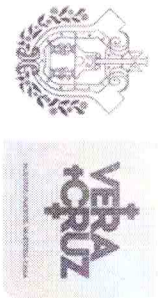


H. Ayuntamiento de Veracruz
Órgano de Control Interno
Reporte de Validación del Programa Anual de Trabajo 2025

14/04/2025

Meses verificados: ENERO- MARZO 2025			Dirección: ATENCIÓN CIUDADANA			Subdirección / Coordinación:																
Nombre del eje: Desarrollo Social																						
Nivel	Acción o actividad sustantiva	Nombre del Indicador	Cantidad Reportada			Cantidad Verificada			Status	Observaciones.												
			Enero	Febrero	Marzo	Enero	Febrero	Marzo														
1	Recibir, a través de los diferentes canales de comunicación, todas las 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.	2,156	19,356	1,587	2,156	2,169	1,587	S	Se valida: Folio Generado. Del SIRC Captura de Pantalla del reporte general que genera el sistema, en asuntos atendidos <table><tr><td>Mes</td><td>Solicitud Recibidas</td><td>Atendidas</td></tr><tr><td>Enero</td><td>2,927</td><td>2,156</td></tr><tr><td>Febrero</td><td>3,006</td><td>2,169</td></tr><tr><td>Marzo</td><td>2,427</td><td>1,587</td></tr></table>	Mes	Solicitud Recibidas	Atendidas	Enero	2,927	2,156	Febrero	3,006	2,169	Marzo	2,427	1,587
Mes	Solicitud Recibidas	Atendidas																				
Enero	2,927	2,156																				
Febrero	3,006	2,169																				
Marzo	2,427	1,587																				
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 contra total de llamadas efectivas en solución del reporte	875	603	1,055	875	603	1,055	S	Se valida: Reporte Excel Interno con corte mensual <table><tr><td>Mes</td><td>Solicitud Recibidas</td><td>Atendidas</td></tr><tr><td>Enero</td><td>1,075</td><td>875</td></tr><tr><td>Febrero</td><td>790</td><td>603</td></tr><tr><td>Marzo</td><td>1,189</td><td>1,055</td></tr></table>	Mes	Solicitud Recibidas	Atendidas	Enero	1,075	875	Febrero	790	603	Marzo	1,189	1,055
Mes	Solicitud Recibidas	Atendidas																				
Enero	1,075	875																				
Febrero	790	603																				
Marzo	1,189	1,055																				
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 Gira de Presidencia.	5	6	6	5	6	6	S	Se valida: Base de datos que emite el SIRC de Cifras de Presidencia. Fotografías												
4	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	41	8	19	30	8	19	S	Se valida: Padrón de Jefes de Manzana <table><tr><td>Mes</td><td>Altas</td></tr><tr><td>Enero</td><td>30</td></tr><tr><td>Febrero</td><td>08</td></tr><tr><td>Marzo</td><td>19</td></tr></table>	Mes	Altas	Enero	30	Febrero	08	Marzo	19				
Mes	Altas																					
Enero	30																					
Febrero	08																					
Marzo	19																					



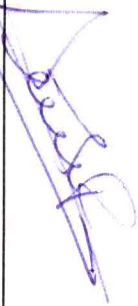
H. Ayuntamiento de Veracruz
Órgano de Control Interno
Reporte de Validación del Programa Anual de Trabajo 2025

14/04/2025

Nivel	Acción o actividad sustantiva	Nombre del Indicador	Cantidad Reportada			Cantidad Verificada			Status	Observaciones.
			Enero	Febrero	Marzo	Enero	Febrero	Marzo		
5	Acreditación y toma de protesta de jefes de manzana (entrega de credenciales, placas y nombramientos).	Padrón de Jefes de Manzana	6	62	52	6	62	52	S	Se valida: Relación clasificada por zonas, de los acusos de recibo de Credencial, nombramiento y placa de cada jefe de manzana Enero, febrero y marzo de 2024. Los acusos que amparan la relación se quedan en la Oficina de Atención ciudadana, como evidencia de las credenciales entregadas.
6	Capacitar jefes de manzana y jefes de cuartel por zonas	Padrón de jefes de cuartel y de Manzana.	2	50	29	2	50	29	S	Se valida: Presenta lista de asistencias de los participantes a los cursos. Fotografías de los actos de capacitación.
7	Organizar el evento de celebración del día de Jefes de Manzana	Evento del día de Jefes de Manzana	0	0	0	0	0	0		Sin actividades realizadas en el 1er. Trimestre

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

Por la Dirección.


Lic. Alicia L. Rosete Sosa
Directora de Atención Ciudadana.


Lic. Nicolás Omar Pineda Lara
Subdirector de Atención, Gestión y Seguimiento

Por el Órgano de Control Interno.


Validó:


Supervisó:

Maria Rosa Suárez de la Medina
Auditor de la Subdirección de Desarrollo Administrativo y Contraloría Social.

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