**ANEXO 1: DATOS GENERALES**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Dependencia:** | ATENCION CIUDADANA POA 1 | | | | | **POA 2020** |
| **Nombre de la Propuesta:** | 2 ETAPA  FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE AUTOMATIZACIÓN DE ATENCION  PLATAFORMA CIUDADANIA DIGITAL  - SEGUIMIENTOS  - EVALUACIÓN DE NUESTROS SERVICIOS  - EVALUACION DE DIRECCIONES | | | | |
| **Campaña** | **Programa**  X | **Servicio** | **Proyecto** | | **Monto** | **Duración en meses** |
| **Gasto Corriente** | | | Gasto Municipal  Complementario | Gestión de Fondo Federal/Estatal/IP | Aprox 30,000.00 |  |
| **OBSERVACIONES Dir. de Planeación y Programación:** | | | **Gasto Corriente Reasignado** | | | |
| **Objetivos generales de la propuesta:** | | | * Concentrar las solicitudes de la ciudadanía * Saber el status en el que se encuentran las solicitudes y de informar a la ciudadanía sobre el seguimiento de su reporte. * Evaluación de la realización y conclusión de su reporte (tiempo y forma) | | | |
| **Vinculación a Estrategia del PMD:** | | | 7.4. Participación Social y Atención a la Ciudadanía. | | | |
| **Vinculación a Líneas de Acción:** | | | 7.4.5 Consolidar el sistema de atención ciudadana, asegurando su visibilidad y difusión entre la población. | | | |

**ANEXO 2: OPERACIÓN DE LA PROPUESTA**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Problemática que atiende la propuesta. | • Estructura organizacional poco flexible, lo que impide la atención de un trámite o servicio de manera integral  • Escasos canales de comunicación  • Poca respuesta por parte de las Direcciones a quien se les turna la solicitud o queja, Rezago de trámites, incumplimiento de tiempos de respuesta, sistemas poco efectivos y nula atención inmediata; Capacidad de respuesta insuficiente frente a la demanda  • Tecnología atrasada o subutilizada | | |
| Principal producto esperado (base para el establecimiento de metas) | • Acceso sencillo y rápido a la información  • Punto único de captura y consulta de información  • Canalización al instante a Dirección correspondiente  • Incremento de productividad de los funcionarios públicos  • Pronta atención a solicitudes y quejas, Reducción de tiempos de respuesta  • Incrementa y mejora la comunicación con los ciudadanos  • Optimiza el flujo de información, mejorando la comunicación entre las áreas  • Aumento de credibilidad y confianza  • Mejor entendimiento, atención y respuesta de las demandas de la ciudadanía.  • Información valiosa que apoya la ejecución de los planes de este gobierno  • Indicadores al instante  MINIMIZAR COSTOS POR RECURSO HUMANO EN PUNTOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA | | |
| Actividades a realizar para la obtención del producto esperado | * HABILITAR A DELEGACIONES Y AGENCIAS PARA QUE OTORGUEN SERVICIOS PARA RECEPCIÓN DE REPORTES. * MEJORAMIENTOS A LA PLATAFORMA DE ACUERDO A EXPERIENCIAS PRESENTADAS * INCREMENTO EN LOS SERVICIOS PUBLICADOS EN LA PLATAFORMA | | |
| **Nombre del Indicador** | | **Unidad de medida**  **del producto generado o acción realizada** | **Meta programada para el final del periodo** |
| Porcentaje de atención a reportes o servicios mediante la Plataforma de Ciudadanía Digital | | Número de reportes o servicios atendidos | **\*Definir meta** |

**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** |
| HABILITAR A DELEGACIONES Y AGENCIAS PARA QUE OTORGUEN SERVICIOS PARA RECEPCIÓN DE REPORTES. |  |  |  | \*\*\* | \*\*\* | \*\*\* |  |  |  |  |  |  |
| MEJORAMIENTOS A LA PLATAFORMA DE ACUERDO A EXPERIENCIAS PRESENTADAS |  |  |  |  |  |  | \*\*\* | \*\*\* | \*\*\* | \*\*\* | \*\*\* |  |
| INCREMENTO EN LOS SERVICIOS PUBLICADOS EN LA PLATAFORMA |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | \*\*\* |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |