



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 | <p>17.1.1.1. Recibir y atender las peticiones, gestiones y quejas que presente la ciudadanía.</p> <p>17.1.1.2. Proporcionar una atención personalizada, respetuosa y de respuesta eficiente sobre los programas, servicios y actividades que realiza el Ayuntamiento.</p> <p>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.</p> <p>17.1.1.4. Mejorar los tiempos de respuesta y atención a las solicitudes ciudadanas.</p> <p>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.</p> |



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 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. | ✓ |
| 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 | 141111 |
| 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 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. | 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 | | | | | |
| Nombre del eje: | Alineación 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 | | | | | | | | | | | |
| 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. | | | Nombre del Indicador | Método de cálculo | Tipo | Dimensión | Sentido | Frecuencia | Línea Base | Meta | MEDIOS DE VERIFICACIÓN | SUPUESTOS | | |
| | 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. | | | 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 | | |
| | 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. | | | Llamadas de seguimiento 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 | | |
| | Actualizar y validar el padrón de Jefes de Manzana, integrar sus expedientes, y capturar su información en el sistema de gestión de programas sociales. | | | 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. | | |
| | Acreditación y toma de protesta de jefes de manzana (entrega de credenciales, placas y nombramientos). | | | 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. | | |
| | 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 | | |