**ANEXO 1: DATOS GENERALES**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| A)Nombre del programa / proyecto / servicio / campaña  | 3\_Sistema de seguimiento para la atención de quejas ciudadanas a través de los medios de comunicación. | Política Pública  |  |
| B)Dirección o área responsable | Dirección de Comunicación Social. |
| C)Problemática que atiende la propuesta  | Incremento de quejas y comentarios de parte de ciudadanos que se manifiestan a través de los medios de comunicación mismos que también proporcionan el teléfono de la oficina, por lo cual se atiende a ciudadanos de manera directa, vía telefónica. |
| Programa Estratégico |  |
| D) Ubicación Geográfica / Cobertura de Colonias/Cobertura institucional | 3 Dependencia del servicio público municipal. |
| E)Nombre del enlace o responsable  | Licenciado Sergio Arturo Velasco Duarte. | Línea de Acción |  |
| F)Objetivo específico | Generar un control e inventario de quejas y comentarios y un sistema de seguimiento para saber si se resolvió e informar al medio para conseguir una nota positiva por la pronta respuesta. |
| G) Perfil de la población e institución; atendida o beneficiada  | 3 Dependencia del servicio público municipal. (Departamento de Atención Ciudadana e instancia requerida por el ámbito de su competencia para la resolución de la queja ciudadana atendida). |
| H)Tipo de propuesta | I)Beneficiarios | J)Fecha de Inicio | K)Fecha de Cierre |
| Programa | Campaña | Servicio | Proyecto | Hombres | Mujeres | Instituciones | 01 Octubre 2018 | 30 Septiembre 2019 |
| X |  |  |  |  |  | 3 |
| L)Monto total estimado( Sólo para Categorías b y c ) | M)Categoría para Presupuesto(a, b y c) | (a) Gasto corriente | (b) Presupuesto municipal suplementario  | (c) Fondos del Gobierno Federal o Estatal |
| Aportación Municipal | Participación Federal / Estatal |
|  | X |  |  |  |

**ANEXO 2: OPERACIÓN DE LA PROPUESTA**

|  |  |
| --- | --- |
| Principal producto esperado (base para el establecimiento de metas)  | Sistema de satisfacción de peticiones o quejas ciudadanas generadas a través de medios de comunicación masiva a efecto de su seguimiento y pronta respuesta.  |
| Actividades a realizar para la obtención del producto esperado | Elaboración, aprobación y autorización del Proyecto Ejecutivo. Recepción de la queja monitoreada. Elaboración de bitácora. Vinculación con el Departamento de Atención Ciudadana para verificar antecedentes. Generar enlace telefónico y por oficio con la dependencia competente para la resolución de la queja o petición. Generar enlace telefónico y por oficio con la dependencia competente para la resolución de la queja o petición. 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 cálculo | **Unidad de medida** | Frecuencia de medida  | Línea base | **Meta programada** |
| 1. **Eficacia**
2. **Eficiencia**
3. **Económica**
4. **Calidad**
 |
| Peticiones | 2 | Peticiones Ciudadanas captadas a través de medios de difusión masivo. | Número de Peticiones Ciudadanas captadas a través de medios de difusión masivos en el año 2019/Número de Peticiones Ciudadanas captadas a través de medios de difusión masivos en el año 2018\*100 | Porcentaje | Trimestral | 100 Peticiones Ciudadanas captadas a través de medios de difusión masiva. | 50 Peticiones Ciudadanas captadas a través de medios de difusión masivo |
| Quejas | 2 | Quejas Ciudadanas captadas a través de medios de difusión masiva. | Número de Quejas Ciudadanas captadas a través de medios de difusión masivos en el año 2019/Número de Quejas Ciudadanas captadas a través de medios de difusión masivos en el año 2018\*100 | Porcentaje | Trimestral | 100 Quejas Ciudadanas captadas a través de medios de difusión masiva. | 50 Quejas Ciudadanas captadas a través de medios de difusión masivo |
| Servicios | 2 | Servicios de atención a quejas y peticiones realizados | Número de Servicios de atención a quejas y peticiones realizados en el año 2019/ Servicios de atención a quejas y peticiones realizados en el año 2018\*100 | Porcentaje | Trimestral | 100 Servicios de atención a quejas y peticiones realizados. | 100 Servicios de atención a quejas y peticiones realizados. |
| 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, aprobación y autorización del Proyecto Ejecutivo.  | X | X | X |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Recepción de la queja monitoreada. | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| Elaboración de bitácora. | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| Vinculación con el Departamento de Atención Ciudadana para verificar antecedentes. | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| Generar enlace telefónico y por oficio con la dependencia competente para la resolución de la queja o petición. | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| Generar enlace telefónico y por oficio con la dependencia competente para la resolución de la queja o petición.. | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| Generar enlace telefónico y por oficio con la dependencia competente para la resolución de la queja o petición.. | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| Presentación de Informe Trimestral |  |  | X |  |  | X |  |  | X |  |  | X |