



**DIPUTADAS Y DIPUTADOS INTEGRANTES DE LA COMISIÓN
PERMANENTE DE LA LXII LEGISLATURA DEL HONORABLE
CONGRESO DEL ESTADO DE PUEBLA**

P R E S E N T E

Las Diputadas y los Diputados integrantes del Comité de Atención Ciudadana del Honorable Congreso del Estado Libre y Soberano de Puebla de la Sexagésima Segunda Legislatura; con fundamento en lo dispuesto por los artículos 63 fracción II y 64 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla; 44 fracción II, 144 fracción II y 147 de la Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado Libre y Soberano de Puebla; y 120 fracción VI del Reglamento Interior del Honorable Congreso del Estado Libre y Soberano de Puebla, someto a consideración de esta asamblea la presente **INICIATIVA DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN DIVERSAS DISPOSICIONES DEL REGLAMENTO INTERIOR DEL HONORABLE CONGRESO DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE PUEBLA, EN MATERIA DE ATENCIÓN CIUDADANA**, de conformidad con los siguientes:

C O N S I D E R A N D O S

Que la atención ciudadana por parte de las instituciones y poderes públicos es un pilar fundamental para el buen funcionamiento del servicio público y la construcción de confianza entre la población y sus autoridades, cuya importancia radica en brindar legitimidad, garantizar el ejercicio de los derechos ciudadanos, prevenir la corrupción, promover la transparencia y la eficiencia administrativa, entre otros.

Que en el ámbito internacional, la Declaración Universal de los Derechos Humanos establece en su artículo 21 que: "Toda persona tiene derecho a participar en el gobierno de su país, directamente o por medio de representantes libremente escogidos."; que en el mismo sentido, el



artículo 25 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, establece que todos los ciudadanos gozarán del derecho a: "Participar en la dirección de los asuntos públicos, directamente o por medio de representantes libremente elegidos;"

Que en cuanto a la legislación nacional, la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, reconoce el derecho de las y los ciudadanos a participar en la vida pública en diversos artículos, entre ellos el 6º constitucional, que garantiza el derecho acceder a la información pública; así como el artículo 8º que establece el derecho de petición, el cual es el derecho de todo ciudadano o ciudadana a hacer solicitudes a las autoridades públicas, y en la obligación de dichas autoridades de responder en un término breve de tiempo.

Que también el artículo 25 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece, entre otros, que son derechos de la ciudadanía: asociarse individual y libremente para tomar parte en forma pacífica en los asuntos políticos del país; ejercer en toda clase de negocios el derecho de petición; e iniciar leyes en los términos y con los requisitos que señalen la Constitución federal y la ley del Congreso.

Que en el mismo sentido, la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla, garantiza los derechos ciudadanos antes descritos en los siguientes artículos: 12 fracción VII que versa sobre el derecho de acceso a la información pública; 20, que establece las prerrogativas con las que contarán la ciudadanía del Estado, entre ellas reunirse pacíficamente para tratar y discutir los asuntos políticos del Estado o de los Municipios de éste; y 138, que establece la obligación de la autoridad ante quien se ejerza el derecho de petición, de responder por escrito al peticionario dentro del término de ocho días hábiles.

Que en general, el servicio público y el ejercicio del poder político, plantean retos enormes debido a múltiples factores, como: la poca



disponibilidad de recursos frente a la diversidad y complejidad de problemas; la falta de eficiencia en su ejercicio; los fenómenos sociales, políticos y de seguridad; entre muchos otros factores, que terminan por desgatar la credibilidad, imagen y confianza hacia las instituciones y a quienes las encabezan.

Que muestra de ello son los resultados de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG 2023), la cual en el rubro de “Confianza en instituciones o actores de la sociedad”, los peores calificados por la ciudadanía poblana, fueron los gobiernos municipales, estatales y las “cámaras de diputados y senadores”, y en general, las personas servidoras públicas.

