

DATOS GENERALES

Programa: ATENCION CIUDADANA DE CALIDAD		Fecha:
Periodo de Ejecución:		Número de Programa: 25
Inicio: 01/01/2017	Fin: 31/12/2017	Costo del Programa: 1,187,034.22
Tipo de Programa: Administración Publica Eficiente		Cobertura: Municipal
Programa Especial: Gasto Corriente		Tipo de Acción: Administración Publica
Unidad Responsable:		
Nivel 1 01 - Ayuntamiento Municipal de Playas de Rosarito		
Nivel 2 01.15 - Delegaciones		
Nivel 3 01.15.02 - Plan Libertador		
Nivel 4 01.15.02.01 - Plan Libertador Oficina del Titular		
Plan de Desarrollo:		
Eje Rector	Municipio que Entiende y Atiende	
Sub Eje	Administración por Resultados	
Tema	Fortalecimiento de Delegaciones Municipales	
Estrategía	Descentralización de funciones administrativas y operativas a delegaciones municipales con la finalidad de que la ciudadanía reciba la mejor atención posible en las tres delegaciones y realizar el mayor número de trámites.	
Líneas de Acción	Fortalecer las funciones de las Delegaciones tanto con recurso financiero como humano para brindar los mismos servicios que brinda la Administración Central.	
Objetivo Estratégico:		
Propósito Institucional: ATENCION A LA CIUDADANIA DE LA DEMARCAION DE PLAN LIBERTADOR, HUMANA Y EFICIENTE		

MATRIZ DE INDICADORES

Fin													
Objetivo: brindar un servicio eficaz y de calidad mediante la atención que se brinda a la ciudadanía por parte del personal que labora en esta Delegación	Unidad de Medida: Encuesta												
Nombre: MEJORA CONTINUA DE ATENCIÓN CIUDADANA	Periodo: Anual												
Definición:	Tipo de Indicador: Estrategico												
Medio de Verificación: encuestas de evaluación de servicios, lista de asistencia, galería fotográfica,	Dimensión: Eficacia												
Método de Calculo:													
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Periodo</th> <th>Programado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Primer trimestre</td> <td>0.00</td> </tr> <tr> <td>Segundo Trimestre</td> <td>0.00</td> </tr> <tr> <td>Tercer Trimestre</td> <td>0.00</td> </tr> <tr> <td>Cuarto Trimestre</td> <td>1.00</td> </tr> <tr> <td>Total:</td> <td>1.00</td> </tr> </tbody> </table>	Periodo	Programado	Primer trimestre	0.00	Segundo Trimestre	0.00	Tercer Trimestre	0.00	Cuarto Trimestre	1.00	Total:	1.00
Periodo	Programado												
Primer trimestre	0.00												
Segundo Trimestre	0.00												
Tercer Trimestre	0.00												
Cuarto Trimestre	1.00												
Total:	1.00												

Propósito [1]**Objetivo:** Ciudadanos reciben atención de calidad en las instalaciones de la Delegación**Nombre:** ATENCION CIUDADANA EFICIENTE**Definición:****Medio de Verificación:** fotografía, listas de asistencia, encuestas, bitácora de llamadas**Método de Calculo:****Unidad de Medida:** Catálogo**Periodo:** Anual**Tipo de Indicador:** Estrategico**Dimensión:** Eficiencia

Periodo	Programado
Primer trimestre	0.00
Segundo Trimestre	0.00
Tercer Trimestre	0.00
Cuarto Trimestre	1.00
Total:	1.00

Componente [1.1]**Objetivo:** Servicios de atención a los ciudadanos eficientizada**Nombre:** CIUDADANOS ATENDIDOS**Definición:****Medio de Verificación:** bitácora mensual, fotografía, reportes recibidos, listas de asistencia**Método de Calculo:****Unidad de Medida:** Persona**Periodo:** Trimestral**Tipo de Indicador:** Gestion**Dimensión:** Eficiencia

Periodo	Programado
Primer trimestre	500.00
Segundo Trimestre	500.00
Tercer Trimestre	500.00
Cuarto Trimestre	500.00
Total:	2,000.00

Actividad [1.1.1]**Objetivo:** Planificación de atención ciudadana, de manera mensual contemplando llamadas, atención directa, recepción de quejas entre otras**Nombre:** ATENCIÓN A LA CIUDADANIA**Definición:****Medio de Verificación:** bitacora mensual, fotografías, lista de asistencia,**Método de Calculo:****Unidad de Medida:** Bitacora**Periodo:** Trimestral**Tipo de Indicador:** Gestion**Dimensión:** Eficiencia

Periodo	Programado
Primer trimestre	3.00
Segundo Trimestre	3.00
Tercer Trimestre	3.00
Cuarto Trimestre	3.00
Total:	12.00

BENEFICIARIOS

Nombre	Programado
Persona	20,000.00
Masculino	10,000.00
Femenino	10,000.00

ARBOLES

Problemas		Objetivos	
atención ciudadana deficiente		atención ciudadana eficiente	
Causas	Efectos	Medios	Fines
1 desconocimiento de la población de la demarcación de los servicios que se brindan en esta Delegación	población afectada al no ser atendidas sus problemáticas y necesidades	1 conocimiento de la población de los servicios que brinda esta Delegación	ciudadanos atendidos en sus problemas y necesidades

JESUS ARMANDO ESQUIVEL AMARO
DELEGADO MUNICIPAL DE PLAN LIBERTADOR