



H. Ayuntamiento de Veracruz
Órgano de Control Interno
Reporte de Validación del Programa Anual de Trabajo 2022

12/01/2023

Meses verificados: Octubre-Diciembre 2022			Dirección: Atención Ciudadana			Subdirección / Coordinación:				
Nombre del eje: Desarrollo Social						308				
Nivel	Acción o actividad sustantiva	Nombre del Indicador	Cantidad Reportada			Cantidad Verificada			Status	Observaciones
			Octubre	Noviembre	Diciembre	Octubre	Noviembre	Diciembre		
1	Recibir a través de los diferentes canales de comunicación todas las peticiones, solicitudes, gestiones y quejas que presente la ciudadanía y atender de forma eficiente y en el menor tiempo posible.	Total, de solicitudes ciudadanas atendidas/Tot al de solicitudes Ciudadanas recibidas.	3,577	2,080	2,373	3,577	2,080	2,373	S	Se valida: Folio Generado. Captura de Pantalla del reporte general que genera el sistema.
2	Realizar visitas y/o llamadas a los ciudadanos que han sido atendidos para conocer sus experiencias con el objetivo de mejorar servicios y tiempos de atención.	TotaL de llamadas de seguimiento a solicitudes ciudadanas.	1,035	1,621	544	1,035	1,621	544	S	Se valida: Reporte Excel Interno con corte mensual
3	Generar un vínculo de cercanía entre sociedad y gobierno, este ejercicio se llevará acabo cada quince días en el palacio municipal donde la alcaldesa de forma presencial atenderá en conjunto con los directores del H. Ayuntamiento a la ciudadanía (Miércoles Ciudadano)	Solicitudes de Miércoles Ciudadano.	0	0	0	0	0	0	S	Se valida: Base de datos que emite el SIRC de Miércoles Ciudadano
4	Tener presencia en las diferentes actividades donde asista la alcaldesa y demás brigadas donde haya afluencia de ciudadanos y jefes de manzana para atender a los ciudadanos que se acerquen con alguna solicitud para el ayuntamiento.	Solicitudes en Giras de Presidencia.	41	43	5	41	43	5	S	Se valida: Base de datos que emite el SIRC de Giras de Presidencia. Fotografías
5	Actualizar y validar el padrón de Jefes de Manzana, integrar sus expedientes y capturar su información en el sistema de gestión de programas sociales.	Total de Jefes de Manzanas actualizados en el Padrón.	212	153	450	420	326	451	S	Se valida: Padrón de Jefes de Manzana

Handwritten signatures and initials in blue ink.



H. Ayuntamiento de Veracruz
 Órgano de Control Interno
 Reporte de Validación del Programa Anual de Trabajo 2022

12/01/2023

Nivel	Acción o actividad sustantiva	Nombre de Indicador	Cantidad Reportada			Cantidad Verificada			Status	Observaciones.
			Octubre	Noviembre	Diciembre	Octubre	Noviembre	Diciembre		
6	Acreditación de jefes de manzana (entrega de credenciales, placas y nombramientos)	Acreditación y Toma de Protesta de Jefes de Manzana	420	326	451	420	326	451	N	No se pudo definir en qué fecha y lugar se llevó a cabo la entrega de Credenciales, Placas y Nombramientos porque no presentan documento específico donde se pueda validar la entrega de credenciales, Placas y nombramientos de Jefes de Manzana. Se les solicita implementar un documento donde se pueda demostrar la entrega de Credenciales, Placas y Nombramientos Presentan lista De asistencia de Jefes de Manzana, para capacitación señalando mes. Omitieron señalar fecha, hora, lugar, El área presenta una relación de Jefes de Manza clasificada por los meses Octubre, noviembre diciembre de 2022.
7	Analizar y proponer a jefes de manzana para jefes de cuartel	Total de jefes de cuartel Electos	58	50	64	58	50	64	S	En lista de Padrón se realiza el filtro para verificar quienes son los jefes de manzana.
8	Capacitar jefes de manzana y jefes de cuartel por zonas	Total de Jefes de Manzana y Jefes de Cuartel capacitados	420	326	451	420	326	451	S	Lista De asistencia Jefes de Manzana, señalando mes. Omitieron señalar fecha, hora, lugar, por lo que no se pudo definir en qué fecha y lugar se llevó a cabo Capacitación. Entregan fotografías de diferentes eventos de Capacitación a Jefes de Manzana. No hubo capacitación a jefes de cuartel, porque no tuvieron propuestas (Ver indicador 7)
9	Organizar un evento para jefes de manzana	Evento del día de Jefes de Manzana	0	0	0	0	0	0		Sin actividades reportadas en el Trimestre

* S - Meta Satisfactoria, N - Meta No Satisfactoria.

Por la Dirección.

Por el Órgano de Control Interno.

Mtra. Natalia Guadalupe Callejas Martínez
 Director de Atención Ciudadana

Nicolás Omar Pineda Lara
 Enlace de Atención Ciudadana

Validó:

Maria Rosa Suárez de la Medina.
 Auditor.

Supervisó:

M.A. Taurino Caamaño Quitano.
 Titular del Órgano de Control Interno