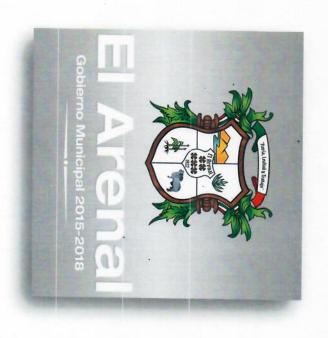
PROGRAMA OPERATIVO ANUAL DE ATENCIÓN CIUDADANA 2017

H. AYUNTAMIENTO EL ARENAL, JALISCO.



Índice

OBSERVACIONES	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 20174	ACTIVIDADES 3	METAS (M)	OBJETIVOS ESPECÍFICOS (OE) 2	OBJETIVO GENERAL 2
---------------	---------------------------------	---------------	-----------	------------------------------	--------------------

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.

Actividades rutinarias

OBJETIVOS ESPECÍFICOS (OE)

- Día Ciudadano
- Consulta a los Ciudadanos

su resolución y dar seguimiento a las mismas. 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. 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		malizar las demandas y neticiones a las diversos instancios municipales para	QUE SE INCIDE	
	=	1.1 Canalizar las demandas y peticiones a las diversas instancias municipales para su resolución y dar seguimiento a las mismas.		
	2	cilitar la comunicación entre la ciudadanía Cabiarno municipal de la comunicación entre la ciudadanía Cabiarno		
		ablecer una estrecha relación y un trato directo con los departamentos.		
	_	nder escuchar v orientar a la ciudadaría ca podo umo do cual de la ciudadaría con codo umo do como de la ciudadaría con codo umo de la ciudadaría como como de la ciudadaría como como como como como como como com		
	. :	diante la atención personalizada en su momento, aminorándole la carga de		4

		ω				N		_	С
							2.1	Ē	2
3.1.3	3.1.2	3.1.1	. I .	1 4	2 1	2	2.1.1	1.1.1	No.
Vaciar información y realizar gráficas Transformación de la información	Aplicar encuestas (Cabecera Municipal y Delegaciones)	Presentar encuestas	Dar seguimiento y entregar respuesta en medida de lo posible	Recibir quejas/peticiones de los ciudadanos.	Municipal	hora acordadas. Visitar Cabacara Municipal y Debandiana a para la Discontinua del presentente a las penegaciones los glas y	Presentar proyecto Enviar oficios e invitaciones a los Directores para que se presenten a los Delogociones los díce de la companya del la companya de la companya del la companya de la c	Atención y seguimiento de peticiones del Facebook Elaboración de Pre-Cartillas	ACTIVIDADES
Coord. Atención Ciudadana / Auxiliares	Coord. Atención Ciudadana / Coord. Participación Ciudadana / Auxiliares	Coord. Atención Ciudadana / Coord. Participación Ciudadana / Auxiliares	Coord. Atención Ciudadana / Directores y Coord. De cada área.	Coord. Atención Ciudadana / Directores y Coord. De cada área.	Coord. Atención Ciudadana / Directores y Coord. De cada área	Coord. Atención Ciudadana	Coord. Atención Ciudadana	Coord. Atención Ciudadana Coord. Atención Ciudadana	RESPONSABLE

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2017

3.1.1	!	2.1.3	2.1.2	2.1.1		1.1.2	<u> </u>	:	DADES
1		Invitar a los Delegados y revisar los lugares a para el día ciudadano	E3nviar oficios de invitación a los Directores	Presentar Proyecto			seguimiento al Facebook	SEMANA	
,	respuesta a los ciudadanos	Visitar Delegaciones atender y recabar quejas					seguimiento al Facebook	2ª SEMANA	ENE
		Pedir quejas a los directores y darles seguimiento			la 15va Zona Militar	Solicitud de Pre-Cartillas a	seguimiento al Facebook	3ª SEMANA	VEI .
ľ	respuesta a los ciudadanos	Visitar Delegacione s atender (dar respuesta) y recabar quejas	•		Pre-Cartillas	Recoger dotación de	Seguimient o al Facebook	4ª SEMANA	
		Pedir quejas a los directores y darles seguimiento		ı		Elaboración de Pre-Cartillas	Revisar y seguimiento al Facebook	SEMANA	
,	respuesta a los ciudadanos	Visitar Delegacione s atender (dar respuesta) y recabar quejas	1	•	Cartillas	Elaboración de Pre-	Revisar y seguimient o al Facebook	2ª SEMANA	FEB
,i .		Pedir quejas a los directores y darles seguimiento		,	Cartillas	Elaboración de Pre-	Revisar y seguimient o al Facebook	3ª SEMANA	B
	Entregar respuesta a los ciudadanos	Visitar Delegacione s atender (dar respuesta) y recabar quejas		1	Cartillas	Elaboración	Revisar y seguimient o al Facebook	4ª SEMANA	
Formular cuestionario		Pedir quejas a los directores y darles seguimiento			To Cal tillao	Elaboración de	Revisar y seguimiento al Facebook	1ª SEMANA	
Formular cuestionario	Entregar respuesta a los ciudadanos	Visitar Delegacione s atender (dar respuesta) y recabar quejas			Cartillas	Elaboración	Revisar y seguimient o al Facebook	2ª SEMANA	MARZO
Presentar encuestas para su anrohación		Pedir quejas a los directores y darles seguimiento		ı	Cartillas	Elaboración	Revisar y seguimient o al Facebook	3ª SEMANA	OZF
,	Entregar respuesta a los ciudadanos	Visitar Delegacione s atender (dar respuesta) y recabar quejas		1	cartillas	Elaboración	Revisar y seguimient o al	4ª SEMANA	

