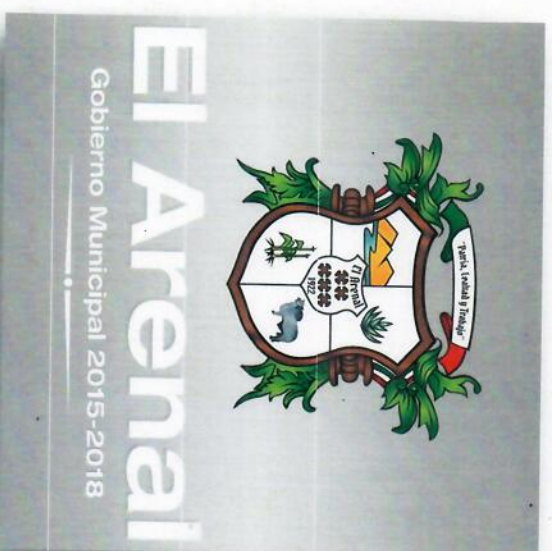


2015-2018

# **PROGRAMA OPERATIVO ANUAL DE ATENCIÓN CIUDADANA 2018**

**H. AYUNTAMIENTO EL ARENAL,  
JALISCO.**



# Índice

OBJETIVO GENERAL.....	2
OBJETIVOS ESPECÍFICOS (OE) .....	2
METAS (M).....	3
ACTIVIDADES .....	3
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2018.....	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 |

<b>METAS (M)</b>		<b>INDICADOR EN EL QUE SE INCIDE</b>	<b>PRESUPUESTO REQUERIDO</b>	<b>FUENTE DE FINANCIAMIENTO</b>
1.1	Canalizar las demandas y peticiones a las diversas instancias municipales para 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.		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.		N/A	N/A

<b>OE</b>	<b>M</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>
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 2018

ACTIVIDADES	ENE				FEB				MARZO			
	1 <sup>a</sup> SEMANA	2 <sup>a</sup> SEMANA	3 <sup>a</sup> SEMANA	4 <sup>a</sup> SEMANA	1 <sup>a</sup> SEMANA	2 <sup>a</sup> SEMANA	3 <sup>a</sup> SEMANA	4 <sup>a</sup> SEMANA	1 <sup>a</sup> SEMANA	2 <sup>a</sup> SEMANA	3 <sup>a</sup> SEMANA	4 <sup>a</sup> SEMANA
1.1.1	Revisar y seguimiento al Facebook	Revisar y seguimiento al Facebook	Revisar y seguimiento o al Facebook	Revisar y seguimiento al Facebook	Revisar y seguimiento o al Facebook	Revisar y seguimiento al Facebook	Revisar y seguimiento o al Facebook	Revisar y seguimiento al Facebook	Revisar y seguimiento o al Facebook	Revisar y seguimiento al Facebook	Revisar y seguimiento al Facebook	Revisar y seguimiento o 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	Facebook Elaboración de Pre-Cartillas
2.1.1	Presentar Proyecto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.1.2	Enviar 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
2.1.4	-	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	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 o al Facebook	Revisar y seguimiento o al Facebook	Revisar y seguimiento o al Facebook	Revisar y seguimiento o al Facebook	Revisar y seguimiento o al Facebook	Revisar y seguimiento o al Facebook	Revisar y seguimiento o al Facebook	Revisar y seguimiento o al Facebook	Revisar y seguimiento o al Facebook	Revisar y seguimiento o 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 o al Facebook	Revisar y seguimiento o al Facebook	Revisar y seguimiento al Facebook	Revisar y seguimiento o al Facebook	Revisar y seguimiento o al Facebook	Revisar y seguimiento o al Facebook	Revisar y seguimiento o al Facebook	Revisar y seguimiento o al Facebook	Revisar y seguimiento al Facebook	Revisar y seguimiento o 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	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.1.3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.1.4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

ACTIVIDADES	OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	1 <sup>a</sup> SEMANA	2 <sup>a</sup> SEMANA	3 <sup>a</sup> SEMANA	4 <sup>a</sup> SEMANA	1 <sup>a</sup> SEMANA	2 <sup>a</sup> SEMANA	3 <sup>a</sup> SEMANA	4 <sup>a</sup> SEMANA	1 <sup>a</sup> SEMANA	2 <sup>a</sup> SEMANA	3 <sup>a</sup> SEMANA	4 <sup>a</sup> SEMANA
1.1.1	Revisar y seguimiento al Facebook	Revisar y seguimiento o al Facebook	Revisar y seguimiento o al Facebook	Revisar y seguimiento o al Facebook	Revisar y seguimiento o al Facebook	Revisar y seguimiento al Facebook	Revisar y seguimiento o al Facebook	Revisar y seguimiento o al Facebook	Revisar y seguimiento al Facebook	Revisar y seguimiento o al Facebook	Revisar y seguimiento o 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 (dar respuesta) y recabar quejas	Pedir quejas a los directores y darles seguimiento	Visitar Delegaciones (dar respuesta) y recabar quejas	Pedir quejas a los directores y darles seguimiento	Visitar Delegaciones (dar respuesta) y recabar quejas	Pedir quejas a los directores y darles seguimiento	Visitar Delegaciones (dar respuesta) y recabar quejas	Pedir quejas a los directores y darles seguimiento	Visitar Delegaciones (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**



**PRESIDENCIA MUNICIPAL**

**AUTORIZÓ**



**LIC. JOAQUÍN GONZÁLEZ LARA**  
**PRESIDENTE MUNICIPAL**



**PRESIDENCIA MUNICIPAL**