



**Estructura de Diagnóstico del Programa Presupuestario E055
“GESTIÓN CIUDADANA DE LA OFICINA DEL EJECUTIVO
DEL ESTADO”**

El presente documento contiene aspectos a considerar para la elaboración del Diagnóstico del **Programa Presupuestario (E055) – Gestión Ciudadana de la Oficina del Ejecutivo del Estado de actualización**. Especifica como el programa presupuestario contribuirá al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Oficina del Ejecutivo y las previsiones para su integración y operación, así como del padrón de beneficiarios en su caso, conforme a las disposiciones aplicables.

Objetivo.

Establecer la estructura para el Diagnóstico del Programa Presupuestario E055 – Gestión Ciudadana de la Oficina del Ejecutivo del Estado y las características necesarias de cada elemento que integran la estructura, con la finalidad de apoyar la toma de decisiones en materia programática y presupuestaria.



Gobierno de Puebla

Hacer historia. Hacer futuro.

Diagnóstico del Programa Presupuestario

E055 Gestión Ciudadana de la Oficina del Ejecutivo del Estado

E055 Gestión Ciudadana de la Oficina del Ejecutivo del Estado

0018 Coordinación General Administrativa

Ejercicio fiscal 2020



Hoja de Control de Actualizaciones del Diagnóstico

Revisión y Ejercicio Fiscal	Fecha dd/mm/aaaa	Descripción de la Modificación (Apartado / Sub apartado)
REV: 01 2019	30/10/2019	



Contenido

1. Antecedentes y Descripción del Problema.....	5
1.1 Antecedentes.....	5
1.2 Definición del problema.....	5
1.3 Justificación del PP.....	5
1.4 Estado actual del problema.....	5
1.5 Evolución del problema.....	6
1.6 Experiencias de atención.....	6
1.7 Árbol de problemas.....	7
2. Objetivos.....	7
2.1 Determinación y justificación de los objetivos de la intervención.....	7
2.2 Árbol de objetivos.....	8
2.3 Estrategia para la selección de alternativas.....	8
2.4 Concentrado.....	9
3. Cobertura.....	10
3.1 Metodología para la identificación de la población objetivo y definición de fuentes de información.....	10
3.2 Estrategia de cobertura.....	11
4. Análisis de similitudes o complementariedades.....	12
4.1 Complementariedad y coincidencias.....	12
5. Presupuesto.....	12
5.1 Estimación del costo del programa presupuestario.....	12
5.2 Fuentes de financiamiento.....	13
6. Información Adicional.....	13
6.1 Información adicional relevante.....	13
7. Registro del Programa Presupuestario en Inventario.....	14
Bibliografía.....	15
Anexos.....	15



1. Antecedentes y Descripción del Problema

1.2 Antecedentes.

El ejercicio del derecho de petición de la ciudadanía y el acceso a la información pública gubernamental, son prerrogativas fundamentales de todos los mexicanos establecidas en los artículos 8 y 9 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. En este sentido, al hacer uso de dichas garantías, la población es capaz de identificar el nivel y calidad de los servicios prestados por cualesquier Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Estado de Puebla, lo cual nos lleva a ser objeto de percepción ciudadana.

1.2 Definición del problema.

El problema que se pretende abatir con el diseño del presente Programa Presupuestario, estriba en incrementar el nivel y calidad del servicio proporcionado por la Oficina del Ejecutivo del Estado. Lo anterior, derivado de una insuficiencia en la gestión de las peticiones que la ciudadanía realiza al C. Gobernador Constitucional del Estado de Puebla, situación que indefectiblemente deriva en una mala percepción e imagen de la gestión gubernamental.

1.3 Justificación del PP.

Gestionar y tramitar de manera oportuna las demandas sociales de las y los ciudadanos que se ven afectadas (os) al carecer de instrumentos para solicitar peticiones al c. Gobernador constitucional del estado de puebla para la prestación de servicios públicos de calidad y con procedimientos de primer nivel.

1.3 Estado actual del problema.

El presente Programa Presupuestario se ha diseñado en función de la necesidad de contar con estrategias administrativas que permitan a la Oficina del Titular del Ejecutivo del Estado, posicionarse como un Sujeto Obligado pendiente de las necesidades primarias del ejercicio del derecho de petición de los ciudadanos. Corresponsable con las actuaciones de las personas al exponer sus intereses y necesidades; razón por la que se estima necesario implementar actividades que mejoren la percepción de los ciudadanos respecto de la gestión emprendida por el C. Gobernador Constitucional del Estado.



Ante dicha situación, es fundamental implementar estrategias administrativas que permitan mejorar la visión de la ciudadanía, respecto de las actividades emprendidas por la Oficina del Titular del Ejecutivo del Estado.

1.5 Evolución del problema.

El ejercicio del derecho de petición ciudadana y el acceso a la información pública gubernamental, ha evolucionado con el paso del tiempo en función de las herramientas legales que ha proporcionado la normatividad correspondiente, es decir, de no existir reglamentada una practicidad de su ejercicio al pleno reconocimiento de los medios jurídicos para hacerlo. En este sentido, la población día con día conoce el alcance de sus derechos, los ejecuta y requiere de respuestas prontas y expeditas por parte una Administración Pública cada vez más dinámica.

Ante ello, la Oficina del Ejecutivo del Estado, ha diseñado actuaciones que permitan empatar la gestión administrativa a la altura de las expectativas de la población y en donde anteriormente se identificaban áreas de oportunidad, generar una perspectiva de rendición de cuentas al alcance de los ciudadanos.

1.6 Experiencias de atención.

Toda vez que el Programa Presupuestario en cuestión detenta actividades esencialmente de gestión, no se identifican experiencias de atención susceptibles de mostrarse como modelos de comparación.



1.7 Árbol de problemas.



2. Objetivos

2.1 Determinación y justificación de los objetivos de la intervención.

1 PROGRAMA SECTORIAL DE GOBIERNO

OBJETIVO:

02. Impulsar la corresponsabilidad ciudadana, como una nueva forma de hacer gobierno, para que la sociedad participe activamente en la transformación del Estado.

ESTRATEGIA:

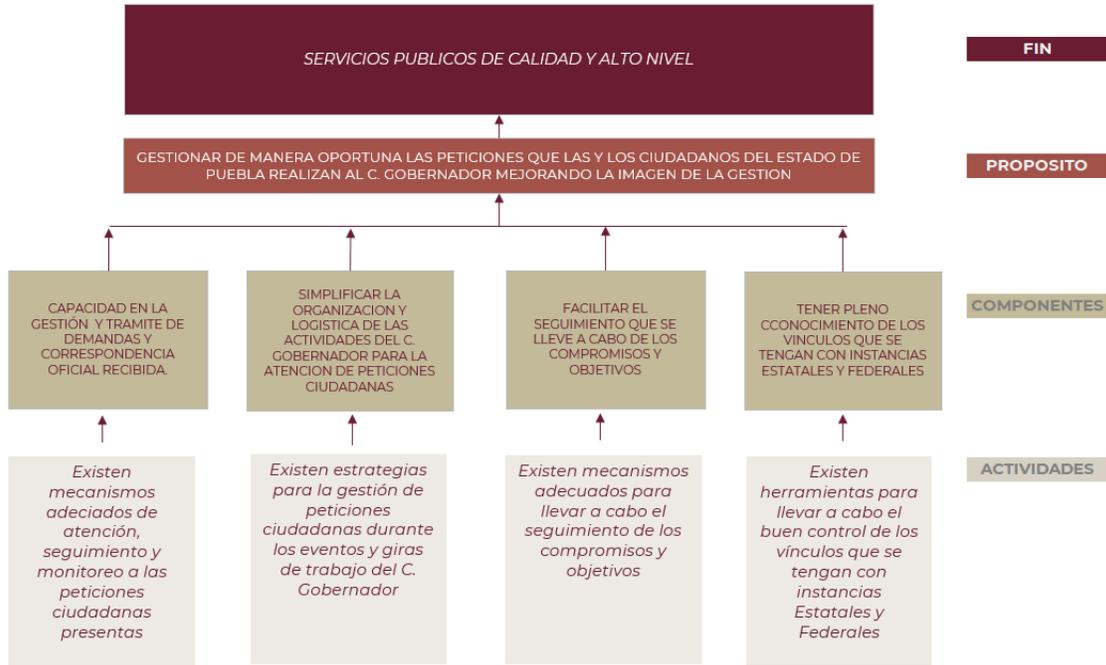
02. Ampliar y consolidar mecanismos institucionales de vinculación y cooperación.

