



**Gobierno de Puebla**  
*Hacer historia. Hacer futuro.*

*Diagnóstico del Programa Presupuestario*

**Estructura de Diagnóstico del Programa Presupuestario E001**

**“GESTIÓN CIUDADANA DE LA OFICINA DEL EJECUTIVO  
DEL ESTADO”**



**Gobierno de Puebla**

*Hacer historia. Hacer futuro.*

**Diagnóstico del Programa Presupuestario**

E001 Gestión Ciudadana de la Oficina del Ejecutivo del Estado

# E001 Gestión Ciudadana de la Oficina del Ejecutivo del Estado

## EJECUTIVO DEL ESTADO

Ejercicio fiscal 2023



## Hoja de Control de Actualizaciones del Diagnóstico

Revisión y Ejercicio Fiscal	Fecha dd/mm/aaaa	Descripción de la Modificación (Apartado / Sub apartado)
REV: 01 2022	NOVIEMBRE DE 2022	
REV: 02 2023	MARZO DE 2023	



## 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.....	6
2. Objetivos .....	7
2.1 Determinación y justificación de los objetivos de la intervención.....	7
2.2 Árbol de objetivos.....	7
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 .....	11
4.1 Complementariedad y coincidencias .....	11
5. Presupuesto.....	11
5.1 Estimación del costo del programa presupuestario .....	11
5.2 Fuentes de financiamiento .....	12
6. Información Adicional.....	12
6.1 Información adicional relevante.....	12
7. Registro del Programa Presupuestario en Inventario.....	12
Bibliografía .....	13
Anexos.....	13



## **1. Antecedentes y Descripción del Problema**

### **1.1 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.**

Contribuir a un gobierno gerencial, corresponsable y cercano a la gente, mediante la canalización de las peticiones ciudadanas de forma escrita y verbal a las instituciones de la Administración Pública Estatal, mejorando la percepción de la ciudadanía respecto del desempeño administrativo al generar certidumbre y participación en el quehacer gubernamental.

### **1.4 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.**

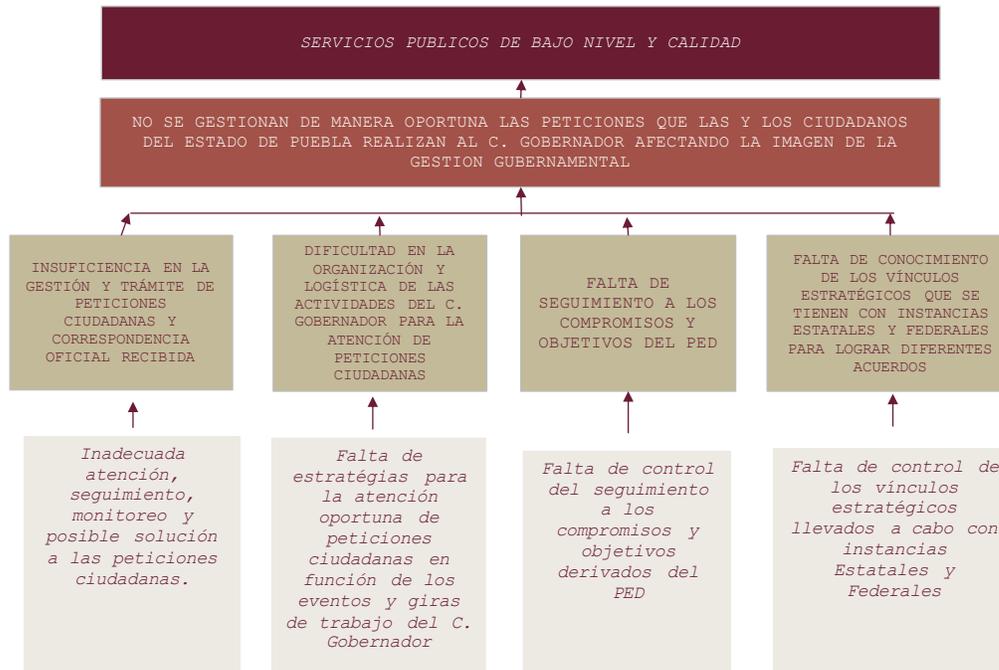
El ejercicio del derecho de petición ciudadana y el acceso a la información pública gubernamental, ha evolucionado con el paso del tiempo en función de las herramientas legales que ha proporcionado la normatividad correspondiente, es decir, de no existir reglamentada una practicidad de su ejercicio al 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:

5 Contribuir a un gobierno abierto que garantice el combate a la corrupción y la eficiencia en la gestión gubernamental, con perspectiva de género e interseccionalidad.

