**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 Cervantes  Tel- 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 |