



Dirección de Atención Ciudadana

Programa Anual
De Trabajo
2023

Nuestro Puerto, Nuestra Casa
Visión 2040



Contenido

Presentación	3
Siglas y Acrónimos	4
Objetivo general	4
Objetivos Específicos	4
Diagnóstico	5
Alineación	5
Contribución de los programas presupuestarios, a los objetivos del PAT	6
Metas	7
Calendario de Actividades	8
Responsables	9
Matriz de Indicadores para resultados	10



Presentación

En administraciones anteriores la coordinación de atención ciudadana, fue el departamento encargado de atender y canalizar los reportes y peticiones ciudadanas de los habitantes del Municipio de Veracruz.

En aras de dar un trato más eficiente, personalizado, cercano y humano con la ciudadanía en esta administración municipal (2022-2025) presidida por la Lic. Patricia Lobeira Rodríguez, se tomó la decisión de crear la dirección de Atención Ciudadana con el objetivo de brindar una eficiente solución a las diferentes problemáticas que existen en cada una de las colonias de nuestro municipio.

Asimismo, se determinó que esta dirección estará a cargo de la atención a los Jefes de Manzana y los Jefes de Cuartel para que funjan como gestores representantes de sus zonas y sean el puente de comunicación directa entre los ciudadanos y el Ayuntamiento.

En la búsqueda de mejorar el servicio de gestión y atención a la ciudadanía desarrollamos en conjunto con la dirección de Innovación la plataforma digital **SIRC 2.0** con mejoras que nos permitirán aterrizar las necesidades del día a día y de igual manera se creó la línea telefónica de contacto eficiente con 3 dígitos: **072**.

Lo anterior para mejorar la atención y el acercamiento de la ciudadanía con el **H. Ayuntamiento de Veracruz**, contemplando los pequeños detalles que son los que constituyen el valor agregado para un mejor servicio y atención con los ciudadanos.



Siglas y Acrónimos

SIRC 2.0: Sistema de Relación con Ciudadanos.

Objetivo general

Organizar y controlar la operación de los procesos, y mecanismos para la detección, captación, registro y canalización oportuna a las dependencias y entidades de las peticiones ciudadanas conforme a sus respectivos ámbitos de competencia.

Objetivos Específicos

- Atender con eficiencia a los ciudadanos que tengan contacto con el H. Ayuntamiento Constitucional.
- Mantener la plataforma digital en óptimas condiciones de servicio, que permita tener un registro puntual de las solicitudes ingresadas, al Sistema Integral de Relación con Ciudadanos (SIRC), para darles seguimiento y determinar cuáles están en proceso, pendientes y atendidas, con el objetivo de evitar rezagos.
- Que a los jefes de manzana se les asigne una clave de usuario y contraseña para monitorear las gestiones que ejecuten en el Sistema Integral de relación con Ciudadanos (SIRC), para que les permita dar seguimiento a cada una de sus solicitudes.
- Elaborar un Mapeo Georreferenciado de cada uno de los Jefes de Manzana con sus datos generales y el historial de solicitudes ingresadas al Ayuntamiento.
- Integrar y mantener actualizado el Padrón de Jefes de Manzanas para el control, listado y modificaciones de los mismos.



Diagnóstico

La Dirección de Atención Ciudadana cuenta con una plataforma eficiente que permite dar seguimiento a cada una de las solicitudes que ingresan a la dirección de Atención Ciudadana.

Alineación

Eje del PMD	Objetivo General	Programa	Objetivo	Estrategia	Líneas de Acción
I. Desarrollo Social	Actuar dentro del marco legal vigente, en relación con los derechos humanos, con servidores públicos asertivos, proactivos y con cercanía social, que utilicen estrategias y acciones eficientes, para satisfacer las demandas ciudadanas en materia de protección civil, así como fomentar programas y proyectos que generen la ciudadanización, a fin de salvaguardar la seguridad pública, el orden y las disposiciones viales	Programa 1: <i>Programa Municipal de Atención Ciudadana</i>	Objetivo 17.1: Elaborar e implementar estrategias innovadoras y eficientes para mejorar el modelo de atención ciudadana, con base en las necesidades identificadas, estándares de calidad y políticas de atención eficiente	Estrategia 17.1.1: Desarrollar e implementar el modelo de seguimiento y control, que garantice las mediciones de calidad en los servicios de los diferentes canales de atención ciudadana	17.1.1.1. Recibir y atender las peticiones, gestiones y quejas que presente la ciudadanía. 17.1.1.2. Proporcionar una atención personalizada, respetuosa y de respuesta eficiente sobre los programas, servicios y actividades que realiza el Ayuntamiento. 17.1.1.3. Turnar al ciudadano solicitante a las diferentes áreas del Ayuntamiento, según sea el asunto de la solicitud, recibiendo oportunamente los servicios requeridos. 17.1.1.4. Mejorar los tiempos de respuesta y atención a las solicitudes ciudadanas. 17.1.1.5. Coordinar el proceso de elección de jefes de manzana, entre los vecinos del municipio, conforme la Ley Orgánica del Municipio Libre.



