



## **OFICINA DE SERVICIOS Y RESPONSABILIDAD CIUDADANA**

---

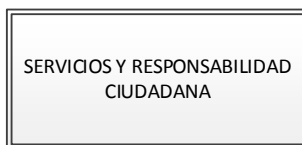
### **BASE LEGAL**

La Ordenanza Núm. 55, Serie 2012-13 de 17 de junio de 2013 del Municipio Autónomo de San Juan derogó el Capítulo V de la Ordenanza Núm. 23, Serie 2001-02, según enmendada, conocida como “Código Administrativo del Municipio de San Juan”, el cual se sustituyó por un nuevo Capítulo V que lee como sigue: “Capítulo V: Reglamento Orgánico y Funcional de la Oficina de Servicios y Responsabilidad Ciudadana del Municipio de San Juan”. Al adoptar esta nueva estructura organizacional en el Municipio, se estableció una nueva política pública de gobernanza en la Rama Ejecutiva del Gobierno Municipal Autónomo de San Juan y se atemperó dicha política pública a los distintos reglamentos orgánicos y funcionales de los departamentos y oficinas municipales.

### **MISIÓN**

La Oficina de Servicios y Responsabilidad Ciudadana tiene la misión de atender con sensibilidad, prontitud y diligencia a la ciudadanía que acuda a ella, promoviendo el desarrollo de un sentido de responsabilidad ciudadana en estas personas.

### **ORGANIGRAMA – ESTRUCTURA PROGRAMÁTICA**



### **GOBERNANZA DEMOCRÁTICA Y EL MUNICIPIO DE SAN JUAN**

La democracia participativa, la inclusividad y el respeto a los derechos constitucionales y civiles son los principios rectores de la política pública de gobernabilidad que se impulsa en el Municipio de San Juan. Este modelo de gobierno está orientado a propiciar una participación mayor de la ciudadanía en los asuntos públicos y en la toma de decisiones de su gobierno. Para lograrlo, se estimula el establecimiento de alianzas entre las distintas unidades departamentales, así como entre la sociedad civil, el gobierno municipal y otros componentes gubernamentales.

Cumpliendo con su responsabilidad de contribuir a que el gobierno compartido sea una realidad y ejemplo a seguir por otras jurisdicciones, esta Oficina atenderá diligentemente a todos aquellos ciudadanos que acudan a ella, promoviendo su participación en actividades o gestiones dirigidas al bien común.

### **SERVICIOS Y RESPONSABILIDAD CIUDADANA**

Es responsable de atender diligentemente a los ciudadanos que traen sus reclamos, inquietudes o problemas; referir y coordinar con las unidades administrativas del Municipio y agencias estatales aquellos asuntos pendientes que hayan sido expuestos. Viabiliza un foro de comunicación directa entre la Alcaldesa y la comunidad para plantear sus inquietudes y necesidades. Sirve de contacto para aquellas personas a quienes se les asigne un donativo de fondos municipales o de la Asamblea Legislativa de Puerto Rico.

## **OFICINA DE SERVICIOS Y RESPONSABILIDAD CIUDADANA**

---

### Objetivos:

- ▶ Resolver con prontitud aquellos problemas que estén dentro de las facultades de la Oficina.
- ▶ Ser el contacto para las personas a quienes les haya sido asignado un donativo de fondos municipales o de la Asamblea Legislativa de Puerto Rico.
- ▶ Transformar la visión de la Oficina de una asistencialista a una oficina de apoyo y respuesta al ciudadano y a la comunidad.

### **PRESUPUESTO RECOMENDADO**

El presupuesto recomendado para el año fiscal 2017-18 a la Oficina de Servicios y Responsabilidad Ciudadana asciende a \$1,057,317 procedentes de Fondos Ordinarios.

El detalle de recursos presupuestarios para gastos de funcionamiento y recursos humanos de esta Oficina para los años fiscales 2017 y 2018 se presenta en las siguientes páginas:

## OFICINA DE SERVICIOS Y RESPONSABILIDAD CIUDADANA

Recursos Presupuestarios	Vigente 2017	Recomendado 2018	Cambio
<b>Recursos Presupuestarios</b>			
Servicios Al Ciudadano	1,145,012	1,057,317	(87,695)
<b>TOTAL</b>	<u>\$1,145,012</u>	<u>\$1,057,317</u>	<u>(\$87,695)</u>
<b>RENLÓN DE GASTOS</b>			
Gastos Personales	485,252	548,317	63,065
Gastos No Personales	659,760	509,000	(150,760)
<b>TOTAL</b>	<u>\$1,145,012</u>	<u>\$1,057,317</u>	<u>(\$87,695)</u>
<b>ORIGEN DE RECURSOS</b>			
Fondo Ordinario	1,145,012	1,057,317	(87,695)
<b>TOTAL</b>	<u>\$1,145,012</u>	<u>\$1,057,317</u>	<u>(\$87,695)</u>

Presupuesto por Programa	Vigente 2017	Recomendado 2018	Cambio
<b>SERVICIOS Y RESPONSABILIDAD CIUDADANA</b>			
Gastos Personales	485,252	548,317	63,065
Gastos No Personales	659,760	509,000	(150,760)
<b>TOTAL</b>	<u>\$1,145,012</u>	<u>\$1,057,317</u>	<u>(\$87,695)</u>
<b>ORIGEN DE RECURSOS</b>			
Fondo Ordinario	1,145,012	1,057,317	(87,695)
<b>TOTAL</b>	<u>\$1,145,012</u>	<u>\$1,057,317</u>	<u>(\$87,695)</u>
<b>PUESTOS AUTORIZADOS</b>			
Fondo Ordinario	16	15	(1)
<b>TOTAL</b>	<u>16</u>	<u>15</u>	<u>(1)</u>

**CANTIDAD DE PUESTOS**  
**OFICINA DE SERVICIOS Y RESPONSABILIDAD CIUDADANA**

---

**FONDOS ORDINARIOS**

**Tabla 1 - Cantidad de puestos cubiertos por el Fondo Ordinario**

<b>Programa</b>	<b>Vigente 2017</b>	<b>Recomendado 2018</b>
Servicios y Responsabilidad Ciudadana	16	15
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>15</b>