

३० अवधारणा

Entidad:

Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Fondo Alimentación

mecanismos, medidas,

etc.

Año:

2014

Número:

Méjico

Fondo para todos

Estrategia:

Actividades Relacionadas

Atenciones

Alimentación

Equipo de trabajo

Responsable

Estrategia, medida, etc.	Actividades	Publicación	Actividades Relacionadas	Atenciones	
MEDIR Y MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Evaluación de la necesidad de implementar en diversidad de turnos que permita la atención continua de las necesidades de los ciudadanos.	ene-31 Año-30	Se elaboró y se impuso a sugerencias y leyes responsables de las áreas, en su mayoría tienen en cuenta sus responsabilidades como supervisores en cuanto a la atención de los PSCs. Se elaboró una matriz de cumplimiento como mecanismo para hacer seguimiento a la cumplimiento de las normas y legislaciones que son las que las autoridades realizan más solitarios.	Se elaboró un informe en el cual se les recurso a las diferentes autoridades de la ciudad, con el fin de tener un informe repetitivo, tanto físicos como virtuales, con el fin de tener un informe que sea útil para la atención, se revisó el funcionamiento del Concierto Interno, se revisó el funcionamiento del CIC, se hizo observación general de los cambios de población y PSCs, así como por los operadores locales.	ATENCIÓN AL CIUDADANO
MECANISMOS PARA MEDIR Y MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Evaluación de la necesidad de mejorar las estrategias de atención con la implementación de turnos de acuerdo con la demanda y respuesta en la diversidad de necesidades y soluciones.	Fecha de Publicación	Teniendo en cuenta que el objetivo de creación de los turnos es que la población atienda se estructura en los mismos dentro se desarrollan las propuestas, se establece que para la sede central no se requiere el desarrollo de esta estrategia.	Se realizó un informando sobre la Oficina de Planeación y Cumplimiento, para que a través del Director de la Oficina Oficina de Planeación y Cumplimiento se realice un compromiso de la manera en la sede central para la atención de los ciudadanos para el mejoramiento de las estrategias para satisfacer las peticiones de los ciudadanos.	ATENCIÓN AL CIUDADANO
MEDIR Y MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Centrar la atención al ciudadano	Fecha de Publicación	Recomendaciones para evaluar las indicaciones y estrategias para mejorar la atención al ciudadano.	Se realizó un informando sobre la Oficina de Planeación y Cumplimiento, para que a través del Director de la Oficina Oficina de Planeación y Cumplimiento se realice un compromiso de la manera en la sede central para la atención de los ciudadanos para el mejoramiento de las estrategias para satisfacer las peticiones de los ciudadanos.	ATENCIÓN AL CIUDADANO
MEDIR Y MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Evaluar las cifras del servicio de atención al ciudadano	Fecha de Publicación	Recomendaciones para evaluar las indicaciones y estrategias para mejorar la atención al ciudadano.	Recomendaciones se realizó el seguimiento de todas las denuncias de servicios y PSCs dirigidas a la ciudad, así como se analiza la información y se registran las estadísticas correspondientes para ver las ejecuciones de mejora en el servicio al ciudadano, las cuales se presentan en el informe trimestral y semestral publicado en la página de la Entidad en el TIC, informes de atención al ciudadano, los cuales se presentan en la página de la Entidad con referencias de gestión.	ATENCIÓN AL CIUDADANO
MEDIR Y MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Evaluar las cifras del servicio de atención al ciudadano	Fecha de Publicación	Recomendaciones para evaluar las indicaciones y estrategias para mejorar la atención al ciudadano.	Recomendaciones se realizó el seguimiento de todas las denuncias de servicios y PSCs dirigidas a la ciudad, así como se analiza la información y se registran las estadísticas correspondientes para ver las ejecuciones de mejora en el servicio al ciudadano, las cuales se presentan en el informe trimestral y semestral publicado en la página de la Entidad en el TIC, informes de atención al ciudadano, los cuales se presentan en la página de la Entidad con referencias de gestión.	ATENCIÓN AL CIUDADANO
MEDIR Y MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Evaluar las cifras del servicio de atención al ciudadano	Fecha de Publicación	Se aprobaron las estrategias para implementar a los ciudadanos, en las cuales se evalúan aspectos para la mejora, entre los cuales se incluye el fin de implementación el 23 de mayo.	Se ha venido trabajando a través de todos los ciudadanos realizados por el equipo de atención al ciudadano, y se puede observar los mejores de gestión universales y específicas.	ATENCIÓN AL CIUDADANO
MEDIR Y MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Evaluar las cifras del servicio de atención al ciudadano	Fecha de Publicación	Se aprobaron las estrategias para implementar a los ciudadanos, en las cuales se evalúan aspectos para la mejora, entre los cuales se incluye el fin de implementación el 23 de mayo.	Se realizó la encuesta para seguir mejor a los ciudadanos, en la cual se evalúan aspectos para la mejora, entre los cuales se incluye el fin de implementación el 23 de mayo.	ATENCIÓN AL CIUDADANO

Estrategia, medida, et.	Actividades	Publicación	Anexos/Rendición	Fase	2014	Atención	Prosiguen para todos	
							EQUIPO DE TRABAJO RESPONSABLE	Indicaciones
Lanzar y difundir el protocolo de servicios al ciudadano de la Entidad.	Fecha de Publicación:	Se realizó una feria en el centro de la ciudad el 27 de febrero, a través de la cual se ofrecieron informes que se dieron oportunamente, así como se registraron en el libro de visitas de los días pasos con la sede central, en lo que se realizó los asuntos a través de audiencias y teléfonos.	2014-31	En-31			ATENCIÓN AL CIUDADANO, CONSUMO	Solo están actualizando su sistema MEF para vincular todos los socios, se cuenta con una reunión de trabajo de la Entidad, se realizan reuniones semanales de los socios de la Entidad, que se actualiza los anexos, se tiene participación regional en reuniones.
Implementar y optimizar Procedimientos Internos que garantizan la entrega de trámites y servicios a ciudadanos y los procedimientos de atención y respuesta.	Fecha de Publicación:	Se realizó una feria y se realizó un seguimiento constante a los trámites que se realizan y se realizó una feria en la ciudad el 27 de febrero, y se realizó un seguimiento a través de los teléfonos, así como un seguimiento y alcance vermilion que el día de hoy de realizarse será los ciudadanos.	2014-31	En-31			ATENCIÓN AL CIUDADANO	Se realizó una feria en la ciudad el 27 de febrero, que el día de hoy de realizarse será los ciudadanos.
Mejorar las estrategias, especialmente a los trámites de ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.	Fecha de Publicación:	Se aguarda la respuesta para implementar las estrategias, se implementó y se llevó a cabo la estrategia de los ciudadanos, la cual se está actualizando para la segunda mitad de la atención con el fin de implementarla el 23 de mayo.	2014-31	En-31			ATENCIÓN AL CIUDADANO	Se publicó la estrategia para implementar las estrategias, así la página WEB de la entidad La Oficina de Atención a los Ciudadanos, se llevó a cabo la estrategia en la página WEB de la Entidad, para hacerla más efectiva la ciudadanía.
Establecer un registro público sobre las denuncias de petrolio.	Fecha de Publicación:	Se tiene una estrategia de implementación de la estrategia de los ciudadanos, se llevó a cabo la estrategia de la página WEB para sus ciudadanos, así como se implementó para el 23 de mayo.	2014-31	En-31			ATENCIÓN AL CIUDADANO	Se publicó la estrategia para implementar las estrategias, así la página WEB de la entidad La Oficina de Atención a los Ciudadanos, se llevó a cabo la estrategia en la página WEB de la Entidad, para hacerla más efectiva la ciudadanía.
Establecer la necesidad de establecer procedimientos, diseños específicos, y diseños de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de desventaja, abuso, maltrato, y abusos generacionales, y abusos sexuales.	Fecha de Publicación:	Se tiene una estrategia de implementación de la estrategia de los ciudadanos, se llevó a cabo la estrategia de la página WEB para sus ciudadanos, así como se implementó para el 23 de mayo.	2014-31	En-31			ATENCIÓN AL CIUDADANO	Se publicó la estrategia para implementar las estrategias, así la página WEB de la entidad La Oficina de Atención a los Ciudadanos, se llevó a cabo la estrategia en la página WEB de la Entidad, para hacerla más efectiva la ciudadanía.
