Estructura de Diagnóstico del Programa Presupuestario (PP)

El presente documento contiene aspectos a considerar para la elaboración del **Diagnóstico del Programa Presupuestario (PP)** de nueva creación y actualización; especifica como el programa presupuestario contribuirá al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la dependencia o entidad, considerando la situación problemática o necesidad que se pretende atender e incorporando estadísticas oficiales que permitan dimensionar y describir de manera general las acciones a realizar para la atención del problema o necesidad, conforme a las disposiciones aplicables.

Objetivo.

Establecer la estructura para el Diagnóstico del PP 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.

P006 - EVALUACIÓN GUBERNAMENTAL PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN

010. Secretaría de la Función Pública

1102. DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN

Ejercicio fiscal 2023

Hoja de Control de Actualizaciones del Diagnóstico

Revisión y Ejercicio Fiscal	Fecha 27/09/2019	Descripción de la Modificación (Apartado / Sub apartado)
REV: 01 2020	30/09/2020	Restructuración de el Diagnostico, conforme a la Alineación del Plan Estatal de Desarrollo 2019 – 2024 y Programa Especial "Gobierno Democrático, Innovador y Transparente"
REV: 01 2019	25/08/2019	Restructuración de el Diagnostico, conforme a la Alineación del Plan Estatal de Desarrollo 2019 – 2024.
REV: 01 2018	03/09/2018	Para el Ejercicio Fiscal 2019: Actualización de Evolución del Problema, Árbol de Problemas, Árbol de Soluciones, Concentrado.

Contenido

1. Antecedentes y Descripción del Problema 5
1.1 Antecedentes. 5
1.2 Definición del problema. 6
1.3 Justificación del PP. 7
1.4 Estado actual del problema. 8
1.5 Evolución del problema. 9
1.6 Experiencias de atención. 11
1.7 Árbol de problemas. 15
2. Objetivos 16
2.1 Determinación y justificación de los objetivos de la intervención. 16
2.2 Árbol de objetivos. 17
2.3 Estrategia para la selección de alternativas. 176
2.4 Concentrado. 186
3. Cobertura 19
3.1 Metodología para la identificación de la población objetivo y definición de fuentes de información. 19
3.2 Estrategia de cobertura. 20
4. Análisis de similitudes o complementariedades 21
4.1 Complementariedad y coincidencias 21
5. Presupuesto 22
5.1 Estimación del costo del programa presupuestario 22
5.2 Fuentes de financiamiento 22
6. Información Adicional 23
6.1 Información adicional relevante 234
7. Registro del Programa Presupuestario en Inventario. 234
Bibliografía 255
Anexos 256

1. Antecedentes y Descripción del Problema

1.1 Antecedentes.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) mediante Value for Money in Government, señalo que actualmente las reformas de la administración pública se enfocan en la calidad de los servicios para los ciudadanos, así como la eficiencia en la administración.

En Estados Unidos, la National Citizen Survey (NCS), mide la opinión pública sobre ocho áreas clave de habitabilidad en la comunidad, en donde los residentes reportan su percepción acerca de la calidad de la comunidad y sus servicios, así como su involucramiento con ésta.

Con los contextos internacionales anteriores, en el 2015, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) realizó la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2015, el cual tuvo el propósito de dar a conocer a la sociedad del país la información obtenida mediante método de encuestas aplicadas a la población desde 18 años y más, de los trámites, pagos, servicios públicos y otros contactos con autoridades, de acuerdo con su experiencia, para aportar elementos que ayuden a los gobiernos a la toma de decisiones para políticas públicas en materia de calidad en los ámbitos de gobierno.

La cual, busca en general estimaciones sobre la prevalencia de actos de corrupción y la incidencia de los mismos en la realización de trámites, pagos, solicitudes de servicios públicos y otros contactos con autoridades.

En la ENCIG 2021, en la medición de la “Tasa de prevalencia e incidencia de corrupción 2021”, que mide la tasa de víctimas de actos de corrupción en al menos unos de los trámites realizados por cada 100,000 habitantes la media nacional fue de 25,995 víctimas, situándose el Estado de Puebla por debajo, con 19,858 víctimas.

