

DATOS GENERALES

Programa: ATENCION CIUDADANA		Fecha:
Periodo de Ejecución:		Número de Programa: 38
Inicio: 01/01/2018	Fin: 31/12/2018	Costo del Programa: 1,321,833.72
Tipo de Programa: Administración Publica Eficiente		Cobertura: Municipal
Programa Especial: Alto		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	GOBIERNO INNOVADOR Y EFICIENTE	
Sub Eje	Atención Ciudadana y Gobernanza	
Programa	Gobierno Humanista y de Vanguardia	
Objetivo	Ejercer el gobierno de la ciudad de forma humana y eficiente, mediante la modernización y actualización de los sistemas, para poder cumplir con las metas del PMD y con las peticiones ciudadanas	
Estrategia	Modernizar el marco normativo, los sistemas de registro y atención a la ciudadana, ampliando la cobertura y calidad de atención brindada.	
Objetivo Estratégico:	Establecer un modelo integral para mejorar la calidad de la administración pública municipal que permita instrumentar políticas públicas orientadas a la modernización, innovación y uso eficiente de los recursos públicos.	
Propósito Institucional:	atención a la ciudadanía residente de la demarcación de la Delegación de Plan Libertador, con calidez humana y eficiente	

MATRIZ DE INDICADORES

Fin														
Objetivo: brindar un servicio eficaz y de calidad mediante la atención requerida por parte de la ciudadanía al 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, entre otras		Dimensión: Eficacia												
Método de Calculo: (ciudadanos de la demarcacion()/ciudadanos atendidos())*100														
		<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>20.00</td> </tr> <tr> <td>Total:</td> <td>20.00</td> </tr> </tbody> </table>	Periodo	Programado	Primer trimestre	0.00	Segundo Trimestre	0.00	Tercer Trimestre	0.00	Cuarto Trimestre	20.00	Total:	20.00
Periodo	Programado													
Primer trimestre	0.00													
Segundo Trimestre	0.00													
Tercer Trimestre	0.00													
Cuarto Trimestre	20.00													
Total:	20.00													

Propósito [1]													
Objetivo: ciudadanos reciben atención de calidad en las instalaciones de la Delegación de Plan Libertador Nombre: ATENCIÓN CIUDADANA EFICIENTE Definición: Medio de Verificación: fotografía, listas de asistencia, encuestas, bitacora de llamadas Método de Calculo:	Unidad de Medida: Catálogo Periodo: Anual Tipo de Indicador: Estrategico Dimensión: Eficiencia <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												

Componente [1.1]													
Objetivo: servicios de atención a los ciudadanos debidamente eficiente Nombre: CIUDADANOS ATENDIDOS Definición: Medio de Verificación: bitácora mensual, fotografías, reportes recibidos, listas de asistencia Método de Calculo:	Unidad de Medida: Persona Periodo: Trimestral Tipo de Indicador: Gestion Dimensión: Eficiencia <table border="1"> <thead> <tr> <th>Periodo</th> <th>Programado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Primer trimestre</td> <td>600.00</td> </tr> <tr> <td>Segundo Trimestre</td> <td>600.00</td> </tr> <tr> <td>Tercer Trimestre</td> <td>600.00</td> </tr> <tr> <td>Cuarto Trimestre</td> <td>600.00</td> </tr> <tr> <td>Total:</td> <td>2,400.00</td> </tr> </tbody> </table>	Periodo	Programado	Primer trimestre	600.00	Segundo Trimestre	600.00	Tercer Trimestre	600.00	Cuarto Trimestre	600.00	Total:	2,400.00
Periodo	Programado												
Primer trimestre	600.00												
Segundo Trimestre	600.00												
Tercer Trimestre	600.00												
Cuarto Trimestre	600.00												
Total:	2,400.00												

Actividad [1.1.1]													
Objetivo: planear la atención ciudadana de manera mensual contemplando llamadas, atención directa, recepción de quejas, entre otras Nombre: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Definición: Medio de Verificación: bitacora mensual, fotografías, listas de asistencia Método de Calculo:	Unidad de Medida: Bitacora Periodo: Trimestral Tipo de Indicador: Gestion Dimensión: Eficiencia <table border="1"> <thead> <tr> <th>Periodo</th> <th>Programado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Primer trimestre</td> <td>3.00</td> </tr> <tr> <td>Segundo Trimestre</td> <td>3.00</td> </tr> <tr> <td>Tercer Trimestre</td> <td>3.00</td> </tr> <tr> <td>Cuarto Trimestre</td> <td>3.00</td> </tr> <tr> <td>Total:</td> <td>12.00</td> </tr> </tbody> </table>	Periodo	Programado	Primer trimestre	3.00	Segundo Trimestre	3.00	Tercer Trimestre	3.00	Cuarto Trimestre	3.00	Total:	12.00
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 en la demarcación de los servicios que brinda la Delegación	población afectada al no ser atendidos sus problemas y necesidades en materia de obras y servicios públicos	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