

Atención Ciudadana

La atención a la ciudadanía siempre ha sido un área importante para la presente administración, es por eso por lo que se sube de rango a la anterior coordinación de Atención Ciudadana al rango de Dirección, en alcance se le dan mayores atribuciones para tener mayor contacto con los jefes de manzana llevado con anterioridad y actualmente en coordinación con la Dirección de Gobernación.

En ese tenor se plantearon en su Programa Anual de Trabajo las siguientes actividades:

| Actividad | Método de cálculo | Enero | Frecuencia | Línea Base | Meta | Resultado |
|--|---|-------|------------|------------|-------|-----------|
| Recibir, a través de los diferentes canales de comunicación, todas las peticiones, solicitudes, gestiones y quejas que presente la ciudadanía, turnando al solicitante a las diferentes áreas del Ayuntamiento según su competencia, en el menor tiempo posible. | (Total de Solicitudes ciudadanas atendidas/ Total de Solicitudes ciudadanas recibidas) *100 | 2,907 | Mensual | 82.37% | 85% | 100% |
| 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 | 843 | Mensual | 1,200 | 1,200 | 70% |
| 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 | 74 | Mensual | 50 | 50 | 100% |
| Capacitar jefes de manzana y jefes de cuartel por zonas | Total de jefes de manzana y jefes de cuartel capacitados | 243 | Anual | 4,400 | 4,400 | 66% |

Atención Ciudadana

La atención a la ciudadanía siempre ha sido un área importante para la presente administración, es por eso por lo que se sube de rango a la anterior coordinación de Atención Ciudadana al rango de Dirección, en alcance se le dan mayores atribuciones para tener mayor contacto con los jefes de manzana llevado con anterioridad y actualmente en coordinación con la Dirección de Gobernación.

En ese tenor se plantearon en su Programa Anual de Trabajo las siguientes actividades:

| Actividad | Método de cálculo | Febrero | Frecuencia | Línea Base | Meta | Resultado |
|--|--|---------|------------|------------|-------|-----------|
| Recibir, a través de los diferentes canales de comunicación, todas las peticiones, solicitudes, gestiones y quejas que presente la ciudadanía, turnando al solicitante a las diferentes áreas del Ayuntamiento según su competencia, en el menor tiempo posible. | (Total de Solicitudes ciudadanas atendidas/ Total de Solicitudes ciudadanas recibidas)*100 | 3,457 | Mensual | 82.37% | 85% | ***- |
| 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 | 38 | Mensual | 1,200 | 1,200 | 3% |
| 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 | 30 | Mensual | 50 | 50 | 60% |
| Actualizar y validar el padrón de jefes de manzana, integrar sus expedientes, y capturar su información en el sistema de gestión de programas sociales. | Actualizaciones del padrón de jefes de manzana | 169 | Mensual | 400 | 400 | 42% |
| Acreditación de jefes de manzana (entrega de credenciales, placas y nombramientos). | Total de acreditaciones de jefes de manzana | 2,750 | Anual | 4,400 | 4,400 | *- |
| Capacitar jefes de manzana y jefes de cuartel por zonas | Total de jefes de manzana y jefes de cuartel capacitados | 153 | Anual | 4,400 | 4,400 | *- |

*_ La actividad no se considera para la evaluación mensual.

**_ La información que emiten no está completa, por lo tanto, no se evalúa.

Atención Ciudadana

La atención a la ciudadanía siempre ha sido un área importante para la presente administración, es por eso por lo que se sube de rango a la anterior coordinación de Atención Ciudadana al rango de Dirección, en alcance se le dan mayores atribuciones para tener mayor contacto con los jefes de manzana llevado con anterioridad y actualmente en coordinación con la Dirección de Gobernación.

En ese tenor se plantearon en su Programa Anual de Trabajo las siguientes actividades:

| Actividad | Método de cálculo | Marzo | Frecuencia | Línea Base | Meta | Resultado |
|--|--|-------|------------|------------|-------|-----------|
| Recibir, a través de los diferentes canales de comunicación, todas las peticiones, solicitudes, gestiones y quejas que presente la ciudadanía, turnando al solicitante a las diferentes áreas del Ayuntamiento según su competencia, en el menor tiempo posible. | (Total de Solicitudes ciudadanas atendidas/ Total de Solicitudes ciudadanas recibidas)*100 | 3,304 | Mensual | 82.37% | 85% | ***- |
| 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 | 1,995 | Mensual | 1,200 | 1,200 | 100% |
| 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 | 54 | Mensual | 50 | 50 | 100% |
| Actualizar y validar el padrón de jefes de manzana, integrar sus expedientes, y capturar su información en el sistema de gestión de programas sociales. | Actualizaciones del padrón de jefes de manzana | 621 | Mensual | 400 | 400 | 100% |
| Acreditación de jefes de manzana (entrega de credenciales, placas y nombramientos). | Total de acreditaciones de jefes de manzana | 290 | Anual | 4,400 | 4,400 | *- |
| Capacitar jefes de manzana y jefes de cuartel por zonas | Total de jefes de manzana y jefes de cuartel capacitados | 590 | Anual | 4,400 | 4,400 | *- |

*_ La actividad no se considera para la evaluación mensual.

**_ La información que emiten no está completa, por lo tanto, no se evalúa.