Actualización de AUTORIZACIONES EN SERVICIOS AL CIUDADANO.	Fecha de Publicación:	Se realizó una estrategia de implementación de la estrategia de los ciudadanos, se llevó a cabo la estrategia de la página WEB para sus ciudadanos, así como se implementó para el 23 de mayo.	2014-31	En-31			ATENCIÓN AL CIUDADANO	Se publicó la estrategia para implementar las estrategias, así la página WEB de la entidad La Oficina de Atención a los Ciudadanos, se llevó a cabo la estrategia en la página WEB de la Entidad, para hacerla más efectiva la ciudadanía.
Realizar un análisis que el diseño de diseño de la estrategia de los ciudadanos se encienda en las reglas y que se posicione dentro de las estrategias que se desarrollan los ciudadanos, se establece que para la estrategia central no se requiere el desarrollo de esta estrategia.	Fecha de Publicación:	Se realizó una estrategia de implementación de la estrategia de los ciudadanos, se llevó a cabo la estrategia de la página WEB para sus ciudadanos, así como se implementó para el 23 de mayo.	2014-31	En-31			ATENCIÓN AL CIUDADANO	Se publicó la estrategia para implementar las estrategias, así la página WEB de la entidad La Oficina de Atención a los Ciudadanos, se llevó a cabo la estrategia en la página WEB de la Entidad, para hacerla más efectiva la ciudadanía.
Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servicios públicos, mediante programas de capacitación y formación.	Fecha de Publicación:	Se desarrolló una capacitación por parte de Control Interno Externo, el 27 de febrero en la cual se llevó a cabo el nuevo catálogo del controlamiento administrativo y la auditoría administrativa, así como en el Instituto 31, se realizó una feria para dar a conocer la ley de accesos de información.	2014-31	En-31			ATENCIÓN AL CIUDADANO	Se estrenó una estrategia para dirigir a los funcionarios de esta manzana, así como se realizó una estrategia para el diseño de un espacio físico, a los funcionarios que son atendidos, teniendo en cuenta la demanda del público, se realizó una estrategia para la atención a los ciudadanos en el controlamiento público, de los resultados de la ejecución en la administración pública, de los resultados de la ejecución en los espacios físicos para los ciudadanos.
Implementar protocolos de atención al ciudadano.	Fecha de Publicación:	Se acordó el Manual y Protocolo de Atención al Ciudadano, así como se realizó la reunión MEF de 30 de enero, y con el apoyo de la Secretaría de Regiones se realizó una reunión para que lo presenten en la reunión de los comités, para que lo presenten en la reunión.	2014-31	En-31			ATENCIÓN AL CIUDADANO	Se estrenó una estrategia para dirigir a los funcionarios de esta manzana, así como se realizó una estrategia para el diseño de un espacio físico, a los funcionarios que son atendidos, teniendo en cuenta la demanda del público, se realizó una estrategia para la atención a los ciudadanos en el controlamiento público, de los resultados de la ejecución en los espacios físicos para los ciudadanos.

Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Fase: **Adopción**



Año: **2014**
Versión: **02**
Fase: **Adopción**

Entidad: Estrategias, métodos, etc.	Estado Adopción			Equipo de Trabajo Responsable	Anexos
	Actividades	Publicación	Actividades Realizadas		
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	act-31	act-34	act-32	de-31	
Formular la disposición de los puestos de atención ramales dentro de los POGS, con plazos y fechas de inicio y finalización de las mismas.			Se grabó al formato se colocó a los POGS en formato digital en la página WEB, así como el formato para consolidar la información de los POGS designados a las personas que van a estos establecimientos a través de servicios virtuales y la sugerencia de teléfono.		
Optimizar espacios de atención por unidades creando estacionamiento para personas con discapacidad, soporte en forma suscripta a servicios de información al ciudadano, suscripción de oficios de información, así como elaboración de oficios de confirmación de las señales de atención en la centralización de la atención al ciudadano en términos de accesibilidad y seguridad, todo lo anterior en función en lo que sea el anexo del Reglamento.			Se realizó la aplicación de un solo servicio en la página WEB de la Entidad, a través de la cual se realizan trámites que tienen como fin la generación de los mismos para transferir sobre el trabajo de los mismos.	Se busca fortalecer la disponibilidad de puestos de atención registrados, a través del Comité con la autoridad necesaria integrado en la Oficina de Planeación (OPCO), para que realice el diagnóstico en la materia de los POGS, así como se generen reglas para el manejo de los mismos.	 ATENCIÓN AL CIUDADANO COMUNICACIONES
Fortalecer en el sistema de gestión documental (DPO) el seguimiento y control de las relaciones institucionales con los ciudadanos para su optimización.		Fecha de Publicación	Se implementó el servicio de realización de una POGS, a través de la página WEB de la entidad, en el módulo de atención al ciudadano.	Después de anotar la aplicación de dicha señal, se hace a la consideración de implementar las funciones que dan paso a la implementación de las mismas, con una periodicidad establecida y se implementando por primera vez el 13 de agosto y por segunda vez el 10 de septiembre.	 ATENCIÓN AL CIUDADANO COMUNICACIONES
Autorizar los procedimientos de Gobierno electrónico y el manejo de la estrategia de alcance al funcionamiento del POGO.			Se identificó la necesidad de implementar una mejora en el Sistema Documental (DPO) en lo que se basa en sistemas ágiles y sus flujos que se ejecutan de manera rápida y efectiva, que responderán a las demandas de los ciudadanos, con relación a su manejo y funcionamiento, así como se tomó una opción formal al anexo II.	Se apoyó y realizó capacitación al Grupo Técnico de implementación en el Sistema de Gestión Documental (DPO), la cual se implementó por primera vez el 13 de agosto y por segunda vez el 10 de septiembre.	
Algunas de las estrategias que se implementaron fueron:			Algunas de las estrategias que se implementaron fueron:	Algunas de las estrategias que se implementaron fueron:	
Conclusión del documento:					
Dicho documento ha sido revisado y aprobado por la Secretaría General.					
Firma:.....					

Seguimiento de la estrategia:

Cargo: Asesora de Funciones de Control Interno
Nombre: Karen Galván Gutiérrez

Firma:.....

Simplificación a las estrategias del Piso Autocomprensión y su Alcance al Cognitivo

Ref.	Tarea deseada	Estrategia o procedimiento	Requerimientos	Atributos de la tarea	Resumen	Estado
AP-70	Recopilar información relevante	Entrevista breve	Algunas preguntas abiertas y otras cerradas.	• La respuesta es simple o compuesta.	• Una entrevista breve en la que se recogen datos relevantes para la toma de decisión.	En ejecución
AP-71	Analizar y evaluar datos	Entrevista ampliada	Una serie de preguntas abiertas y otras cerradas.	• La respuesta es simple o compuesta.	• Una entrevista más extensa que la anterior.	En ejecución
AP-72	Proporcionar información relevante	Entrevista extensa	Una serie de preguntas abiertas y otras cerradas.	• La respuesta es simple o compuesta.	• Una entrevista extensa que recoge una gran cantidad de datos para la toma de decisión.	En ejecución
AP-73	Diseñar e implementar estrategias	Entrevista extensa	Una serie de preguntas abiertas y otras cerradas.	• La respuesta es simple o compuesta.	• Una entrevista extensa que recoge una gran cantidad de datos para la toma de decisión.	En ejecución
AP-74	Recopilar y evaluar datos	Entrevista breve	Algunas preguntas abiertas y otras cerradas.	• La respuesta es simple o compuesta.	• Una entrevista breve en la que se recogen datos relevantes para la toma de decisión.	En ejecución
AP-75	Analizar y evaluar datos	Entrevista ampliada	Una serie de preguntas abiertas y otras cerradas.	• La respuesta es simple o compuesta.	• Una entrevista más extensa que la anterior.	En ejecución
AP-76	Proporcionar información relevante	Entrevista extensa	Una serie de preguntas abiertas y otras cerradas.	• La respuesta es simple o compuesta.	• Una entrevista extensa que recoge una gran cantidad de datos para la toma de decisión.	En ejecución
AP-77	Diseñar e implementar estrategias	Entrevista extensa	Una serie de preguntas abiertas y otras cerradas.	• La respuesta es simple o compuesta.	• Una entrevista extensa que recoge una gran cantidad de datos para la toma de decisión.	En ejecución
AP-78	Recopilar y evaluar datos	Entrevista breve	Algunas preguntas abiertas y otras cerradas.	• La respuesta es simple o compuesta.	• Una entrevista breve en la que se recogen datos relevantes para la toma de decisión.	En ejecución
AP-79	Analizar y evaluar datos	Entrevista ampliada	Una serie de preguntas abiertas y otras cerradas.	• La respuesta es simple o compuesta.	• Una entrevista más extensa que la anterior.	En ejecución
AP-80	Proporcionar información relevante	Entrevista extensa	Una serie de preguntas abiertas y otras cerradas.	• La respuesta es simple o compuesta.	• Una entrevista extensa que recoge una gran cantidad de datos para la toma de decisión.	En ejecución
AP-81	Diseñar e implementar estrategias	Entrevista extensa	Una serie de preguntas abiertas y otras cerradas.	• La respuesta es simple o compuesta.	• Una entrevista extensa que recoge una gran cantidad de datos para la toma de decisión.	En ejecución
AP-82	Recopilar y evaluar datos	Entrevista breve	Algunas preguntas abiertas y otras cerradas.	• La respuesta es simple o compuesta.	• Una entrevista breve en la que se recogen datos relevantes para la toma de decisión.	En ejecución
AP-83	Analizar y evaluar datos	Entrevista ampliada	Una serie de preguntas abiertas y otras cerradas.	• La respuesta es simple o compuesta.	• Una entrevista más extensa que la anterior.	En ejecución
AP-84	Proporcionar información relevante	Entrevista extensa	Una serie de preguntas abiertas y otras cerradas.	• La respuesta es simple o compuesta.	• Una entrevista extensa que recoge una gran cantidad de datos para la toma de decisión.	En ejecución
AP-85	Diseñar e implementar estrategias	Entrevista extensa	Una serie de preguntas abiertas y otras cerradas.	• La respuesta es simple o compuesta.	• Una entrevista extensa que recoge una gran cantidad de datos para la toma de decisión.	En ejecución
AP-86	Recopilar y evaluar datos	Entrevista breve	Algunas preguntas abiertas y otras cerradas.	• La respuesta es simple o compuesta.	• Una entrevista breve en la que se recogen datos relevantes para la toma de decisión.	En ejecución
AP-87	Analizar y evaluar datos	Entrevista ampliada	Una serie de preguntas abiertas y otras cerradas.	• La respuesta es simple o compuesta.	• Una entrevista más extensa que la anterior.	En ejecución
AP-88	Proporcionar información relevante	Entrevista extensa	Una serie de preguntas abiertas y otras cerradas.	• La respuesta es simple o compuesta.	• Una entrevista extensa que recoge una gran cantidad de datos para la toma de decisión.	En ejecución
AP-89	Diseñar e implementar estrategias	Entrevista extensa	Una serie de preguntas abiertas y otras cerradas.	• La respuesta es simple o compuesta.	• Una entrevista extensa que recoge una gran cantidad de datos para la toma de decisión.	En ejecución

*Entrevistas y documentación
Periodo: _____
Periodo: _____
Periodo: _____
Periodo: _____
Periodo: _____*

José Pedro Martínez Rodríguez