**ANEXO 1: DATOS GENERALES**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Dependencia:** | ATENCION CIUDADANA POA 1 | **POA 2020** |
| **Nombre de la Propuesta:**  | 2 ETAPA FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE AUTOMATIZACIÓN DE ATENCIONPLATAFORMA 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 instanteMINIMIZAR 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 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | \*\*\* |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |