**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 |