



PROGRAMA ANUAL DE OPERACIÓN 2013
H. AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEHUACÁN PUEBLA
CLAVE ASEP: 14-01



POA-1

FECHA DE APROBACIÓN DEL CABILDO
20/12/2012

HOJA: 1 DE:2

RESPONSABLE:	JOSE GREGORIO RUIZ CHEIRES	
UNIDAD RESPONSABLE:	ATENCIÓN CIUDADANA	
PROGRAMA:	GESTIÓN MUNICIPAL	
SUBPROGRAMA:	ATENCIÓN CIUDADANA	
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	INDICADORES	
					EFICACIA	EFICIENCIA
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 mas eficientes e innovadores los mecanismos de respuesta.	Aplicaciones	12	12 meses	279 405		
Capacitar a los servidores públicos y personal de Servicio Social de la Dirección de Atención Ciudadana Municipal para que operen el sistema electrónico de gestión de atención ciudadana y orienten oportunamente a los usuarios en sus solicitudes.	Capacitación	1	12 meses	279 405		
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 electrónico (SAM)	Quejas	5808	12 meses	279 405		
Realizar cada mes el Programa Miercoles 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	Seguimientos	11	12 meses	279 405		
Entregar reportes de manera mensual de la Dirección de Atención Ciudadana y Miercoles 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 primera mano y de total confiabilidad.	Reportes	12	12 meses	Ayuntamiento		
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.	Mejoras	12	12 meses	279 405		

NOMBRE Y FIRMA

C. ELISEO LEZAMA PRIETO
PRESIDENTE MUNICIPAL

NOMBRE Y FIRMA

C. ORLANDO CUALLO CINTA
SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO

NOMBRE Y FIRMA

C. AARON CANDIDO SOLANO PÉREZ
CONTRALOR

NOMBRE Y FIRMA

C. JOSÉ PAUL NORBERTO
SÁNCHEZ ROMERO
TESORERO

NOMBRE Y FIRMA

C. JOSÉ GREGORIO RUIZ CHEIRES
RESPONSABLE

RESPONSABLE:	JOSE GREGORIO RUIZ CHEIRES
UNIDAD RESPONSABLE:	ATENCIÓN CIUDADANA

METAS		2013												RESULTADOS	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		
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 mas eficientes e innovadores los mecanismos de respuesta.	UNIDADES DE MEDIDA PROGRAMADAS	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
	UNIDADES DE MEDIDAS REALIZADAS														
Capacitar a los servidores públicos y personal de Servicio Social de la Dirección de Atención Ciudadana Municipal para que operen el sistema electronico de gestión de atención ciudadana y orienten oportunamente a los usuarios en sus solicitudes.	UNIDADES DE MEDIDA PROGRAMADAS				1										
	UNIDADES DE MEDIDAS REALIZADAS														
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 electronico (SAM)	UNIDADES DE MEDIDA PROGRAMADAS	484	484	484	484	484	484	484	484	484	484	484	484		
	UNIDADES DE MEDIDAS REALIZADAS														
Realizar cada mes el Programa Miercoles 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	UNIDADES DE MEDIDA PROGRAMADAS	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
	UNIDADES DE MEDIDAS REALIZADAS														
Entregar reportes de manera mensual de la Dirección de Atención Ciudadana y Miercoles 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 primera mano y de total confiabilidad.	UNIDADES DE MEDIDA PROGRAMADAS	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
	UNIDADES DE MEDIDAS REALIZADAS														
Mejorar la atención de los servicios, mediante la capacitacion brindada al personal de esta Direccion, para adecuarlos a la necesidad de los ciudadanos, todo mediante atencion escrita, personal, electronica y telefonica.	UNIDADES DE MEDIDA PROGRAMADAS	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
	UNIDADES DE MEDIDAS REALIZADAS														

CODIFICACIÓN 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

C. ELISEO LEZAMA PRIETO
PRESIDENTE MUNICIPAL

NOMBRE Y FIRMA

C. ORLANDO CUALLO CINTA
SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO

NOMBRE Y FIRMA

C. AARON CANDIDO SOLANO PÉREZ
CONTRALOR

NOMBRE Y FIRMA

C. JOSÉ PAUL NORBERTO
SÁNCHEZ ROMERO

NOMBRE Y FIRMA

C. JOSE GREGORIO RUIZ CHEIRES
RESPONSABLE