**ANEXO 1: DATOS GENERALES**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Dependencia:** | Dirección de Área de Investigación Administrativa. | **POA 2020** |
| **Nombre de la Propuesta:**  | Sistema de quejas ciudadanas. |
| **Campaña** | **Programa** | **Servicio**X | **Proyecto** | **Monto** | **Duración en meses** |
| **Gasto Corriente** |  Gasto Municipal Complementario | Gestión de Fondo Federal/Estatal/IP |  |  |
| **OBSERVACIONES Dir. de Planeación y Programación:** |  |
| **Objetivos generales de la propuesta:** | Dar atención a las quejas ciudadanas en contra de los servidores públicos, y si desprenden una acción u omisión que pueda constituir irregular, y en su caso, que se trate de una deficiencia en los servicios públicos lo turnara a la dependencia correspondiente para su atención y seguimiento.  |
| **Vinculación a Estrategia del PMD:** | Eje 7. Buen Gobierno, participación ciudadana, igualdad sustantiva, transparencia y rendición de cuentas.7.1. Gobierno confiable para la ciudadanía.7.4. Participación Social y Atención a la Ciudadanía.  |
| **Vinculación a Líneas de Acción:**  | 7.1.1 Actuar, analizar y dictaminar la normativa municipal con en foque de “Calidad de la Ley”, a la Luz de los derechos humanos y la perspectiva de genero.7.1.2. Consolidar el funcionamiento y operación del Sistema Municipal Anticorrupción.7.1.3. Asegurar la vigilancia y control en la aplicación de los recursos, así como la ejecución de las sanciones ya sea por omisión o incumplimiento de funciones, o bien por actos de corrupción detectados.7.2.1 Garantizar la transparencia, el acceso a la información pública y la protección de datos personales dentro del Gobierno Municipal.7.4.7. Asegurar una respuesta pronta, clara e institucional a las peticiones y solicitudes ciudadanas que demanda mejoras en servicios públicos, infraestructura y equipamiento urbano, para consolidarse como un gobierno abierto.7.4.8. Comunicar efectivamente los logros, avances y obras realizadas por el gobierno local.    |

**ANEXO 2: OPERACIÓN DE LA PROPUESTA**

|  |  |
| --- | --- |
| Problemática que atiende la propuesta. | Resolver las quejas ciudadanas en contra de servidores públicos del Ayuntamiento de San pedro Tlaquepaque.  |
| Principal producto esperado (base para el establecimiento de metas) | Evitar actos de corrupción, deficiencias de los servicios públicos y abusos de autoridad.  |
| Actividades a realizar para la obtención del producto esperado | 1. Recibir las denuncias y quejas
2. Recabar información.
3. Dictaminar si se desprende una acción u omisión por parte de un servidor público o si es, deficiencia de servicio ´público.
 |
| **Nombre del Indicador**  | **Unidad de medida****del producto generado o acción realizada** | **Meta programada para el final del periodo** |
| Sistema de quejas ciudadanas  | Número de quejas y sugerencias resueltas/Número de quejas y sugerencias recibidas (x) 100 | Número final de quejas recibidas procesadas y dictaminadas 100%-80% por definir porcentaje de eficacia de acuerdo al estimado de atender 300 quejas al año.  |

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES:**

|  |
| --- |
| **Cronograma Anual de Actividades 2º Año de Gobierno**  |
| **Actividades a realizar para la obtención del producto esperado**  | **2019 – 2020** |
| **OCT** | **NOV** | **DIC** | **ENE** | **FEB** | **MAR** | **ABR** | **MAY** | **JUN** | **JUL** | **AGO** | **SEP** |
| 1. Recibir denuncias y quejas ciudadanas
 | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| 1. Generar un oficio al titular de la dependencia
 | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| 1. Se espera contestación del oficio
 | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| 1. Según sea el caso se dictamina si es por eficiencia de un servicio o si es una omisión o acción del servidor público
 | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| 1. Se remite al área correspondiente
 | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |