2015-2018

PROGRAMA OPERATIVO ANUAL DE ATENCIÓN CIUDADANA 2017

H. AYUNTAMIENTO EL ARENAL, JALISCO.

El Arenal

Gobierno Municipal 2015-2018

Índice

OBJETIVO GENERAL 2
OBJETIVOS ESPECÍFICOS (OE) 2
METAS (M) 3
ACTIVIDADES 3
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2017 4
OBSERVACIONES 8
AUTORIZACIÓN 8

AREA DE TRABAJO:
Atención Ciudadana

RESPONSABLE:
Mónica Sagrario Reyes Alcalá

PROGRAMA O PROYECTO: Atención Ciudadana más cerca de ti

INSTRUMENTO DE PLANEACIÓN DEL QUE SE DERIVA Y LOCALIZACIÓN: Presidencia Municipal y Delegaciones

PROBLEMA QUE SE ATIENDE: Atención personalizada con el área correspondiente

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.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS (OE)

1.	Actividades rutinarias
2.	Día Ciudadano
3.	Consulta a los Ciudadanos

	METAS (M)	INDICADOR EN EL QUE SE INCIDE	PRESUPUESTO REQUERIDO	FUENTE DE FINANCIAMIENTO
1.1	Canalizar las demandas y peticiones a las diversas instancias municipales para su resolución y dar seguimiento a las mismas.		N/A	N/A
2.1	Facilitar la comunicación entre la ciudadanía-Gobierno municipal y a la vez establecer una estrecha relación y un trato directo con los departamentos.		N/A	N/A
4.1	Atender, escuchar y orientar 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.			

OE	M	No.	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	**1.1**	**1.1.1**	Atención y seguimiento de peticiones del Facebook	Coord. Atención Ciudadana
		1.1.2	Elaboración de Pre-Cartillas	Coord. Atención Ciudadana
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	**3.1**	**3.1.1**	Presentar encuestas	Coord. Atención Ciudadana / Coord. Participación Ciudadana / Auxiliares
		3.1.2	Aplicar encuestas (Cabecera Municipal y Delegaciones)	Coord. Atención Ciudadana / Coord. Participación Ciudadana / Auxiliares
		3.1.3	Vaciar información y realizar gráficas	Coord. Atención Ciudadana / Auxiliares
		3.1.4	Transformación de la información	

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2017

ACTIVIDADES	ENE				FEB				MARZO			
	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	-	-	Solicitud de Pre-Cartillas a la 15va Zona Militar	Recoger dotación 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	Presentar Proyecto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.1.2	E3nviar oficios de invitación a los Directores	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.1.3	Invitar a los Delegados y revisar los lugares a para el día ciudadano	Visitar Delegaciones atender 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
2.14		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	-	-	-	-	-	-	-	-	Formular cuestionario	Formular cuestionario	Presentar encuestas para su aprobación	-

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	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	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.1.2	-	-	Realizar las encuestas en la cabecera Mpal.	Realizar las encuestas en la cabecera Mpal.	Realizar encuestas en la Del. de Santa Cruz del Astillero	Realizar encuestas en la Del. de Huaxtla	-	-	-	-	-	-
3.1.3	-	-	-	-	-	-	Vaciar información	Vaciar información	Realizar graficas	-	-	-
3.1.4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Transformación de la información.	Transformación de la información.	Presentar información

ACTIVIDADES	JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE			
	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	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
21.4												
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	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.1.2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.1.3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.1.4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

ACTIVIDADES	OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	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	Elaboración de Pre-Cartillas	Elaboración de Pre-Cartillas	Elaboración de informe de Pre-Cartillas	Elaboración de informe de Pre-Cartillas	Entrega de informe y 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	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.1.2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.1.3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.1.4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.1.5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

OBSERVACIONES

AUTORIZACIÓN

ELABORÓ Y PRESENTÓ

LIC. MÓNICA SAGRARIO REYES ALCALÁ
COORDINADOR DE ATENCIÓN CIUDADANA

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL ESTADOS UNIDOS MEXICANOS ARENAL, JALISCO
PRESIDENCIA MUNICIPAL

AUTORIZÓ

LIC. JOAQUÍN GONZÁLEZ LARA
PRESIDENTE MUNICIPAL

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL ESTADOS UNIDOS MEXICANOS ARENAL, JALISCO
PRESIDENCIA MUNICIPAL