LÍNEA DE ACCIÓN:

01. Consolidar el acercamiento ciudadano, promoviendo la participación y la vinculación entre organizaciones no gubernamentales y el gobierno.



2.2 Árbol de objetivos.



2.3 Estrategia para la selección de alternativas.

Para la consecución de los objetivos de intervención, la Oficina del Ejecutivo del Estado estima que, al atender, monitorear y generar posibles soluciones a las peticiones formuladas por la ciudadanía, se incidirá positivamente en la gestión institucional de las mismas.

Por otro lado, se advierte prioritario el generar estrategias para la gestión de peticiones ciudadanas con motivo de los eventos y giras de trabajo del C. Gobernador Constitucional del Estado de Puebla e incentivar la percepción ciudadana positiva respecto del quehacer administrativo del Titular del Ejecutivo. Por lo que se consideran viables las alternativas de solución planteadas en el árbol de Objetivos.



2.4 Concentrado.

Árbol del Problema	Árbol del Objetivo	Resumen Narrativo
Efectos	Fines	Fin
SERVICIOS PÚBLICOS DE BAJO NIVEL Y CALIDAD	SERVICIOS PÚBLICOS DE CALIDAD Y ALTO NIVEL	CONTRIBUIR A IMPULSAR UNA GESTION INSTITUCIONAL EFICIENTE Y HONESTA MEDIANTE LA PRESTACION DE SERVICIOS PUBLICOS DE CALIDAD A LA POBLACION.
Problema Central	Solución	Propósito
NO SE GESTIONAN DE MANERA OPORTUNA PETICIONES QUE LAS Y LOS CIUDADANOS DEL ESTADO DE PUEBLA REALIZAN AL C. GOBERNADOR AFECTANDO LA IMAGEN DE LA GESTION GUBERNAMENTAL.	GESTIONAR DE MANERA OPORTUNA LAS PETICIONES DE LAS Y LOS CIUDADANOS DEL ESTADO DE PUEBLA QUE REALIZAN AL C. GOBERNADOR MEJORANDO LA IMAGEN DE LA GESTION.	LAS Y LOS CIUDADANOS QUE SOLICITAN APOYO EN LA OFICINA Y EVENTOS DEL C. GOBERNADOR MEJORAN SU PERCEPCION SOBRE LA GESTION CIUDADANA.
Causa (1er Nivel)	Medios (1er Nivel)	Componentes
1. INSUFICIENCIA EN LA GESTIÓN Y TRÁMITE DE DEMANDAS CIUDADANAS Y CORRESPONDENCIA OFICIAL RECIBIDA DE SERVICIOS PÚBLICOS CON RIESGO DE INCUMPLIMIENTO EN EL TÉRMINO. 2. DIFICULTAD EN LA ORGANIZACIÓN Y LOGÍSTICA DE LAS ACTIVIDADES DEL C. GOBERNADOR PARA LA ATENCIÓN DE DEMANDAS Y PETICIONES CIUDADANAS. 3. FALTA DE SEGUIMIENTO A LOS COMPROMISOS Y OBJETIVOS DEL PLAN PARA PUEBLA Y PED. 4. FALTA DE CONOCIMIENTO DE LOS VÍNCULOS ESTRATÉGICOS QUE SE TIENEN CON INSTANCIAS ESTATALES Y FEDERALES PARA LOGRAR DIFERENTES ACUERDOS.	1. CAPACIDAD EN LA GESTIÓN Y TRÁMITE DE DEMANDAS CIUDADANAS Y CORRESPONDENCIA OFICIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS RECIBIDOS 2. SIMPLIFICAR LA ORGANIZACIÓN Y LOGÍSTICA DE LAS ACTIVIDADES DEL C. GOBERNADOR PARA LA ATENCIÓN DE DEMANDAS Y PETICIONES CIUDADANAS. 3. FACILITAR EL SEGUIMIENTO QUE SE LLEVE A CABO DE LOS COMPROMISOS Y OBJETIVOS DEL PED. 4. TENER PLENO CONOCIMIENTO DE LOS VÍNCULOS QUE SE TENGAN CON INSTANCIAS ESTATALES Y FEDERALES	1. DOCUMENTACIÓN DE LAS PETICIONES CIUDADANAS Y CORRESPONDENCIA OFICIAL DIRIGIDA AL EJECUTIVO DEL ESTADO ATENDIDA. 2. LOGÍSTICA Y ORGANIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL C. GOBERNADOR REALIZADAS. 3. SEGUIMIENTO A LOS INSTRUMENTOS DE PLANEACION ESTRATEGICA REALIZADO.
Causa (2do Nivel)	Medios (2do Nivel)	Actividades
1.1 INADECUADA ATENCIÓN, SEGUIMIENTO, MONITOREO Y POSIBLES SOLUCIÓN A LAS PETICIONES CIUDADANAS. 2.1 FALTA DE ESTRATEGIAS PARA LA ATENCIÓN OPORTUNA DE PETICIONES CIUDADANAS EN FUNCIÓN DE LAS GIRAS DE TRABAJO DEL C. GOBERNADOR. 3.1 FALTA DE CONTROL DEL SEFUIMIENTO A LOS COMPROMISOS Y OBJETIVOS DERIVADOS DEL PLAN PARA PUEBLA Y PED.	1.1 ATENDER, MONITOREAR Y GENERAR POSIBLES SOLUCIONES A LA TOTALIDAD DE PETICIONES CIUDADANAS FORMULADAS. 2.1 IMPLEMENTAR ESTRATEGIAS PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS DURANTE LOS EVENTOS Y GIRAS DE TRABAJO DEL C. GOBERNADOR. 3.1 EXISTEN MECANISMOS ADECUADOS PARA LLEVAR A CABO EL SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS Y OBJETIVOS DEL PED.	1.1 GESTIONAR 1850 DOCUMENTOS OFICIALES RECIBIDOS EN LA OFICINA DEL C. GOBERNADOR PARA SU ATENCIÓN. 1.2 GESTIONAR 7,100 PETICIONES DE LA CIUDADANÍA EN LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA ANTE LAS INSTANCIAS CORRESPONDIENTES. 1.3 REALIZAR 1850 SEGUIMIENTOS A LOS DOCUMENTOS OFICIALES RECIBIDOS EN LA OFICINA DEL C. GOBERNADOR. 1.4 REALIZAR 7,100 SEGUIMIENTOS A PETICIONES DE LA CIUDADANIA EN LA COORDINACION DE ATENCION CIUDADANA ANTE LAS INSTANCIAS



