

AREA DE TRABAJO: Atención Ciudadana	RESPONSABLE: Mónica Sagrario Reyes Alcalá	

A) PROGRAMA O PROYECTO:	Atención Ciudadana más cerca de ti
B) INSTRUMENTO DE PLANEACIÓN DEL QUE SE DERIVA Y LOCALIZACIÓN:	Proyecto Nuevo

C) PROBLEMA QUE SE ATIENDE:	La falta de atención personalizada hacia el ciudadano y a la vez la tardía de tiempo que se le hace esperar.
-----------------------------	--

D) OBJETIVO GENERAL
Ser el canal de interacción y atención entre el Gobierno Municipal y el ciudadano, canalizando sus inquietudes a través de denuncias y sugerencias. Así mismo, prestar orientación e información adecuada a la ciudadanía, ofreciendo oportuna respuesta a sus peticiones.

E) OBJETIVOS ESPECÍFICOS (OE)	
1.	Realizar actividades rutinarias
2.	Implementar el Día Ciudadano
3.	Implementar Sistema ASER
4.	Consultar a los Ciudadanos
5.	Cambiar la oficina de Atención Ciudadana
6.	

F) METAS (M)		G) INDICADOR EN EL QUE SE INCIDE	H) PRESUPUESTO REQUERIDO	I) FUENTE DE FINANCIAMIENTO
1.1	Canalizar las demandas y peticiones a las diversas instancias municipales para su resolución y dar seguimiento a las mismas.	Número de peticiones resueltas satisfactoriamente por peticiones realizadas	N/A	N/A
2.1	Llevar a cada una de las Delegaciones al Sr. Presidente y Directores de	Número de peticiones		

	Área. Dar seguimiento a las peticiones.	resueltas satisfactoriamente por peticiones realizadas. De acuerdo a los formatos foliados.	\$1,000.00	Presupuesto Dirección
3.1	Canalizar peticiones de la ciudadanía e institucionales de forma inmediata y directa al despacho del C. Gobernador, ahorrando tiempo, traslados y costos.	Cantidad que indique que si se cumple la meta o que se tiene rezago de la misma	N/A	N/A
4.1	Elaborar encuestas en los puntos que se creé que hay que mejorar, tanto en la cabecera municipal como sus delegaciones.	Las encuestas realizadas a los ciudadanos que nos calificarán los servicios recibidos		
5.1	Mover la oficina de At'n Ciud. a un lado de las escaleras para atender, orientar y asesorar a la ciudadanía en cada una de sus demandas mediante la atención personalizada en su momento, aminorándole la carga de trabajo al C. Presidente, respecto a la atención al ciudadano.		\$10,000.00	Presupuesto Dirección

OE	M	No.	J) ACTIVIDADES	K) RESPONSABLE
1	1.1	1.1.1	Atención y seguimiento de peticiones del Facebook	Coord. Atención Ciudadana
		1.1.2	Atención y seguimiento Lotus Notes	Coord. Atención Ciudadana
		1.1.3	Elaboración de Pre-Cartillas	Coord. Atención Ciudadana
		1.1.4		
2	2.1	2.1.1	Presentar proyecto	Coord. Atención Ciudadana
		2.1.2	Enviar oficios e invitaciones a los Directores para que se presenten a las Delegaciones los días y hora acordadas.	Coord. Atención Ciudadana
		2.1.3	Visitar Cabecera Municipal y Delegaciones con los Directores de área, así como el Presidente Municipal	Coord. Atención Ciudadana / Directores y Coord. De cada área
		2.1.4	Recibir quejas/peticiones de los ciudadanos.	Coord. Atención Ciudadana / Directores y Coord. De cada área.
		2.1.5	Dar seguimiento y entregar respuesta en medida de lo posible	Coord. Atención Ciudadana / Directores y Coord. De cada área.
	3.1	3.1.1	Revisar sistema todos los días	Coord. Atención Ciudadana
		3.1.2	Dar seguimiento y canalizar peticiones si las hubiere	Coord. Atención Ciudadana

[illegible]

	-	-	-	-	en la entrada, facilitándole y haciendo rápida su visita	en la entrada, facilitándole y haciendo rápida su visita	en la entrada, facilitándole y haciendo rápida su visita	en la entrada, facilitándole y haciendo rápida su visita	en la entrada, facilitándole y haciendo rápida su visita	en la entrada, facilitándole y haciendo rápida su visita	en la entrada, facilitándole y haciendo rápida su visita	en la entrada, facilitándole y haciendo rápida su visita
--	---	---	---	---	--	--	--	--	--	--	--	--

