

# H. Ayuntamiento de Veracruz



**Coordinación de  
Atención  
Ciudadana**

**Programa Anual  
de Trabajo**

**2020**

## Contenido

<b>Presentación .....</b>	<b>3</b>
<b>Siglas y Acrónimos.....</b>	<b>4</b>
<b>Objetivos .....</b>	<b>5</b>
<b>Alineación.....</b>	<b>6</b>
<b>Contribución de los programas presupuestarios, a los objetivos del PAT .....</b>	<b>7</b>
<b>Metas .....</b>	<b>8</b>
<b>Calendario de Actividades .....</b>	<b>9</b>
<b>Responsables .....</b>	<b>10</b>
<b>Matriz de Indicadores para resultados .....</b>	<b>11</b>



Presentación

### **Programa Anual de Trabajo de la Coordinación de Atención Ciudadana**

La Coordinación de Atención Ciudadana es el departamento encargado de atender canalizar y dar seguimiento a los reportes y peticiones ciudadanas amparando así los derechos de petición, audiencia y manifestación de todos y cada uno de los habitantes del Municipio de Veracruz



**H. AYUNTAMIENTO  
DE VERACRUZ**

## Siglas y Acrónimos

**SIRC:** Sistema Integral de Relación con Ciudadanos.

**TIC'S:** Tecnologías de la Información y Comunicación.

**PMD:** Plan Municipal de Desarrollo.

## Objetivos

**Objetivo Núm. 1.31.1: Acercar al gobierno a la ciudadanía en ejercicios de rendición de cuentas y atención a sus peticiones.**

La Coordinación de Atención Ciudadana contribuye al cumplimiento de este objetivo a través acciones que realizan las unidades administrativas a cargo de los siguientes programas presupuestarios (Pp):

Programa Presupuestario	Temática	Unidad Administrativa
Marchando con Eficiencia y Eficacia	Construir un Municipio transparente con fácil acceso a la información y con cercanía a los ciudadanos promoviendo la participación ciudadana para la atención de sus peticiones.	Coordinación de Atención Ciudadana

## Alineación

Eje del PMD	Objetivo General	Programa	Objetivo	Estrategia	Líneas de Acción
<b>Te Quiero En Marcha</b>	Construir un Municipio transparente con fácil acceso a la información y con cercanía a los ciudadanos promoviendo la participación ciudadana para la atención de sus peticiones.	<b>Marchando con Eficiencia y Eficacia</b>	Implementar el programa de Miércoles Ciudadano	Acercar al gobierno a la ciudadanía en ejercicios de rendición de cuentas y atención a sus peticiones.	1.31.1.1. Generar espacios para el contacto ciudadano con la administración municipal, para la resolución de sus peticiones. 1.31.1.2. Canalizar las peticiones ante las autoridades correspondientes en función de sus competencias dándole seguimiento a las mismas.

Contribución de los programas presupuestarios, a los objetivos del PAT

Líneas de Acción	Programa Presupuestario
	<b>Creciendo por un Bienestar Social</b>
1.31.1.1. Generar espacios para el contacto ciudadano con la administración municipal, para la resolución de sus peticiones.	√
1.31.1.2. Canalizar las peticiones ante las autoridades correspondientes en función de sus competencias dándole seguimiento a las mismas.	√

## Metas

<b>1.31.1.1. Generar espacios para el contacto ciudadano con la administración municipal, para la resolución de sus peticiones.</b>		
Descripción de la Actividad	Unidad de Medida	Meta Cuantitativa Anual
Realización de eventos mensuales en los cuales tanto el Presidente Municipal como los directivos de las diferentes áreas de la Administración Pública Municipal atiendan directamente a los ciudadanos.	Evento Miércoles Ciudadano	10
<b>1.31.1.2. Canalizar las peticiones ante las autoridades correspondientes en función de sus competencias dándole seguimiento a las mismas.</b>		
Descripción de la Actividad	Unidad de Medida	Meta Cuantitativa Anual
Canalización de reportes y peticiones mediante la plataforma SIRC para su seguimiento y atención.	Reporte Sirc	1,500

## Calendario de Actividades

Actividades		ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total
1	Realización de eventos mensuales en los cuales tanto el Presidente Municipal como los directivos de las diferentes áreas de la Administración Pública Municipal atiendan directamente a los ciudadanos.	1	1	1					1	1	1	1	1	10
2	Canalización de reportes y peticiones mediante la plataforma SIRC para su seguimiento y atención del miércoles ciudadano.	208	158	158					150	150	150	150	150	1,500
3	Canalización de reportes y peticiones mediante la plataforma SIRC para su seguimiento y atención diaria(WhatsApp, Teléfono, correo electrónico y/o presenciales).													

## Responsables

	Actividades	Responsables
1	Realización de eventos mensuales en los cuales tanto el Presidente Municipal como los directivos de las diferentes áreas de la Administración Pública Municipal atiendan directamente a los ciudadanos.	Olivia Carolina Carrión Melchor Coordinadora de Atención Ciudadana
2	Canalización de reportes y peticiones mediante la plataforma SIRC para su seguimiento y atención.	Olivia Carolina Carrión Melchor Coordinadora de Atención Ciudadana

## Matriz de Indicadores para resultados

Datos del Programa											
Programa Presupuestario	Marchando con Eficiencia Y Eficacia	Unidad responsable	Coordinación de Atención Ciudadana						Enfoque Transversal	Cercanía	
Alineación											
Nombre del eje:	Te Quiero en Marcha										
Objetivo:	Implementar el Programa de Miércoles Ciudadano										
Plan Estatal de Desarrollo	Política y Gobierno / Política Económica				Programa Sectorial		(Cuando aplique)				
Plan Nacional de Desarrollo	Política y Gobierno / Economía				Programa Sectorial		(Cuando aplique)				
Clasificación Funcional											
Finalidad		Función		Subfunción		Actividad Institucional					
Resultados											
Nivel	RESUMEN NARRATIVO	INDICADORES								MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
		Nombre del Indicador	Método de cálculo	Tipo	Dimensión	Sentido	Frecuencia	Línea Base	Meta		
<b>FIN</b>	Construir un municipio transparente con fácil acceso a la información y con cercanía a los ciudadanos promoviendo la participación ciudadana para legitimar y evaluar los programas municipales	Índice de solicitudes aplicables	(Solicitudes atendidas / solicitudes ciudadanas recibidas / solicitudes ciudadanas rechazadas)*100	Gestión	Eficiencia	Ascendente	Mensual	140	150	Reporte del SIRC	La ciudadanía contribuye a las actividades del gobierno municipal
<b>PROPÓSITO</b>	Implementar programas para la eficiente fiscalización en el manejo, custodia y ejercicio del gasto público que garantice la Transparencia y acceso a la información	Variación porcentual de programas desarrollados	(Solicitudes atendidas / solicitudes ciudadanas recibidas / solicitudes ciudadanas rechazadas)*100	Gestión	Eficiencia	Ascendente	Mensual	73%	100%	Reporte del SIRC	Las dependencias y entidades de la administración municipal atienden preventivamente las demandas sociales
<b>COMPONENTE</b>	Miércoles Ciudadano	Porcentaje de eventos realizados	(Número de eventos realizados / Numero de eventos programados) *100	Gestión		Ascendente	Anual	11	10	Reporte del programa Miércoles Ciudadano	La ciudadanía se apoya en las TIC's para el reporte y seguimiento de sus solicitudes ciudadanas
<b>ACTIVIDAD</b>	Dar atención a las quejas y denuncias ciudadanas realizando los procedimientos pertinentes en la resolución de quejas y seguimiento de denuncias	Porcentaje de solicitudes ciudadanas atendidas	(Solicitudes atendidas / solicitudes ciudadanas recibidas / solicitudes ciudadanas rechazadas)*100	Gestión		Ascendente	Anual	69%	100%	Reporte del SIRC	Las Dependencias y entidades de la Administración Municipal atienden preventivamente las demandas sociales