<p>4.1 FALTA DE CONTROL DE LOS VÍNCULOS ESTRATÉGICOS LLEVADOS A CABO CON INSTANCIAS ESTATALES FEDERALES.</p>	<p>4.1 EXISTEN HERRAMIENTAS PARA LLEVAR A CABO UN BUEN CONTROL DE LOS VÍNCULOS QUE SE TENGAN CON INSTANCIAS ESTATALES Y FEDERALES.</p>	<p>1.5 REALIZAR 2,730 SEGUIMIENTOS A PETICIONES DE LA CIUDADANÍA EN LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA ANTE LAS INSTANCIAS CORRESPONDIENTES PARA SU ATENCIÓN.</p> <p>2.1 ATENDER 12 INSTRUCCIONES DE TRABAJO REALIZADAS POR EL C. GOBERNADOR.</p> <p>2.2 REALIZAR 12 INFORMES DE LAS ACTIVIDADES Y LOGROS ALCANZADOS EN LA CIUDAD DE MEXICO.</p> <p>2.3 ELABORAR 4 INFORMES DE ACTIVIDADES REALIZADAS POR PARTE DE LA COORDINACION GENERAL DE COMUNICACION SOCIAL.</p> <p>2.4 REALIZAR 12 REUNIONES DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES DE ENLACES, DEPENDENCIAS Y ORGANISMOS DEL ESTADO, MUNICIPIOS Y EN SU CASO SOCIEDAD CIVIL.</p> <p>3.1: REALIZAR 12 MONITOREOS AL CUMPLIMIENTO DE LOS INSTRUMENTOS DE PLANEACION ESTRATEGICA.</p> <p>3.2: ELABORAR 4 REPORTES DE GESTIONES REALIZADAS PARA LA OBTENCION DE PROGRAMAS FEDERALES.</p> <p>3.3: REALIZAR 4 MONITOREOS DE ACTIVIDADES INNOVADORAS GUBERNAMENTALES QUE IMPACTEN DE MANERA DIRECTA AL GOBIERNO DEL ESTADO.</p> <p>3.4: REALIZAR 12 SEGUIMIENTOS A LAS ACCIONES ORIENTADAS AL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE LA AGENDA 2030.</p>
--	--	--

3. Cobertura

3.1 Metodología para la identificación de la población objetivo y definición de fuentes de información.

Todos los habitantes del estado de Puebla son beneficiados del fortalecimiento del marco legal y de su actualización. Las leyes no son parciales



	Definición de la Población	Cantidad	Última fecha de actualización	Periodicidad para realizar la actualización	Fuente de Información
Población de Referencia	Habitantes del Estado de Puebla (Hombres y Mujeres)	6'186'883	2015	5 años	INEGI
Población Potencial	Las y los ciudadanos del Estado de Puebla que realicen peticiones al C. Gobernador.	12500	2017	Anual	Fuente de elaboración propia: Coordinación Vinculación Interinstitucional y Atención Ciudadana.
Población Atendida	Las y los ciudadanos del Estado de Puebla que han realizado peticiones de forma clara y completa, por escrito y/o de manera verbal, incluso peticiones al C. Gobernador en su oficina y/o durante la realización de sus actividades.	49,830	2017	Anual	Fuente de elaboración propia: Coordinación General de Vinculación Interinstitucional y Atención Ciudadana.
Población Objetivo	Las y los ciudadanos del Estado de Puebla que realicen peticiones de forma clara y completa, por escrito y/o de manera verbal, incluso peticiones al C. Gobernador en su oficina y/o durante la realización de sus actividades.	8'100	2017	Anual	Fuente de elaboración propia: Coordinación General de Vinculación Interinstitucional y Atención Ciudadana.

3.2 Estrategia de cobertura.

Para atender el objetivo del Programa se prevé atender un universo de 7'100 peticiones de atención ciudadana y específicamente, alentando la perspectiva de género, proporcionar un seguimiento a 3'432 peticiones formuladas por mujeres para atender sus necesidades en materia de salud, educación, entre otras. Por otro lado, se pretende



coordinar 540 giras de trabajo del C. Gobernador del Estado y para ello, se cuenta con una población objetivo de 7'815 personas, a través de las cuales se estima ponderar el desarrollo del Programa Presupuestario que se propone.

4. Análisis de similitudes o complementariedades

4.1 Complementariedad y coincidencias

Toda vez que el Programa Presupuestario en cuestión detenta actividades esencialmente de gestión, no se identifican experiencias de atención susceptibles de mostrarse como modelos de comparación, complementariedad y coincidencias.