Confianza en instituciones o actores de la sociedad

46

En el estado de **Puebla**, **86.6%** de la población de 18 años y más identifica a los **familiares** como los actores que mayor **confianza**¹ inspiran.

Nivel de percepción de confianza¹ de la sociedad en instituciones o diferentes actores (porcentaje)



¹ Corresponde a las opciones de respuesta "Mucho confianza" o "Algo de confianza".

Que la distancia entre representantes y representados erosiona la confianza pública y debilita la legitimidad institucional y por lo tanto su capacidad para incidir en los problemas públicos. Por lo que resulta necesario establecer canales efectivos de diálogo y acompañamiento,



así como fomentar la participación activa de la ciudadanía en la construcción de lo público.

Que en este sentido, la atención ciudadana debe asumirse como un área estratégica que promueve la inclusión y participación ciudadana, la transparencia, el diagnóstico de problemas, y que permite conocer la satisfacción de la sociedad respecto del trabajo gubernamental o legislativo, y con ello emprender procesos de mejora continua.

Que en esta materia el Congreso del Estado de Puebla, para su funcionamiento administrativo y operativo, cuenta con 5 comités, entre ellos el de: "Atención Ciudadana"; así como con una Unidad de Atención Ciudadana, la cual se encarga de coadyuvar con las actividades de Gestión y Orientación derivadas de la Junta de Gobierno y Coordinación Política.

Que así, el Reglamento Interior del Honorable Congreso del Estado Libre y Soberano de Puebla, establece en su artículo 51, las atribuciones de los Comités, dotando al Comité de Atención Ciudadana de las siguientes:

"Artículo 51

...

III. ATENCIÓN CIUDADANA;

a) Atender y tramitar las solicitudes, peticiones y quejas, individuales o colectivas referentes a un problema concreto y particular, que de manera pacífica, respetuosa y ordenada se dirijan al Congreso del Estado, turnándolas a las Dependencias y Entidades Paraestatales, de acuerdo al ámbito de su competencia;

b) Dar seguimiento a los asuntos que el Congreso del Estado, por medio de este Comité, remita a las diferentes Dependencias y Entidades Paraestatales a que hace referencia el inciso anterior;



- c) Proponer al Órgano de Gobierno las políticas y lineamientos para la eficaz atención ciudadana y gestoría;
- d) Realizar jornadas de atención y gestión ciudadana, por sí o conjuntamente con la administración pública local, para otorgar orientación e información respecto de los distintos trámites y servicios de los asuntos de mayor interés ciudadano;
- e) Las demás que le confiera este Reglamento, las Leyes aplicables o le asigne la Mesa Directiva, la Comisión Permanente o la Junta de Gobierno y Coordinación Política.
- f) Proponer la celebración de convenios entre el Congreso del Estado y la administración pública local, para la instalación de los módulos a que se refiere la fracción anterior, y
- g) Las demás que le confiera este Reglamento, las Leyes aplicables o le asigne la Mesa Directiva, la Comisión Permanente o la Junta de Gobierno y Coordinación Política."

Que del análisis de las atribuciones antes citadas, se desprende la oportunidad de realizar diversas reformas con el propósito de lograr un ordenamiento más claro, así como, para ampliar y fortalecer el papel estratégico del Comité de Atención Ciudadana, en la importante tarea de vincular a la ciudadanía con el Congreso del Estado de Puebla y otras autoridades de la entidad.

Que en sentido de lo anterior, se proponen las siguientes reformas y adiciones:

1. Reformar los incisos a) y b), para sustituir los términos: "Dependencias y Entidades Paraestatales" debido a que esta terminología hace alusión de manera específica a la administración pública (estatal o municipal). Lo anterior se considera conveniente a efecto de manejar un lenguaje que



refleje la amplitud con la que se brinda la atención ciudadana en el Congreso del Estado, ya que la atención no se limita únicamente al ámbito de la administración pública, sino también, se reciben y turnan asuntos a autoridades federales, del Poder Judicial del Estado de Puebla, de organismos públicos autónomos, como: la Fiscalía General del Estado, la Comisión de Derechos Humanos, la Comisión Estatal de Víctimas, entre otros.

