

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	Octubre	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	2,173	Mensual	82.37%	2,882	75%
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	1,192	Mensual	1,200	1,200	99%
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	18	Mensual	50	50	36%
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	19	Mensual	400	400	5%
Acreditación de jefes de manzana (entrega de credenciales, placas y nombramientos).	Total de acreditaciones de jefes de manzana	99	Anual	4,400	4,400	*_

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

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	Noviembre	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	1,913	Mensual	82.37%	2,882	66%
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	108	Mensual	1,200	1,200	9%
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	22	Mensual	50	50	44%
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	41	Mensual	400	400	10%
Acreditación de jefes de manzana (entrega de credenciales, placas y nombramientos).	Total de acreditaciones de jefes de manzana	22	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	5	Anual	4,400	4,400	* _

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

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	Diciembre	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	1,489	Mensual	82.37%	2,882	52%
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	980	Mensual	1,200	1,200	82%
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	3	Mensual	50	50	6%
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	9	Mensual	400	400	2%
Acreditación de jefes de manzana (entrega de credenciales, placas y nombramientos).	Total de acreditaciones de jefes de manzana	19	Anual	4,400	4,400	24%