

CLAVE OFS: 14-01

RESPONSABLE:	JOSE GREGORIO RUIZ CHEIRES	
UNIDAD RESPONSABLE:	ATENCIÓN CIUDADANA	
PROGRAMA:	GESTIÓN MUNICIPAL	
SUBPROGRAMA:	ATENCIÓN CIUDADANA	NÚMERO DE PROGRAMA: GTM - 10 - 03
		NÚMERO DE SUBPROGRAMA: GTM - 10 - 16
OBJETIVO GENERAL:	Servir de enlace entre la ciudadanía y las distintas Dependencias Municipales, canalizando las solicitudes y peticiones a las mismas, facultadas para ello, verificando que todas ellas cuenten con respuesta en tiempo y forma.	

METAS	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	TIEMPO DE EJECUCIÓN	NÚMERO DE BENEFICIARIOS	IMPORTE	INDICADORES		
						EFICACIA	EFICIENCIA	ECONOMIA
Aplicar el Sistema Administrativo Municipal (SAM) en la Dirección de Atención Ciudadana para controlar las distintas quejas, peticiones y solicitudes desde su generación hasta su resolución, todo esto con el fin de hacer más eficientes e innovadores los mecanismos de respuesta.	Integración	9	12 meses	279 405	\$ 1,136,850.49	100%	100%	0%
Capacitar a los servidores públicos y personal de Servicio Social de la Dirección de Atención Ciudadana Municipal para que opere el sistema electrónico de gestión de atención ciudadana y orienten oportunamente a los usuarios en sus solicitudes.	Capacitaciones	2	12 meses	279 405	\$ 70,200.00	100%	100%	0%
Conseguir que al 100% de las quejas, peticiones y sugerencias se les de respuesta en un plazo máximo de 48 horas desde su recepción cada mes. A través del sistema de Gestión electrónica (SAM)	Quejas	5808	12 meses	279 405	\$ 84,540.33	111%	111%	95%
Realizar cada mes el Programa Miércoles Ciudadano, que pertenece a esta Dirección, a fin de tener una mayor percepción de cercanía con los ciudadanos y atender las peticiones derivadas del mismo, dándoles contestación en un plazo máximo de 48 horas o al momento.	Seguimiento	12	12 meses	279 405	\$ 69,587.79	83%	83%	75%
Entregar información numérica y gráfica con reportes de manera mensual, trimestral y anual de la Dirección de Atención Ciudadana y Miércoles Ciudadano, a través de la base de datos de registro de atenciones brindadas por esta Dirección, con la finalidad de tener al alcance información de primer mano y de fácil consultabilidad.	Reporte	12	12 meses	Ayuntamiento	\$ 32,322.47	100%	100%	85%
Mejorar la atención de los servicios, mediante la capacitación brindada al personal de esta Dirección, para adecuarnos a la necesidad de los ciudadanos, todo mediante atención presencial, personal, electrónica y telefónica.	Mejoramiento	17	12 meses	279 405	\$ 58,386.18	100%	100%	90%

\$ 1,450,887.26

NOMBRE Y FIRMA  
H. AYUNTAMIENTO  
MUNICIPAL  
TEHUACÁN, PUE.  
C. EDUARDO LIZAMA ARRIETA  
PRESIDENTE MUNICIPAL

NOMBRE Y FIRMA  
SECRETARÍA DE  
C. ORLANDO CUÁLLO CINTA  
SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO  
MUNICIPAL  
TEHUACÁN, PUE  
2011-2014