##### ESTRATEGIA:

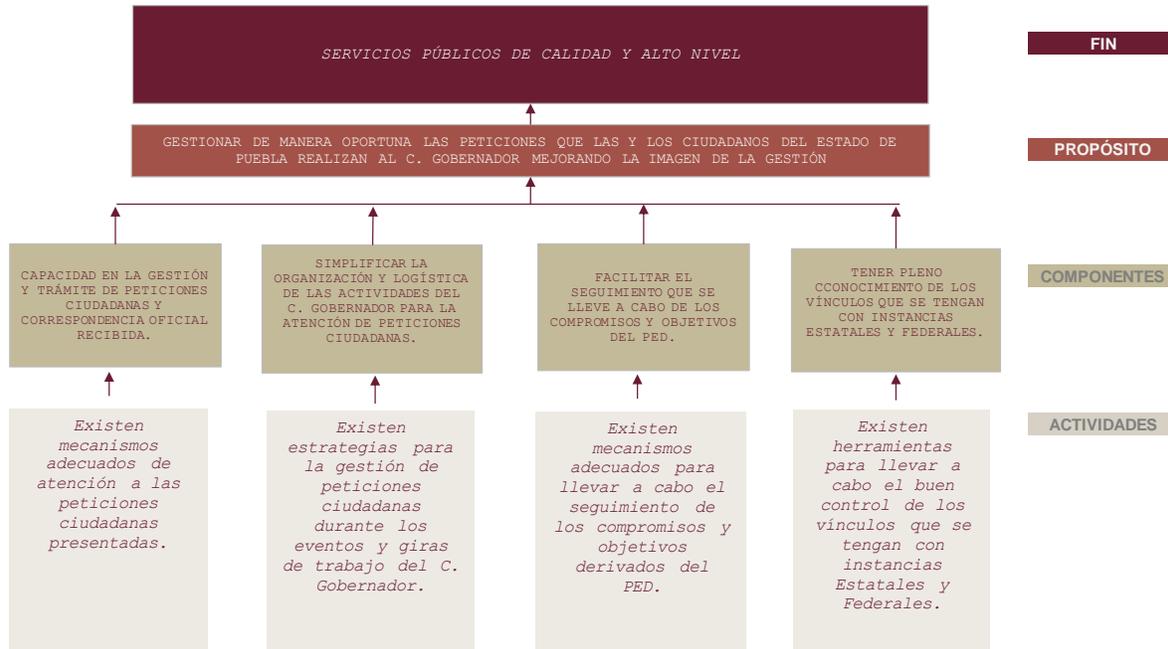
1 Instrumentar un modelo de gobierno digital, transparente e innovador en beneficio de la ciudadanía para incrementar la eficiencia gubernamental.

##### LÍNEA DE ACCIÓN:

01 Fomentar la cultura de la transparencia y el gobierno abierto en las dependencias y entidades estatales, a través de mecanismos de apertura de información que facilite sus accesos a la ciudadanía.



### 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 DE OBJETIVOS	RESUMEN NARRATIVO
<b>EFFECTOS</b>	<b>FINES</b>	<b>FIN</b>
SERVICIOS PÚBLICOS DE BAJO NIVEL Y CALIDAD	SERVICIOS PÚBLICOS DE CALIDAD Y ALTO NIVEL	CONTRIBUIR A LA EDIFICACIÓN DE UN GOBIERNO GERENCIAL Y EFICIENTE EN LA GESTIÓN GUBERNAMENTAL, CORRESPONSABLE, ABIERTO, TRANSPARENTE Y CERCAÑO A LA GENTE MEDIANTE LA ADECUADA GESTIÓN DE LAS PETICIONES CIUDADANAS Y COLABORACIÓN CON LOS DIFERENTES ÓRDENES DE GOBIERNO Y EL SECTOR PRIVADO.
<b>PROBLEMA CENTRAL</b>	<b>SOLUCIÓN</b>	<b>PROPÓSITO</b>
NO SE GESTIONAN DE MANERA OPORTUNA LAS PETICIONES QUE LAS Y LOS CIUDADANOS DEL ESTADO DE PUEBLA REALIZAN AL C. GOBERNADOR AFECTANDO LA IMAGEN DE LA GESTIÓN 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 GESTIÓN	LOS CIUDADANOS DE 18 AÑOS Y MÁS QUE SOLICITAN APOYO EN LA OFICINA Y EN LOS EVENTOS REALIZADOS POR EL C. GOBERNADOR MEJORAN SU PERCEPCIÓN SOBRE LA GESTIÓN CIUDADANA.
<b>CAUSAS (1ER NIVEL)</b>	<b>MEDIOS (1ER NIVEL)</b>	<b>COMPONENTES</b>
1. INSUFICIENCIA EN LA GESTIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES CIUDADANAS Y CORRESPONDENCIA OFICIAL RECIBIDA. 2. DIFICULTAD EN LA ORGANIZACIÓN Y LOGÍSTICA DE LAS ACTIVIDADES DEL C. GOBERNADOR PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS. 3. FALTA DE SEGUIMIENTO A LOS COMPROMISOS Y OBJETIVOS DEL 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 PETICIONES CIUDADANAS Y CORRESPONDENCIA OFICIAL RECIBIDA. 2. SIMPLIFICAR LA ORGANIZACIÓN Y LOGÍSTICA DE LAS ACTIVIDADES DEL C. GOBERNADOR PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS. 3. FACILITAR EL SEGUIMIENTO QUE SE LLEVE A CABO DE LOS COMPROMISOS Y OBJETIVOS DEL PED. 4. TENER PLENO CONCOMIENTO DE LOS VÍNCULOS QUE SE TENGAN CON INSTANCIAS ESTATALES Y FEDERALES.	1. PETICIONES CIUDADANAS Y CORRESPONDENCIA OFICIAL DIRIGIDA AL EJECUTIVO DEL ESTADO GESTIONADA. 2. LOGÍSTICA Y ORGANIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL C. GOBERNADOR REALIZADAS. 3. SEGUIMIENTO A LOS INSTRUMENTOS DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA REALIZADO.
<b>CAUSAS (2DO NIVEL)</b>	<b>MEDIOS (2DO NIVEL)</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
1.1 INADECUADA ATENCIÓN, SEGUIMIENTO, MONITOREO Y POSIBLE SOLUCIÓN A LAS PETICIONES CIUDADANAS. 2.1 FALTA DE ESTRATÉGIAS PARA LA ATENCIÓN OPORTUNA DE PETICIONES CIUDADANAS EN FUNCIÓN DE LOS EVENTOS Y GIRAS DE TRABAJO DEL C. GOBERNADOR. 3.1 FALTA DE CONTROL DEL SEGUIMIENTO A LOS COMPROMISOS Y OBJETIVOS DERIVADOS DEL PED. 4.1 FALTA DE CONTROL DE LOS VÍNCULOS ESTRATÉGICOS LLEVADOS A CABO CON INSTANCIAS ESTATALES Y FEDERALES.	1.1 EXISTEN MECANISMOS ADECUADOS DE ATENCIÓN A LAS PETICIONES CIUDADANAS PRESENTADAS. 2.1 EXISTEN 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 DERIVADOS DEL PED. 4.1 EXISTEN HERRAMIENTAS PARA LLEVAR A CABO UN BUEN CONTROL DE LOS VÍNCULOS QUE SE TENGAN CON INSTANCIAS ESTATALES Y FEDERALES.	1.1 GESTIÓN DOCUMENTOS OFICIALES RECIBIDOS EN LA SECRETARIA PARTICULAR DEL C. GOBERNADOR PARA SU ATENCIÓN. 1.2 GESTIÓN PETICIONES DE LA CIUDADANÍA EN LA COORDINACIÓN DE VINCULACIÓN INTERINSTITUCIONAL Y ATENCIÓN CIUDADANA ANTE LAS INSTANCIAS CORRESPONDIENTES. 1.3 SEGUIMIENTO A PETICIONES DE LA CIUDADANIA EN LA COORDINACIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN INTERINSTITUCIONAL Y ATENCIÓN CIUDADANA. 2.1 ATENCIÓN DE EVENTOS INDICADOS POR EL C. GOBERNADOR DEL ESTADO. 2.2 ATENCIÓN DE INSTRUCCIONES DE TRABAJO INDICADAS POR EL C. GOBERNADOR. 2.3 ELABORACIÓN DE INFORMES TRIMESTRALES SOBRE LOS ACUERDOS PÚBLICOS DEL GOBERNADOR. 2.4 ELABORACIÓN DE INFORMES DE LOS EVENTOS REALIZADOS PARA DAR CUMPLIMIENTO A LAS ACTIVIDADES ENCOMENADAS POR EL TITULAR DEL EJECUTIVO DEL ESTADO. 3.1 SUPERVISIÓN AL CUMPLIMIENTO DE LOS INSTRUMENTOS DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA. 3.2 SEGUIMIENTO DE ACCIONES ORIENTADAS AL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE.



### 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
<b>Población de Referencia</b>	Habitantes del Estado de Puebla (Hombres y Mujeres)	6,583,278	2020	5 años	INEGI
<b>Población Potencial</b>	Las y los ciudadanos de 18 años y más que solicitan apoyo en la oficina y en los eventos realizados por el c. Gobernador.	4,628,000	2023	Anual	Fuente de elaboración propia: Coordinación General de Vinculación Interinstitucional y Atención Ciudadana.
<b>Población Atendida</b>	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.	7,100	2023	Anual	Fuente de elaboración propia: Coordinación General de Vinculación Interinstitucional y Atención Ciudadana.
<b>Población Objetivo</b>	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.	7,100	2023	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 considera un universo de 7,100 peticiones de atención ciudadana y específicamente alentando la perspectiva de género. Por otro lado, se pretende coordinar 720 eventos oficiales indicados por el C. Gobernador del Estado y para ello, se considera una población potencial de 4,628,000 personas (de 18 años y más), 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

NO APLICA

### 5.1 Estimación del costo del programa presupuestario

NO APLICA



<b>Capitulo</b>	<b>Monto en pesos corrientes</b>
1000 Servicios Personales	\$16,672,163.00
2000 Materiales y Suministros	\$3,668,655.00
3000 Servicios Generales	\$3,602,225.00
5000 Inversión Pública	\$0.00
<b>Total</b>	<b>\$23,943,043.00</b>

## 5.2 Fuentes de financiamiento

NO APLICA

<b>Fuente de financiamiento</b>	<b>Monto en pesos corrientes</b>
Recursos Federales	\$23,943,043.00
Recursos Estatales	\$0.00
<b>Total</b>	<b>\$23,943,043.00</b>

## 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:** E001 Gestión Ciudadana de la Oficina del Ejecutivo del Estado.

**Unidad Responsable del PP:** 1000 JEFATURA DE LA OFICINA DEL C. GOBERNADOR

Denominación de UR´s que participan	Funciones por UR en el Programa Presupuestario
1000- JEFATURA DE LA OFICINA DEL C. GOBERNADOR	■ Gestión y seguimiento de documentos oficiales recibidos en la Oficina del Titular del Ejecutivo.
1003- COORDINACION GENERAL DE VINCULACION INTERINSTITUCIONAL Y ATENCION CIUDADANA	■ Gestión y seguimiento a peticiones presentadas por la Ciudadanía.
2000 – SECRETARIA PARTICULAR	■ Gestión y seguimiento de documentos oficiales recibidos en la Oficina del Titular del Ejecutivo.
2002 – COORDINACION DE EVENTOS OFICIALES Y GIRAS DE TRABAJO.	■ Logística y organización de las actividades y eventos emprendidos por el C. Gobernador del Estado.

### Bibliografía

- Evaluación de la Política Social.- Normatividad en materia de Matriz de Indicadores ([www.coneval.org.mx](http://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](http://www.inegi.org.mx)

### Anexos

No Aplica