Nombre del PP	No aplica	No aplica	No aplica
Institución	No aplica	No aplica	No aplica
Propósito (MIR)	No aplica	No aplica	No aplica
Población o área de enfoque	No aplica	No aplica	No aplica
Cobertura geográfica	No aplica	No aplica	No aplica
Existen riesgos de similitud con el PP de análisis	No aplica	No aplica	No aplica
Se complementa con el PP de análisis	No aplica	No aplica	No aplica
Explicación	No aplica	No aplica	No aplica

5. Presupuesto

Nota: Este apartado solo aplicará para los programas presupuestarios de nueva creación a partir del Ejercicio Fiscal 2017.

NO APLICA

5.1 Estimación del costo del programa presupuestario

NO APLICA



Capitulo	Monto en pesos corrientes
1000 Servicios Personales	\$
2000 Materiales y Suministros	\$
3000 Servicios Generales	\$
5000 Inversión Pública	\$
1000 Servicios Personales	\$
Total	\$

5.2 Fuentes de financiamiento

NO APLICA

Fuente de financiamiento	Monto en pesos corrientes
Recursos Federales	\$
Recursos Estatales	\$
Total	\$

6. Información Adicional

6.1 Información adicional relevante

NO APLICA.



7. Registro del Programa Presupuestario en Inventario.

Registro del Programa Presupuestario	
Tipología del PP: E- Prestación de servicios	
Programa Presupuestario: E055 Gestión Ciudadana de la Oficina del Ejecutivo del Estado.	
Unidad Responsable del PP: UR 0018 COORDINACION GENERAL ADMINISTRATIVA	

Denominación de UR's que participan	Funciones por UR en el Programa Presupuestario
0014- COORDINACION DE EVENTOS OFICIALES Y GIRAS DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> ■ Logística y organización de las actividades y eventos emprendidos por el C. Gobernador del Estado.
0018- COORDINACION GENERAL ADMINISTRATIVA	<ul style="list-style-type: none"> ■ Reportes de evaluación de gastos y suministro de materiales y servicios a las Unidades Administrativas del Ejecutivo del Estado.
0019- COORDINACION GENERAL DE VINCULACION INTERINSTITUCIONAL Y ATENCION CIUDADANA	<ul style="list-style-type: none"> ■ Gestión y seguimiento a peticiones presentadas por la Ciudadanía.
011- JEFATURA DE LA OFICINA DEL C. GOBERNADOR	<ul style="list-style-type: none"> ■ Gestión y seguimiento de documentos oficiales recibidos en la Oficina del Titular del Ejecutivo.
0134 - REPRESENTACION DEL GOBIERNO DE PUEBLA EN LA CIUDAD DE MEXICO	<ul style="list-style-type: none"> ■ Gestiones de enlace de trámites oficiales a cargo del Ejecutivo.
0137 - COORDINACION GENERAL DE COMUNICACION SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> ■ Sistemas de comunicación del Gobierno del Estado.
0139 - UNIDAD DE COORDINACION DE GABINETE	<ul style="list-style-type: none"> ■ Acciones de vinculación con los diferentes ordenes de gobierno.
0135 - UNIDAD DE PROYECTOS ESTRATEGICOS	<ul style="list-style-type: none"> ■ Proyectos de prioridad para el desarrollo del Estado de Puebla, dirigidos por el Ejecutivo
0136 - COORDINACION GENERAL DE PROGRAMAS FEDERALES	<ul style="list-style-type: none"> ■ Acciones de coordinación para la ejecución de programas con recursos federales.
0138 - COORDINACION GENERAL DE INNOVACION GUBERNAMENTAL	<ul style="list-style-type: none"> ■ Vinculación e implementación de estrategias para el desarrollo de las acciones de Gobierno.



Bibliografía

- Evaluación de la Política Social.- *Normatividad en materia de Matriz de Indicadores* (www.coneval.org.mx).
- *Presupuesto basado en resultados: origen y aplicación en México;* Dionisio Pérez-Jácome Friscione (Artículo), 20 Páginas.
- *Técnicas presupuestarias;* Auditoría Superior de la Federación, 72 Páginas.
- www.inegi.org.mx

Anexos

No Aplica