

**GOBIERNO MUNICIPAL EL SALTO, JALISCO 2018-2021**

PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2019-2020

**Nombre de la Dependencia:** Dirección de Atención Ciudadana

**Eje de Desarrollo:** El Salto Democrático

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACCIÓN, PROYECTO O PROGRAMA**  | **OBJETIVO** | **META** | **INDICADOR** | **PROGRAMACIÓN POR MES** |
| **OCT** | **NOV** | **DIC** | **ENE** | **FEB** | **MAR** | **ABR** | **MAY** | **JUN** | **JUL** | **AGS** | **SEPT** |
| Atención Ciudadana | Brindar atención a la ciudadanía a fin de canalizar y dar respuesta a las peticiones, quejas, sugerencias y denuncias ciudadanas | Canalizar el 100% de las peticiones recibidas a las dependencias competentes | Porcentaje de atenciones canalizadas |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Seguimiento y Resguardo de Información | Dar continuidad a cada queja, denuncia, recibida y registrar las etapas del proceso de atención | Dar seguimiento al 100% a las demandas ciudadanas  | Porcentaje de reportes ciudadanos solucionados |  |  |   |  |  |   |  |  |  |  |  |  |
| Módulos de atención ciudadanaMAC | Brindar atención y orientación a la ciudadanía a través de MAC instalados en Delegaciones y oficinas de gobierno en el municipio | Procesar para procurar solución al 100% de las peticiones recibidas | Número de atenciones procesadas |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Programa de Atención ComunitariaPAC | Brindar atención y comunicación constante a comités vecinales en Delegaciones y Cabecera Municipal | Realizar tres reuniones por semana con comités vecinales del municipio | Número de reuniones vecinales |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Aplicar encuesta de satisfacción a los ciudadanos que asisten a las dependencias para solicitar servicios o realizar pagos | Realizar evaluación mensual con base a resultados de las encuestas realizadas a ciudadanos con la finalidad de detectar áreas de oportunidad  | Generar estadísticas de atención | Estadísticas realizadas por mes y encuestas realizadas por delegación  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |