



GOBIERNO MUNICIPAL 2012-2015  
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS ESTRATÉGICOS  
PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2013



DEPENDENCIA: SECRETARÍA PARTICULAR  
UNIDAD ADMINISTRATIVA: OFICINA DEL ALCALDE  
EJE RECTOR 5: GUADALUPE PARTICIPATIVO

OBJETIVO: TODA LA COMUNIDAD EN GENERAL

Líneas de Acción, Programas y Actividades a realizar	Personal utilizado	Gasto estimado	Fecha Programada														Avance	Meta Anual	Unidad de Medida	Responsable			
			Inicio	Término	Nov	Dic	Enero	Feb	Mzo	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct							
5.2 ESTAMOS EN LÍNEA																							
5.2.1 SE ATENDERÁN REPORTES Y TRÁMITES A TRAVÉS DE REDES SOCIALES, POR MEDIO DE LA PÁGINA DE INTERNET, CON RESPUESTA DIRECTA E INMEDIATA.																							
A) FACEBOOK	1	Gasto Corriente	09/02/2013	31/10/2013	-	-	-	Programa permanente de seguimiento a las publicaciones realizadas por seguidores en la red social													Aprovechar las redes sociales como un instrumento más de comunicación entre la gente y la administración	Peticiónes Atendidas/Canalizadas	Director de Atención Ciudadana
B) TWITTER (@atngpe)	1	Gasto Corriente	09/02/2013	31/10/2013	-	-	-	Programa permanente de seguimiento a las publicaciones realizadas por seguidores en la red social															Director de Atención Ciudadana
C) ESCRÍBELE A TU ALCALDE	1	Gasto Corriente	09/02/2013	31/10/2013	-	-	-	Programa permanente de seguimiento a los mails enviados al alcalde															Auxiliar
5.2.2 SE IMPLEMENTARÁ UN SISTEMA DE ATENCIÓN CIUDADANA TELEFÓNICO PARA QUEJAS, SUGERENCIAS, INFORMACIÓN O TRÁMITES.																							
A) CALL CENTER	6	Gasto Corriente	09/02/2013	31/10/2013	-	-	-	Programa permanente de canalizaciones de peticiones realizadas vía telefónica													Contar con una comunicación eficaz, eficiente y efectiva entre la gente y la administración	Peticiónes Atendidas/Canalizadas	Auxiliar
5.2.3 SE BRINDARÁ SERVICIO PERSONALIZADO EN LAS OFICINAS.																							
A) PROGRAMA DE ATENCIÓN PERSONAL	2	Gasto Corriente	09/02/2013	31/10/2013	-	-	-	Programa permanente de atención a Ciudadanos asistentes a Instalaciones de la Secretaría Particular													Ser una administración donde la política de puertas abiertas impere	Peticiónes Atendidas/Canalizadas	Director de Atención Ciudadana
5.3 TU GOBIERNO CONTIGO																							
5.3.1 ALCALDE EN TU COLONIA																							
A) EVENTOS	4	Gasto Corriente	09/02/2013	31/10/2013	-	-	-	22	22	23	22	22	22	23	22	22		Visitar 200 Colonias	Eventos Realizados	Coordinador de Asuntos Comunitarios			

LIC. MONTSERRAT NORIEGA GARZA  
AUXILIAR  
ELABORÓ

LIC. ISIDORO GONZÁLEZ ZEPEDA  
C. SECRETARIO PARTICULAR  
APROBÓ

LIC. ELISA ESTRADA TREVIÑO  
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS ESTRATÉGICOS  
Vo. Bo.

LIC. Y C.P. CESAR GARZA VILLARREAL  
C. PRESIDENTE MUNICIPAL  
AUTORIZÓ