2. Reformar el inciso c), a efecto de ampliar la capacidad del Comité de Atención Ciudadana, para incidir también en la formulación de protocolos que contribuyan a brindar atención adecuada a ciudadanas y ciudadanos en situación de vulnerabilidad que acudan al Congreso del Estado, entre ellas: personas ciegas o con debilidad visual; sordas; con discapacidad motriz; movilidad limitada; víctimas de violencia; adultas mayores; con la condición del espectro autista, entre otras que requieran una atención adaptada, sensible y adecuada a sus necesidades.
3. Reformar el inciso d), con el objetivo de especificar el sentido del uso del vocablo “local”, precisando que se refiere a la administración pública estatal y municipal.
4. Se propone también eliminar el contenido del inciso e), debido a que se encuentra duplicado con el inciso g). En este sentido, se propuso que para lograr su eliminación se recorra el orden de los incisos, lo cual contribuirá a una mayor coherencia entre los mismos.
5. Así mismo, se propone adicionar al Comité de Atención Ciudadana, las siguientes atribuciones:



- Vincular a las Comisiones Generales las propuestas ciudadanas que tengan el potencial de incidir en la legislación local por su impacto social, político o económico;
- Gestionar reuniones con diversas autoridades locales, a efecto de dar solución a temas presentados por la ciudadanía, cuya materia sea de interés público, social o político; así como
- Solicitar reportes e informes a la Unidad de Atención Ciudadana respecto de las atenciones brindadas, así como de las quejas presentadas por la ciudadanía, a efecto de proponer las mejoras necesarias a los procedimientos, políticas, lineamientos y protocolos de atención ciudadana;

Que por lo anterior, y con el propósito de contribuir a fortalecer el trabajo realizado por el Congreso del Estado, a través de la mejora de los procesos de atención a la ciudadanía, así como para acercar la labor legislativa a la sociedad en general, se presenta el siguiente cuadro comparativo en el que se ilustran las reformas y adiciones antes descritas:

CUADRO COMPARATIVO

REGLAMENTO INTERIOR DEL HONORABLE CONGRESO DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE PUEBLA	
VIGENTE	REFORMA
ARTÍCULO 51 El Congreso del Estado contará, para su funcionamiento administrativo, con Comités, que tendrán las atribuciones siguientes: I.- a II.- ...	ARTÍCULO 51 El Congreso del Estado contará, para su funcionamiento administrativo, con Comités, que tendrán las atribuciones siguientes: I.- a II.- ...