Contribución de los programas presupuestarios, a los objetivos del PAT

Líneas de Acción	Programa Presupuestario
	Atención Ciudadana
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.	√
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.	√
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.	√
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.	√
Actualizar y validar el padrón de Jefes de Manzana, integrar sus expedientes, y capturar su información en el sistema de gestión de programas sociales.	√
Acreditación y toma de protesta de jefes de manzana (entrega de credenciales, placas y nombramientos).	√
Analizar y proponer de los jefes de manzana, para jefes de cuartel	√
Capacitar jefes de manzana y jefes de cuartel por zonas	√
Organizar el evento de celebración del día de jefes de manzana.	√



Metas

Estrategia 17.1.1: Desarrollar e implementar el modelo de seguimiento y control, que garantice las mediciones de calidad en los servicios de los diferentes canales de atención ciudadana		
Descripción de la Actividad	Unidad de Medida	Meta Cuantitativa
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.	Porcentaje de Solicitudes Ciudadanas Atendidas	80
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.	Llamadas de seguimiento a solicitudes ciudadanas	1200
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.	Gira de Presidencia	50
Actualizar y validar el padrón de Jefes de Manzana, integrar sus expedientes, y capturar su información en el sistema de gestión de programas sociales.	Padrón de Jefes de Manzana	4400
Acreditación y toma de protesta de jefes de manzana (entrega de credenciales, placas y nombramientos).	Padrón de Jefes de Manzana	4400
Analizar y proponer de los jefes de manzana, para jefes de cuartel	Padrón de Jefes de Cuartel	
Capacitar jefes de manzana y jefes de cuartel por zonas	Padrón de Jefes de Manzana y cuartel	4400
Organizar el evento de celebración del día de jefes de manzana.	Evento del día de Jefes de Manzana	1



Calendario de Actividades

Actividades	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
1 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.	1287/2907	2692/3457	2354/3304	962/2732	1266/2882	1994/3063	1703/2822	1855/3510	2026/3595	2173/3591	3126/1913	2236/1489	37225
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.	1287/843	2692/2381	2354/ 1995	962/846	1266/1042	1110/987	342/310	1942/1839	1739/1588	1283/1192	118/108	1009/980	14111
3 Generar un vínculo de cercanía entre sociedad y gobierno, este ejercicio se llevará a cabo 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.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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.	74	30	54	62	74	21	50	49	14	18	22	3	471
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.	91	210	621	395	105	55	5	42	19	19	41	9	1612
6 Acreditación y toma de protesta de jefes de manzana (entrega de credenciales, placas y nombramientos).	13	50	290	69	118	179	83	19	162	99	22	19	1123
7 Analizar y proponer de los jefes de manzana, para jefes de cuartel	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8 Capacitar jefes de manzana y jefes de cuartel por zonas	243	153	590	100	0	0	0	0	122	0	5	0	1213
9 Organizar el evento de celebración del día de jefes de manzana.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0



