones para otorgar los apoyos que se requieran a través de la Dirección de Atención Ciudadana;
d) Verificar que se cumplan en tiempo y forma los apoyos sociales solicitados a la Presidencia Municipal;
e) Brindar asistencia y apoyo a la Presidencia Municipal a fin de recibir y dar seguimiento a las solicitudes ciudadanas que son recepcionadas durante las giras de trabajo y audiencias;
f) Proporcionar a la ciudadanía información pronta, oportuna, correcta y adecuada con relación a los trámites y servicios de las dependencias;
g) Uso, manejo, gestión y supervisión de sistema informático de seguimiento de solicitudes ciudadanas;
h) Gestionar y recibir donativos en especie que posteriormente se otorgaran a personas de escasos recursos económicos;
i) Las demás funciones inherentes a su área y las que, en su caso, le asigne la Presidencia Municipal.

VIII al XXII…..

**ARTÍCULO 14.-** …..

...
I al IV …..

V.- Dirección de Atención Ciudadana;

VI al VII …..

**TRANSITORIOS**

**PRIMERO -** La presente reforma reglamentaria entrará en vigor, el día de su publicación en el periódico oficial del Estado de Quintana Roo.

**SEGUNDO. -** Se derogan todas las disposiciones reglamentarias que contravengan la presente reforma.

**TERCERO**. - En un plazo no mayor a sesenta días, contados a partir de la aprobación de la presente reforma reglamentaria, se deberán actualizar los manuales de organización, funciones y procedimientos de la secretaria Particular de la Presidencia Municipal.

**POR TODO LO ANTES EXPUESTO;**
**ANTE EL PLENO DE ESTE HONORABLE AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL, DE LA MANERA MÁS ATENTA Y RESPETUOSA SOLICITO:**

**U N I C O.-** Tenerme por presentada con esta iniciativa y en términos de lo dispuesto por el artículo 156 del Reglamento del Gobierno Interior del Ayuntamiento del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo, se someta a discusión y en su caso, a aprobación la misma como un asunto de obvia y urgente resolución.

--- --- --- ---

Al concluir la lectura del documento, la **Ciudadana Ana Patricia Peralta de la Peña, Presidenta Municipal,** manifestó: De conformidad a lo dispuesto por el artículo 156 del Reglamento del Gobierno Interior del Ayuntamiento del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo, se propone calificar la iniciativa en cuestión, como un asunto de urgente u obvia resolución y, en consecuencia, proceder a la votación para su aprobación en su caso. Seguidamente ofreció la Tribuna al Pleno para que los integrantes del Honorable Ayuntamiento hicieran sus observaciones respecto al trámite propuesto. Continuando con el uso de la voz, la **Ciudadana Ana Patricia Peralta de la Peña, Presidenta Municipal,** manifestó: Bueno pues, con la modificación al reglamento interno y a la creación de la nueva Dirección de Atención Ciudadana damos un paso adelante, es un paso clave hacia un gobierno más eficiente, hacia un gobierno de resultados, hacia un gobierno cercano a la gente, con la creación de esa dirección. Este es el primer paso para la estrategia integral que se operará a través del nuevo centro digital de atención ciudadana, será el canal oficial para gestionar trámites, servicios y solicitudes a través de tecnología avanzada, optimizando los procesos y reduciendo tiempos de respuesta, hoy en día tenemos diferentes direcciones que van atendiendo diferentes puntos, aparte de gestión social, lo que vamos a hacer es que con esta dirección de atención ciudadana también estará gestión social, pero también atenderemos todo lo que la ciudadanía solicita ya sean reportes, información, solicitudes, quejas, hacia cualquier servidor público, todo se va a llegar a esta dirección de atención ciudadana en la que estaremos sumamente pendientes de darles una respuesta pero esa atención que requieren y sobre todo un resultado positivo, de esta manera va a haber una gestión integral desde el inicio del reporte hasta la conclusión, hasta la solución de los reportes, este modelo de atención ciudadana va a fortalecer la voz de las y los cancunenses, vamos de esta manera a permitir que sus necesidades y demandas sean la base para la toma de decisiones mejor dirigidas, eso es lo que estaremos haciendo desde esta dirección y con esta reingeniería vamos a posicionar también a nuestro gobierno como punto de lanza en la modernización ciudadana, promoviendo siempre transparencia, confianza y mejores resultados, porque estaremos dando a conocer también todos los resultados de esta atención, entonces pues bueno yo agradecerles al Cabildo por tomar

como un asunto de urgente u obvia resolución, va a ser algo que va a dar un paso hacia adelante hacia un gobierno mucho más eficiente en la atención de las y los cancunenses. No habiendo ninguna otra intervención por parte de los integrantes del Honorable Ayuntamiento, se sometió a votación calificar como un asunto de urgente u obvia resolución la iniciativa en cuestión, y, en consecuencia, aprobar la reforma reglamentaria propuesta, en los términos de la propia iniciativa, misma que fue aprobada por **unanimidad.** Por lo que la **Ciudadana Ana Patricia Peralta de la Peña, Presidenta Municipal,** ratificó la aprobación anterior, en los siguientes términos: Aprobado reformar y adicionar disposiciones del Reglamento Interior de la Oficina de la Presidencia Municipal de Benito Juárez, Quintana Roo, en los términos de la propia iniciativa. ----------

Terminado el punto anterior, la **Ciudadana Ana Patricia Peralta de la Peña, Presidenta Municipal,** solicitó al **Secretario General del Ayuntamiento, Ciudadano Pablo Gutiérrez Fernández,** continuara con el siguiente punto del Orden del Día. ----------

**Octavo.-** A continuación el **Secretario General del Ayuntamiento, Ciudadano Pablo Gutiérrez Fernández,** manifestó que a este punto del Orden del día correspondía a los Asuntos Generales. Para lo cual la **Ciudadana Ana Patricia Peralta de la Peña, Presidenta Municipal,** ofreció la Tribuna al Pleno, a fin de tratar algún asunto que por su importancia o urgencia requiera ser tratado en esta sesión de Cabildo. No habiendo ninguna intervención por parte de los miembros del Honorable Ayuntamiento, la **Ciudadana Ana Patricia Peralta de la Peña, Presidenta Municipal,** solicitó al **Secretario General del Ayuntamiento, Ciudadano Pablo Gutiérrez Fernández,** continuara con el siguiente punto del Orden del día, para lo cual informó que con el anterior punto se había agotado el Orden del día, por lo que se procedió a la clausura de la sesión. ----------

**Noveno.- Clausura de la sesión**. En uso de la voz, la **Ciudadana Ana Patricia Peralta de la Peña, Presidenta Municipal,** manifestó: Siendo las diez horas con veinticinco un minutos del día martes diecisiete de diciembre del dos mil veinticuatro, y a fin de dar cabal cumplimiento a la Orden del Día, declaro clausurados los trabajos correspondientes a la Séptima Sesión Ordinaria del Honorable Ayuntamiento Constitucional del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo, 2024-2027. Levantándose la presente conforme lo establece el Artículo 42 del Reglamento del Gobierno Interior del Ayuntamiento del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo, y firmando para constancia los que en ella intervinieron. ------