**ANEXO 1: DATOS GENERALES**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| A)Nombre del programa / proyecto / servicio / campaña  | 2\_Sistema de Quejas Ciudadanas. | Política Pública  |  |
| B)Dirección o área responsable | Órgano de Control Disciplinario de Responsabilidad Administrativa |
| C)Problemática que atiende la propuesta  | Alta incidencia de Quejas ciudadanas en contra de servidores Públicos del H. Ayuntamiento de San Pedro Tlaquepaque, que afecta la imagen y calidad de los servicios públicos brindados. |
| Programa Estratégico |  |
| D) Ubicación Geográfica / Cobertura de Colonias/Cobertura institucional | 5 Coordinaciones Generales y 82 Dependencias de la administración pública municipal |
| E)Nombre del enlace o responsable  | Encargado de Despacho: C.P. Luis Fernando Ríos CervantesTel- 1057 ext. 6056, 6141 Correo electrónico mago476hotmail.com | Línea de Acción |  |
| F)Objetivo específico | Brindar atención a las quejas ciudadanas en contra de los servidores públicos, y si desprende una acción u omisión que pueda constituir irregular, y en caso, que se tratare deficiencia en los servicios públicos lo turnara a la dependencia correspondiente para su atención y seguimiento.  |
| G) Perfil de la población e institución; atendida o beneficiada  | 5 Coordinaciones Generales y 82 Dependencias de la administración pública municipal |
| Tipo de propuesta | Beneficiarios | Fecha de Inicio | Fecha de Cierre |
| Programa | Campaña | Servicio | Proyecto | Hombres | Mujeres | Instituciones | 01 de octubre 2018 | 30 de septiembre 2019 |
| X |  |  |  |  |  | 82 | **(A) Gasto corriente** | **(B) Presupuesto municipal suplementario**  | **(C) Fondos del Gobierno** **Federal o Estatal** |
| Monto total estimado( Sólo para Categorías B y C ) | **Categoría para Presupuesto****(A, B y C)** | Aportación Municipal | Participación Federal / Estatal |
|  |  X |  |   |  |

**ANEXO 2: OPERACIÓN DE LA PROPUESTA.**

|  |  |
| --- | --- |
| Principal producto esperado (base para el establecimiento de metas)  |  Atención de calidad, con eficiencia y oportunidad a Ciudadanos recurrentes, que emiten quejas por actos de corrupción, deficiencias en los servicios públicos y abusos de autoridad.  |
| Actividades a realizar para la obtención del producto esperado | Elaboración, aprobación y autorización del Proyecto Ejecutivo. Recibir las denuncias y quejas ciudadanas. Recabar información. Dictaminar si se desprende una acción u omisión por parte de un servidor público o si es, deficiencia de un servicio público. Memoria fotográfica digital. Presentación de Informe Trimestral. |
| Objetivos del programa estratégico  |  |
| Indicador del programa estratégico al que contribuye  |  |
| Beneficios  | Corto Plazo | Mediano Plazo | Largo Plazo |
| x |  |  |
| Nombre del Indicador  | **Dimensión a medir**  | Definición del indicador  | Método del calculo | **Unidad de medida** | Frecuencia de medida  | Línea base | **Meta programada** |
| 1. **Eficacia**
2. **Eficiencia**
3. **Económica**
4. **Calidad**
 |
| Porcentaje de Quejas Ciudadanas. | 2 | Número de Quejas Ciudadanas **recibidas**. | (Número de Quejas Ciudadanas **recibidas** en el año 2019/ Número de Quejas Ciudadanas, **recibidas** en el año 2018)\*100 | Porcentaje | Trimestral | 110 Quejas Ciudadanas, **recibidas** | 99 Quejas Ciudadanas, **recibidas. (Reducción del 10%)** |
| Porcentaje de Quejas Ciudadanas. | 2 | Número de Quejas Ciudadanas **solventadas**. | (Número de Quejas Ciudadanas **solventadas** en el año 2019/ Número total de Quejas Ciudadanas **recibidas** en el año 2019)\*100 | Porcentaje | Trimestral | 0 Quejas Ciudadanas, **solventadas** | 110 Quejas Ciudadanas, **solventadas.**  |
| Clave presupuestal determinada para seguimiento del gasto |  |

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

|  |
| --- |
| **Cronograma Anual de Actividades** |
| **Actividades a realizar para la obtención del producto esperado**  | **2018 - 2019** |
| **OCT** | **NOV** | **DIC** | **ENE** | **FEB** | **MAR** | **ABR** | **MAY** | **JUN** | **JUL** | **AGO** | **SEP** |
| Elaboración, presentación y aprobación del Proyecto Ejecutivo. | X | X | X |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Recibir denuncias y quejas ciudadanas.  | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| Recabar información. | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| Dictaminar si se desprende una acción u omisión por parte de un servidor público, o si es falta de un servicio público.  | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| Remitir dictamen a la dependencia correspondiente.  | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| Memoria fotográfica digital. | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| Presentación de Informe Trimestral. |  |  | X |  |  | X |  |  | X |  |  | X |