ACTIVIDADES	ABRIL				MAYO				JUNIO			
	1ª SEMANA	2ª SEMANA	3ª SEMANA	4ª SEMANA	1ª SEMANA	2ª SEMANA	3ª SEMANA	4ª SEMANA	1ª SEMANA	2ª SEMANA	3ª SEMANA	4ª SEMANA
1.1.1	Revisar y seguimiento al Facebook	Revisar y seguimiento al Facebook	Revisar y seguimiento al Facebook	Revisar y seguimiento al Facebook	Revisar y seguimiento al Facebook	Revisar y seguimiento al Facebook	Revisar y seguimiento al Facebook	Revisar y seguimiento al Facebook	Revisar y seguimiento al Facebook	Revisar y seguimiento al Facebook	Revisar y seguimiento al Facebook	Revisar y seguimiento al Facebook
1.1.2	Revisar y seguimiento al Lotus Notes	Revisar y seguimiento al Lotus Notes	Revisar y seguimiento al Lotus Notes	Revisar y seguimiento al Lotus Notes	Revisar y seguimiento al Lotus Notes	Revisar y seguimiento al Lotus Notes	Revisar y seguimiento al Lotus Notes	Revisar y seguimiento al Lotus Notes	Revisar y seguimiento al Lotus Notes	Revisar y seguimiento al Lotus Notes	Revisar y seguimiento al Lotus Notes	Revisar y seguimiento al Lotus Notes
1.1.3	Elaboración de Pre-Cartillas	Elaboración de Pre-Cartillas	Elaboración de Pre-Cartillas	Elaboración de Pre-Cartillas	Elaboración de Pre-Cartillas	Elaboración de Pre-Cartillas	Elaboración de Pre-Cartillas	Elaboración de Pre-Cartillas	Elaboración de Pre-Cartillas	Elaboración de Pre-Cartillas	Elaboración de Pre-Cartillas	Elaboración de Pre-Cartillas
2.1.1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.1.2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.1.3	Visitar Delegaciones atender (dar respuesta) y recabar quejas	Pedir quejas a los directores y darles seguimiento	Visitar Delegaciones atender (dar respuesta) y recabar quejas	Pedir quejas a los directores y darles seguimiento	Visitar Delegaciones atender (dar respuesta) y recabar quejas	Pedir quejas a los directores y darles seguimiento	Visitar Delegaciones atender (dar respuesta) y recabar quejas	Pedir quejas a los directores y darles seguimiento	Visitar Delegaciones atender (dar respuesta) y recabar quejas	Pedir quejas a los directores y darles seguimiento	Visitar Delegaciones atender (dar respuesta) y recabar quejas	Pedir quejas a los directores y darles seguimiento
2.1.4												
2.1.5	Entregar respuesta a los ciudadanos	-	Entregar respuesta a los ciudadanos	-	Entregar respuesta a los ciudadanos	-	Entregar respuesta a los ciudadanos	-	Entregar respuesta a los ciudadanos	-	Entregar respuesta a los ciudadanos	-
3.1.1	Revisar Sistema ASER	Revisar Sistema ASER	Revisar Sistema ASER	Revisar Sistema ASER	Revisar Sistema ASER	Revisar Sistema ASER	Revisar Sistema ASER	Revisar Sistema ASER	Revisar Sistema ASER	Revisar Sistema ASER	Revisar Sistema ASER	Revisar Sistema ASER
3.1.2	Canalizar y seguimiento de peticiones,	Canalizar y seguimiento de peticiones,	Canalizar y seguimiento de peticiones,	Canalizar y seguimiento de peticiones,	Canalizar y seguimiento de peticiones,	Canalizar y seguimiento de peticiones,	Canalizar y seguimiento de peticiones,	Canalizar y seguimiento de peticiones,	Canalizar y seguimiento de peticiones,	Canalizar y seguimiento de peticiones, si	Canalizar y seguimiento de peticiones, si	Canalizar y seguimiento de peticiones,

4.1.1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4.1.2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4.1.3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4.1.4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4.1.5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5.1.1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5.1.2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5.1.3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5.1.4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5.1.5	Atender a los ciudadanos en la entrada, facilitándole y haciendo rápida su visita	Atender a los ciudadanos en la entrada, facilitándole y haciendo rápida su visita	Atender a los ciudadanos en la entrada, facilitándole y haciendo rápida su visita	Atender a los ciudadanos en la entrada, facilitándole y haciendo rápida su visita	Atender a los ciudadanos en la entrada, facilitándole y haciendo rápida su visita	Atender a los ciudadanos en la entrada, facilitándole y haciendo rápida su visita	Atender a los ciudadanos en la entrada, facilitándole y haciendo rápida su visita	Atender a los ciudadanos en la entrada, facilitándole y haciendo rápida su visita	Atender a los ciudadanos en la entrada, facilitándole y haciendo rápida su visita	Atender a los ciudadanos en la entrada, facilitándole y haciendo rápida su visita	Atender a los ciudadanos en la entrada, facilitándole y haciendo rápida su visita	Atender a los ciudadanos en la entrada, facilitándole y haciendo rápida su visita

M) PROGRAMACIÓN PRESUPUESTAL

METAS	HONORARIOS		SERVICIOS		MATERIALES		BIENES		INSUMOS		TOTAL
	MONTO*	FECHA**	MONTO	FECHA	MONTO	FECHA	MONTO	FECHA	MONTO	FECHA	
Gastos fijos	\$81,600.00	Dividido quincenalmente									\$81,600.00
Diseño de trípticos			\$300.00	20/Ene/2014							\$300.00
Equipamiento de la nueva área de At'n Ciud.					\$15,000.00	13/Ene/2014					\$15,000.00
Día Ciudadano									\$2,000.00	13/Ene/14	\$2,000.00
											\$98,900.00

*MONTO EN PESOS