3.1.4	3.1.3	3.1. 2	3.1.1	2.1.5	2.1.4	2.1.3	2.1.2		2.1.1	1.1.2			S
1			1	Entregar respuesta a los ciudadanos		Visitar Delegacione s atender (dar respuesta) y recabar quejas				de Pre- Cartillas	seguimient o al Facebook	SEMAN A	
1	•	1		ı. I	9	Pedir quejas a los directores y darles seguimiento	•		1	de Pre-	seguimient o al Facebook	SEMAN A	AE
1	•	Realizar las encuestas en la cabecera Mpal.	•	Entregar respuesta a los ciudadanos		Visitar Delegacione s atender (dar respuesta) y recabar quejas	•			de Pre- Cartillas	seguimient o al Facebook	SEMAN A	ABHIL
,		Realizar las encuestas en la cabecera Mpal.		1		Pedir quejas a los directores y darles seguimiento	1			de Pre-	seguimient o al Facebook	SEMAN A	
ı		Realizar encuestas en la Del. de Santa Cruz del Astillero	-	Entregar respuesta a los ciudadanos		Visitar Delegacione s atender (dar respuesta) y recabar queias	1			e Pre-	Revisar y seguimient o al Facebook	SEMAN A	
ı		Realizar encuestas en la Del. de Huaxtla				Pedir quejas a los directores y . darles seguimiento	1		- Continuo	Elaboración de Pre- Cartillas	Revisar y seguimient o al Facebook	SEMAN A	M
1	Vaciar información			Entregar respuesta a los ciudadanos		Visitar Delegacione s atender (dar respuesta) y recabar queias	i	1	Cartillas	Elaboración de Pre-	Revisar y seguimient o al Facebook	SEMAN A	MAYO
1	Vaciar información	1	•			Pedir quejas a los directores y darles seguimiento	1		Carillas	Elaboración de Pre-	Revisar y seguimient o al Facebook	SEMAN A	
	Realizar graficas	ı	••	Entregar respuesta a los ciudadanos	quojao	Visitar Delegacione s atender (dar respuesta) y recabar	1		Carillas	Elaboración de Pre-	Revisar y seguimient o al Facebook	SEMAN A	
Transformació n de la				1	•	Pedir quejas a los directores y darles seguimiento		1	Carillas	Elaboración de Pre-	Revisar y seguimiento al Facebook	2ª SEMANA	ال
Transformació n de la	ı	1	-	Entregar respuesta a los		Visitar Delegaciones atender (dar respuesta) y recabar quejas			Cartillas	Elaboración de Pre-	Revisar y seguimiento al Facebook	3ª SEMANA	OIND
Presentar información			1	1		Pedir quejas a los directores y darles seguimiento	ı		Cartillas	Elaboración de Pre-	Rev segu	SEMAN A	