III.- ATENCIÓN CIUDADANA: a) Atender y tramitar las solicitudes, peticiones y quejas, individuales o colectivas referentes a un problema concreto y particular, que de manera pacífica, respetuosa y ordenada se dirijan al Congreso del Estado, turnándolas a las Dependencias y Entidades Paraestatales, de acuerdo al ámbito de su competencia; b) Dar seguimiento a los asuntos que el Congreso del Estado, por medio de este Comité, remita a las diferentes Dependencias y Entidades Paraestatales a que hace referencia el inciso anterior; c) Proponer al Órgano de Gobierno las políticas y lineamientos para la eficaz atención ciudadana y gestoría; d) Realizar jornadas de atención y gestión ciudadana, por sí o conjuntamente con la administración pública local, para otorgar orientación e información respecto de los distintos trámites y servicios de los asuntos de mayor interés ciudadano; e) Las demás que le confiera este Reglamento, las Leyes aplicables o le asigne la Mesa Directiva, la Comisión Permanente o la Junta de Gobierno y Coordinación Política.	III.- ATENCIÓN CIUDADANA: a) Atender y tramitar las solicitudes, peticiones y quejas, individuales o colectivas referentes a un problema concreto y particular, que de manera pacífica, respetuosa y ordenada se dirijan al Congreso del Estado, turnándolas a las autoridades e instancias públicas, de acuerdo al ámbito de su competencia; b) Dar seguimiento a los asuntos que el Congreso del Estado, por medio de este Comité, remita a las autoridades e instancias a las que hace referencia el inciso anterior; c) Proponer al Órgano de Gobierno las políticas y lineamientos para la eficaz atención ciudadana y gestoría, así como los protocolos para la correcta atención de las ciudadanas y los ciudadanos en situación de vulnerabilidad. Dichos instrumentos deberán elaborarse con perspectiva de género, discapacidad, diversidad sexual e interculturalidad; d) Realizar jornadas de atención y gestión ciudadana, por sí o conjuntamente con la administración pública estatal o municipal, para otorgar orientación e información respecto de los distintos trámites y servicios de los asuntos de mayor interés para la ciudadanía; e) Proponer la celebración de convenios entre el Congreso del Estado y la administración pública estatal, para la instalación de los módulos de atención y
---	--



f) Proponer la celebración de convenios entre el Congreso del Estado y la administración pública local, para la instalación de los módulos a que se refiere la fracción anterior, y g) Las demás que le confiera este Reglamento, las Leyes aplicables o le asigne la Mesa Directiva, la Comisión Permanente o la Junta de Gobierno y Coordinación Política. SIN CORRELATIVO SIN CORRELATIVO SIN CORRELATIVO	gestión ciudadana a los que se refiere la fracción anterior; f) Vincular a las Comisiones Generales las propuestas ciudadanas que tengan como propósito incidir en la legislación local y que sean de trascendencia social, política o económica para el Estado; g) Gestionar reuniones con autoridades estatales y municipales, para la solución de los asuntos presentados por la ciudadanía, cuando estos sean de notorio interés público, social o político; h) Solicitar reportes e informes a la Unidad de Atención Ciudadana respecto de las atenciones brindadas, así como de las quejas presentadas por la ciudadanía al Congreso del Estado, a efecto de proponer al Órgano de Gobierno las mejoras necesarias a los procedimientos, políticas, lineamientos y protocolos de atención ciudadana; i) Promover con apoyo de la Unidad de Atención Ciudadana, mesas de trabajo y capacitaciones con las Diputadas y Diputados, así como con las y los trabajadores y áreas administrativas del Congreso del Estado, para difundir las políticas, lineamientos y protocolos, así como para promover estrategias que mejoren la atención ciudadana; y j) Las demás que le confiera este Reglamento, las Leyes aplicables o le asigne la Mesa Directiva, la Comisión Permanente o la Junta de Gobierno y Coordinación Política.
--	--



Por lo anteriormente fundado, someto a consideración de esta soberanía la siguiente iniciativa de:

DECRETO

ÚNICO. - INICIATIVA DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN LOS INCISOS A), B), C), D), E), F) Y G) Y SE ADICIONA EL INCISO H), EL INCISO I) Y EL INCISO J) A LA FRACCIÓN III DEL ARTÍCULO 51, DEL REGLAMENTO INTERIOR DEL HONORABLE CONGRESO DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE PUEBLA, PARA QUEDAR COMO A CONTINUACIÓN SE INDICA:

ARTÍCULO 51

El Congreso del Estado contará, para su funcionamiento administrativo, con Comités, que tendrán las atribuciones siguientes:

I.- a II.- ...