Responsables

Actividades		Responsables
1	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.	Mtra. Natalia G. Calleja Martínez - Directora de Atención Ciudadana Nicolás Omar Pineda Lara - Subdirector Rosario Lagunes de la O - Coordinadora Yessenia Monserrat Vázquez Schleske - Coordinadora
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.	Nicolás Omar Pineda Lara - Subdirector Rosario Lagunes de la O - Coordinadora
3	Generar un vínculo de cercanía entre sociedad y gobierno, este ejercicio se llevará a cabo 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.	Mtra. Natalia G. Calleja Martínez - Directora de Atención Ciudadana Nicolás Omar Pineda Lara - Subdirector Rosario Lagunes de la O - Coordinadora Yessenia Monserrat Vázquez Schleske - Coordinadora
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.	Mtra. Natalia G. Calleja Martínez - Directora de Atención Ciudadana Nicolás Omar Pineda Lara - Subdirector Rosario Lagunes de la O - Coordinadora
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.	Mtra. Natalia G. Calleja Martínez - Directora de Atención Ciudadana Nicolás Omar Pineda Lara - Subdirector
6	Acreditación y toma de protesta de jefes de manzana (entrega de credenciales, placas y nombramientos).	Mtra. Natalia G. Calleja Martínez - Directora de Atención Ciudadana Nicolás Omar Pineda Lara - Subdirector
7	Analizar y proponer de los jefes de manzana, para jefes de cuartel	Mtra. Natalia G. Calleja Martínez - Directora de Atención Ciudadana Nicolás Omar Pineda Lara - Subdirector
8	Capacitar jefes de manzana y jefes de cuartel por zonas	Mtra. Natalia G. Calleja Martínez - Directora de Atención Ciudadana Nicolás Omar Pineda Lara - Subdirector
9	Organizar el evento de celebración del día de Jefes de Manzana	Mtra. Natalia G. Calleja Martínez - Directora de Atención Ciudadana Nicolás Omar Pineda Lara - Subdirector



Matriz de Indicadores para resultados

Datos del Programa											
Programa Presupuestario	Programa Municipal de Atención Ciudadana			Unidad responsable	Dirección de Atención Ciudadana					Enfoque Transversal	Derechos Humanos
Alineación											
Nombre del eje:	Desarrollo Social										
Objetivo:	Atender las demandas prioritarias de la población, privilegiando aquellas acciones tendientes a abatir el rezago social y humano, a través de servicios públicos dignos y programas sociales encausados a este fin.										
Plan Estatal de Desarrollo	Bienestar Social			Programa Sectorial (Cuando aplique)						Objetivos de Desarrollo Sostenible Vinculado	
Plan Nacional de Desarrollo	Política Social			Programa Sectorial (Cuando aplique)						16.6.2	
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		
ACTIVIDADES	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.	Porcentaje de Solicitudes Ciudadanas Atendidas	Atendidas/Recibidas	Gestión	Eficacia	Ascendente	Mensual	80	85	Reporte de Atención de SIRC	La ciudadanía es atendida en tiempo y forma en sus solicitudes por el SIRC
	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.	Llamadas de seguimiento o a solicitudes ciudadanas	Total de llamadas de seguimiento a solicitudes ciudadanas	Gestión	Eficiencia	Constante	Mensual	1500	1500	Bitácora de Llamadas de Atención	Existe disponibilidad y personal para el desarrollo de la actividad
	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.	Gira de Presidencia	Solicitudes de Gira de Presidencia	Gestión	Eficacia	Constante	Mensual	50	50	Reporte de Atención de SIRC.	La ciudadanía tiene solicitudes durante las giras.
	Actualizar y validar el padrón de Jefes de Manzana, integrar sus expedientes, y capturar su información en el sistema de gestión de programas sociales.	Padrón de Jefes de Manzana	Total de Jefes de Manzana Actualizados	Gestión	Eficacia	Constante	Anual	4400	4400	Padrón de Jefes de Manzana	Que la ciudadanía tenga disponibilidad para desempeñar el cargo honorífico.
	Acreditación y toma de protesta de jefes de manzana (entrega de credenciales, placas y nombramientos).	Padrón de Jefes de Manzana	Acreditación y toma de protesta	Gestión	Eficacia	Constante	Anual	4400	4400	Credenciales, placas y nombramientos de Jefes de Manzana	Que la ciudadanía tenga disponibilidad para desempeñar el cargo honorífico.
	Analizar y proponer de los jefes de manzana, para jefes de cuartel	Padrón de Jefes de Cuartel	Total de Jefes de Cuartel Electos	Gestión	Eficacia	Constante	Anual	0	0	Padrón de Jefes de Cuartel	Que la ciudadanía tenga disponibilidad para desempeñar el cargo honorífico.
	Capacitar jefes de manzana y jefes de cuartel por zonas	Padrón de Jefes de Manzana y cuartel	Total de Jefes de manzana y cuartel capacitados	Gestión	Eficacia	Constante	Anual	4400	4400	Padrón de Jefes de Manzana y cuartel	Que los ciudadanos tengan la disposición de asistir a las capacitaciones.
	Organizar el evento de celebración del día de Jefes de Manzana	Evento del día de Jefes de Manzana	Evento del día de Jefes de Manzana	Gestión	Eficacia	Constante	Anual	1	1	Reporte Fotográfico	Que los jefes de manzana tengan disponibilidad de asistir a la celebración