3.1.4	3.1.3	3.1.2	3.1.1	2.1.5	21.4	2.1.3	2.1.2	2.1.1	1.1.2	133		S
ı			1	Entregar respuesta a los ciudadanos		Visitar Delegacione s atender (dar respuesta) y recabar quejas		1	Elaboración de Pre- Cartillas	seguimient o al Facebook	SEMAN A	
	1	1	,			Pedir quejas a los directores y darles seguimiento	•	•	Elaboración de Pre- Cartillas	Seguimient o al Facebook	SEMAN A	UL
	ı			Entregar respuesta a los ciudadanos		Visitar Delegacione s atender (dar respuesta) y recabar quejas	1	-	Elaboración de Pre- Cartillas	Revisar y seguimient o al Facebook	SEMAN A	JULIO
			-			Pedir quejas a los directores y darles seguimiento		•	Elaboración de Pre- Cartillas	Revisar y seguimient o al Facebook	SEMAN A	
ı		•	1	Entregar respuesta a los ciudadanos		Visitar Delegacione s atender (dar respuesta) y recabar quejas	ı	,	Elaboración de Pre- Cartillas	Revisar y seguimient o al Facebook	SEMAN A	
ı	•	1				Pedir quejas a los directores y darles seguimiento	•		Elaboración de Pre- Cartillas	Revisar y seguimient o al Facebook	SEMAN A	AGO
•			1	Entregar respuesta a los ciudadanos		Visitar Delegacione s atender (dar respuesta) y recabar queias			Elaboración de Pre- Cartillas	Revisar y seguimient o al Facebook	SEMAN A	AGOSTO
ı	1		1			Pedir quejas a los directores y darles seguimiento	1		Elaboración de Pre- Cartillas	Revisar y seguimient o al Facebook	SEMAN A	
			1	Entregar respuesta a · los ciudadanos	daolao	Visitar Delegacione s atender (dar respuesta) y recabar queias	•	1	Elaboración de Pre-	Revisar y seguimient o al Facebook	1ª SEMANA	
						Pedir quejas a los directores y darles . seguimiento	•	- Carana	Elaboración de Pre-	Revisar y seguimient o al	SEMAN A	SEPTI
	1	1	-	Entregar respuesta a los	quejas	Visitar Delegacione s atender (dar respuesta) y recabar		Carminas	Elaboración de Pre-	Revisar y seguimient o al Facebook	SEMAN A	SEPTIEMBRE
						Pedir quejas a los directores y darles seguimiento		- Calillias	Elaboración de Pre-	Revisar y seguimient o al	SEMAN A	

3.1.5	3.1.4		3.1.3	3.1.2	3.1.1	2.1.5	2.1.4	?.1 3	2.1.2	2.1.1	1.1.2	Ε		ACTIVIDADE S
	1			-	1	Entregar respuesta a los ciudadanos		Visitar Delegacione s atender (dar respuesta) y recabar quejas	1	ľ	de Pre- Cartillas	seguimient o al Facebook	SEMAN A	
		1			1			Pedir quejas a los directores y darles seguimiento	1	-	e Pre- Cartillas	seguimient o al Facebook	SEMAN A	OCT
ı	1	1		1	ı	Entregar respuesta a los ciudadanos		Visitar Delegacione s atender (dar respuesta) y recabar quejas		•	Elaboración de informe de Pre- Cartillas	seguimient o al Facebook	SEMAN A	OCTUBRE
ı			ä	ı	1			Pedir quejas a los directores y darles seguimiento	-		Elaboración de informe de Pre- Cartillas	seguimient o al Facebook	SEMAN A	
1	t	,		,	1	Entregar respuesta a los ciudadanos		Visitar Delegacione s atender (dar respuesta) y recabar quejas		1	Entrega de informe y Pre-Cartillas	Hevisar y seguimient o al Facebook	SEMAN A	
	Е			1	ı	i.		Pedir quejas a los directores y darles seguimiento	•	ŀ	•	Revisar y seguimient o al Facebook	SEMAN A	NOVI
	1				ı'	Entregar respuesta a los ciudadanos		Visitar Delegacione s atender (dar respuesta) y recabar quejas				Revisar y seguimient o al Facebook	SEMAN A	NOVIEMBRE
		ı		1	ľ			Pedir quejas a los directores y darles seguimiento		1	t	Revisar y seguimient o al Facebook	4 ^a SEMAN A	
		ı				Entregar respuesta a los ciudadanos	900	Visitar Delegacione s atender (dar respuesta) y recabar queias		ı		Revisar y seguimient o al Facebook	1ª SEMANA	
	1	1						Pedir quejas a los directores y darles seguimiento				Revisar y seguimient o al Facebook	SEMAN A	DICIE
	ı				- 44100	Entregar respuesta a los ciudadanos	quejas	Visitar Delegacione s atender (dar respuesta) y recabar	1			Revisar y seguimient o al Facebook	3ª SEMAN A	DICIEMBRE
		•						Pedir quejas a los directores y darles seguimiento				Revisar y seguimient o al	SEMAN A	

÷

AUTORIZACIÓN

ELABORÓ Y PRESENTÓ

LIC. MÓNICA SAGRARIO REYES ALCALÁ COORDINADOR DE ATENCIÓN CIUDADANA



AUTORIZÓ

LIC. JOAQUÍN GONZÁLEZ LARA PRESIDENTE MUNICIPAL