III.- ATENCIÓN CIUDADANA:

a) Atender y tramitar las solicitudes, peticiones y quejas, individuales o colectivas referentes a un problema concreto y particular, que de manera pacífica, respetuosa y ordenada se dirijan al Congreso del Estado, turnándolas a las **autoridades e instancias públicas**, de acuerdo al ámbito de su competencia;

b) Dar seguimiento a los asuntos que el Congreso del Estado, por medio de este Comité, remita a las **autoridades e instancias a las** que hace referencia el inciso anterior;

c) Proponer al Órgano de Gobierno las políticas y lineamientos para la eficaz atención ciudadana y gestoría, **así como los protocolos para la correcta atención de las ciudadanas y los ciudadanos en situación de vulnerabilidad. Dichos instrumentos deberán elaborarse con perspectiva de género, discapacidad, diversidad sexual e interculturalidad;**

d) Realizar jornadas de atención y gestión ciudadana, por sí o conjuntamente con la administración pública **estatal o municipal**, para



otorgar orientación e información respecto de los distintos trámites y servicios de los asuntos de mayor interés **para la ciudadanía**;

e) Proponer la celebración de convenios entre el Congreso del Estado y la administración pública estatal, para la instalación de los módulos de atención y gestión ciudadana a los que se refiere la fracción anterior;

f) Vincular a las Comisiones Generales las propuestas ciudadanas que tengan como propósito incidir en la legislación local y que sean de trascendencia social, política o económica para el Estado;

g) Gestionar reuniones con autoridades estatales y municipales, para la solución de los asuntos presentados por la ciudadanía, cuando estos sean de notorio interés público, social o político;

h) Solicitar reportes e informes a la Unidad de Atención Ciudadana respecto de las atenciones brindadas, así como de las quejas presentadas por la ciudadanía al Congreso del Estado, a efecto de proponer al Órgano de Gobierno las mejoras necesarias a los procedimientos, políticas, lineamientos y protocolos de atención ciudadana;

i) Promover con apoyo de la Unidad de Atención Ciudadana, mesas de trabajo y capacitaciones con las Diputadas y Diputados, así como con las y los trabajadores y áreas administrativas del Congreso del Estado, para difundir las políticas, lineamientos y protocolos, así como para promover estrategias que mejoren la atención ciudadana; y

j) Las demás que le confiera este Reglamento, las Leyes aplicables o le asigne la Mesa Directiva, la Comisión Permanente o la Junta de Gobierno y Coordinación Política.

T R A N S I T O R I O S

PRIMERO. - El presente Decreto deberá publicarse en el Periódico Oficial del Estado y entrará en vigor el día siguiente de su publicación.



HONORABLE CONGRESO
DEL ESTADO DE PUEBLA
LXII LEGISLATURA
Inclusión, Diálogo y Consenso

SEGUNDO. - Se deroga toda disposición legal y reglamentaria que se oponga al presente Decreto.

ATENTAMENTE
CUATRO VECES HEROICA PUEBLA DE ZARAGOZA A
10 DE SEPTIEMBRE DE 2025

DIP. MARIA SOLEDAD AMIEVA ZAMORA
PRESIDENTA DEL COMITÉ DE ATENCIÓN CIUDADANA

DIP. FEDRHA ISABEL SURIANO CORRALES
SECRETARIA

DIP. ROBERTO ZATARÁIN LEAL
VOCAL

DIP. MARÍA FERNANDA DE LA BARREDA
ANGON
VOCAL

DIP. JAIME ALEJANDRO AURIOLES BARROETA
VOCAL

DIP. ESTHER MARTÍNEZ ROMANO
VOCAL

DIP. CINTHYA GABRIELA CHUMACERO
RODRÍGUEZ
VOCAL

ESTA HOJA DE FIRMAS CORRESPONDE A LA INICIATIVA DE DECRETO POR LA QUE SE REFORMAN LOS INCISOS A), B), C), D), E), F) Y G) Y SE ADICIONA EL INCISO H), EL INCISO I) Y EL INCISO J) A LA FRACCIÓN III DEL ARTÍCULO 51, DEL REGLAMENTO INTERIOR DEL HONORABLE CONGRESO DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE PUEBLA. -----