NOMBRE Y FIRMA  
C. FABRIZO SÁNCHEZ AVENDAÑO  
CONTRALOR  
MUNICIPAL  
TEHUACÁN  
PUEBLA  
2011-2014

NOMBRE Y FIRMA  
C. JOSÉ RAÚL ROBERTO  
SÁNCHEZ ROMERO  
TESORERO  
MUNICIPAL  
TEHUACÁN, PUE.  
2011-2014

NOMBRE Y FIRMA  
ATENCIÓN  
CIUDADANA  
H. AYUNTAMIENTO  
MUNICIPAL  
TEHUACÁN, PUE.  
2011-2014

RESPONSABLE: JOSE GREGORIO RUIZ CHEIRES  
UNIDAD RESPONSABLE: ATENCIÓN CIUDADANA

HOJA: 2 DE 2

METAS	2012												REGISTROS	OBSERVACIONES	
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
	Número	Número	Número	Número	Número	Número	Número	Número	Número	Número	Número	Número	Número		
Aplicar el Sistema Administrativo Municipal (SAM) en la Dirección de Atención Ciudadana para controlar las quejas, peticiones y solicitudes desde su generación hasta su resolución, todo esto con el fin de hacer más ágiles e incrementar los mecanismos de respuesta.	UNIDADES DE MEDIDA PROGRAMADAS				1	1	1	1	1	1	1	1	1		
	UNIDADES DE MEDIDA REALIZADAS				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Capacitar a los servidores públicos y personal de Servicio Social de la Dirección de Atención Ciudadana estructural para que operen el sistema electrónico de gestión de atención ciudadana y atiendan oportunamente a las usuarios en sus solicitudes.	UNIDADES DE MEDIDA PROGRAMADAS				1										
	UNIDADES DE MEDIDA REALIZADAS				1										1
Conseguir que al 100% de las quejas, peticiones y sugerencias se les de respuesta en un plazo máximo de 60 horas desde su recepción cada mes. A través del sistema de Gestión electrónica (SAM)	UNIDADES DE MEDIDA PROGRAMADAS	484	484	484	484	484	484	484	484	484	484	484	484		
	UNIDADES DE MEDIDA REALIZADAS	659	503	439	455	445	400	585	708	574	608	556	432	1	
Realizar cada mes el Programa Atención Ciudadana, que promueva a esta Dirección a fin de tener una mayor participación de cercanía con los ciudadanos y atender las peticiones derivadas del mismo, durante orientación en un plazo máximo de 48 horas a al momento.	UNIDADES DE MEDIDA PROGRAMADAS	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
	UNIDADES DE MEDIDA REALIZADAS	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	4	
Mejorar la atención de los servicios, mediante la capacitación brindada al personal de esta Dirección, para adecuarnos a la necesidad de los ciudadanos, todo mediante atención escrita, personal, electrónica y telefónica.	UNIDADES DE MEDIDA PROGRAMADAS	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
	UNIDADES DE MEDIDA REALIZADAS	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Entregar información numérica y gráfica con reportes de manera mensual, trimestral y anual de la Dirección de Atención Ciudadana y Microplata Ciudadana, a través de la base de datos de registro de observaciones brindadas por esta Dirección, con la finalidad de tener al usuario.	UNIDADES DE MEDIDA PROGRAMADAS	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	3		
	UNIDADES DE MEDIDA REALIZADAS	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	3	1	

**CLASIFICACIÓN PARA COLUMNA DE RESULTADOS**

1. CUMPLIDA CON ÉXITO

2. AVANCE CON IMPACTO

3. AVANCE SIN IMPACTO

4. PARCIALMENTE CUMPLIDA

5. NO SE CUMPLIÓ LA META

NOMBRE Y FIRMA  
ELIJO LEZAMA VITO  
PRESIDENTE MUNICIPAL  
H. AYUNTAMIENTO MUNICIPAL  
TEHUACÁN, PUE.  
2011 - 2014

NOMBRE Y FIRMA  
EL ORLANDO CUELLO CORTA  
SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO  
MUNICIPAL  
TEHUACÁN, PUE.  
2011-2014

NOMBRE Y FIRMA  
C. FABIAN SANCHEZ ROMERO  
SECRETARIO DE ATENCIÓN CIUDADANA  
H. AYUNTAMIENTO DE TEHUACÁN  
PUEBLA  
2011-2014

NOMBRE Y FIRMA  
C. JOSE PAUL BERRIERTO  
SANCHEZ ROMERO  
ELIZABETH  
TESORERIA

NOMBRE Y FIRMA  
C. JOSE GREGORIO RUIZ CHEIRES  
RESPONSABLE  
ATENCIÓN CIUDADANA  
H. AYUNTAMIENTO MUNICIPAL  
TEHUACÁN, PUE.  
2011-2014



MUNICIPAL  
TEHUACÁN, PUE.  
2011-2014

15