En la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2021, emitida por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), en la medición de “Tasa de prevalencia de corrupción” que mide la tasa de víctimas de actos de corrupción en al menos uno de los trámites realizados por cada 100,000 habitantes, en el estado de Puebla, se experimentó que al menos 19 mil 585 actos de corrupción por cada 100 mil habitantes dato mayor en 24.8% respecto a 2019.

En la publicación más reciente del 24 de mayo de 2022, de Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2021, emitida por el Instituto Nacional de Estadística y

Geografía (INEGI), en la medición de “Tasa de prevalencia de corrupción” que mide la tasa de víctimas de actos de corrupción en al menos uno de los trámites realizados por cada 100,000 habitantes, en donde se presentó que la media nacional se encuentra en 14,701 víctimas, en donde el Estado de Puebla se encuentra por encima con 19,585 víctimas, como se presenta en la siguiente tabla:

Tasa de prevalencia de corrupción (tasa de víctimas de actos de corrupción en al menos uno de los trámites realizados por cada 100,000 habitantes)				
	2015	2017	2019	2021
Nacional	12,590	14,635	15,732	14,701
Puebla	12,266	9,577	15,693	19,585

Tabla 1 Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2019, Instituto de Información Estadística y Geográfica (IIEG)

Fuente: Secretaría de la Función Pública Puebla

Como se muestra en la gráfica a nivel Nacional aumento de 2015 a 2017 a 1,966 víctimas de actos de corrupción, mientras que en el Estado de Puebla disminuyó 2,689 víctimas de actos de corrupción.

1.2 Definición del problema.

De acuerdo con la última Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), publicada por el INEGI en 2021, el 86.1% de la población de 18 años y más en Puebla, percibió que los actos de corrupción en la entidad son muy frecuentes o frecuentes. Asimismo, la tasa de prevalencia de corrupción, es decir, población que tuvo contacto con algún servidor público y experimentó al menos un acto de corrupción fue de 9,577 por cada 100,000 habitantes.

En este sentido, existe la necesidad de generar mecanismos efectivos de vinculación entre gobierno y sociedad, por lo anterior, a través del Programa Presupuestario P006, se establecen las acciones en materia de evaluación de trámites y servicios y evaluación de la gestión gubernamental, a fin de contribuir a fortalecer la confianza ciudadana en el gobierno y mejorar la percepción respecto a la corrupción, siendo el área de enfoque las instituciones de la administración pública estatal.

El Programa Presupuestario “Evaluación Gubernamental para el Fortalecimiento de la Gestión” tiene como fin, contribuir al mejoramiento de la gestión de la Administración Pública Estatal, mediante la evaluación de la gestión de los programas presupuestarios y de la calidad de trámites y servicios estatales.

Contribuye a mejorar los procesos de control y evaluación de la gestión gubernamental y de desempeño, a través de un ejercicio de valoración del cumplimiento de objetivos para el mejoramiento del gasto, así como la identificación del nivel de satisfacción de los usuarios de trámites y servicios estatales respecto de la calidad de los mismos, así como de la detección de posibles actos de corrupción.

1.3 Justificación del PP.

Existe la necesidad de generar mecanismos efectivos dentro del Gobierno del Estado de vinculación entre gobierno y sociedad, para incentivar una mayor participación en temas relacionados con el combate a la corrupción y de manera específica, por lo que, la evaluación juega un papel fundamental, puesto que es necesario saber si los mecanismos implementados funcionan y cumplen con su objetivo, si los recursos son utilizados de manera óptima y cómo se pueden mejorar procesos para ser institucionalizados.

Por lo anterior, en el Programa Presupuestario P006, se establecen las acciones en materia de evaluación de la gestión, a fin de contribuir a fortalecer la confianza ciudadana en el gobierno y mejorar la percepción respecto a la corrupción. Siendo la **población objetivo** del Programa Presupuestario *“P006 Evaluación Gubernamental para el Fortalecimiento de la Gestión”*, **las instituciones que integran la Administración Pública del Estado de Puebla.**

La Dirección de Evaluación se enfocó inicialmente en la evaluación de trámites y servicios que brinda el Gobierno del Estado de Puebla y de la gestión de los programas presupuestarios. En este sentido, el primer esfuerzo concité en vincular la participación de estudiantes universitarios en la evaluación de trámites y servicios, con el levantamiento de encuestas para medir la percepción del usuario sobre la calidad del servicio brindado y obtener de los usuarios para percepción si fueron víctimas de actos de corrupción por parte de algún servidos público estatal.

La evaluación de trámites y servicios es relevante en el programa toda vez que se relaciona directamente con la tasa de prevalencia de corrupción medida por el INEGI a través de la ENCIG. En 2021, en Puebla la encuesta del ENCIG reportó que 19,585 por cada 100,000 habitantes, que tuvo contacto con algún servidor público experimentó al menos un acto de corrupción.

1.4 Estado actual del problema.

Durante el Ejercicio Fiscal 2022 se evaluaron 26 trámites y servicios que brindan las Dependencias y Entidades del Gobierno del Estado, aplicando un total de 2,092 encuestas y en las cuales solo 10 usuarios percibieron actos de corrupción, representando que solo el 0.31% de los usuarios perciban actos de corrupción, como se muestra en la tabla siguiente:

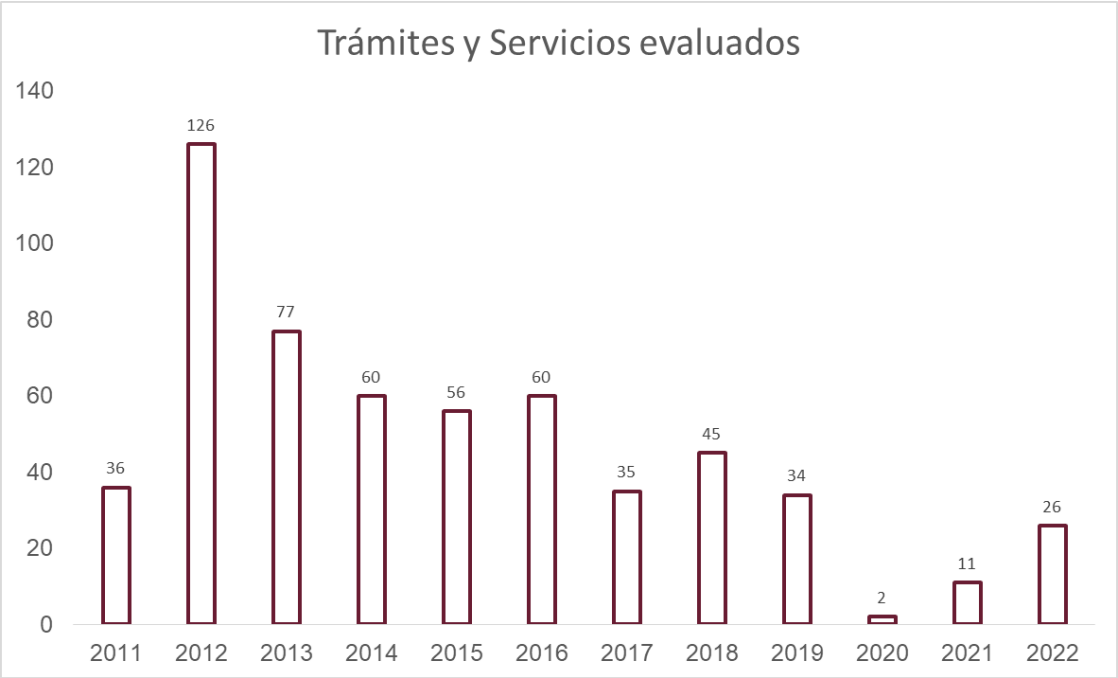
Ejercicio Fiscal	No. de Trámites y Servicios Evaluados	No. de Encuestas aplicadas	No. de actos de corrupción percibidos por los usuarios	Porcentaje de actos de corrupción percibidos por los usuarios
2017	22	1,363	42	3.08
2018	45	2891	4	0.14
2019	34	3,158	10	0.32
2020	2	572	0	0.00
2021	11	6,931	0	0.00
2022	26	2,092	2	0.10

Fuente: Secretaría de la Función Pública - Puebla

Cabe destacar que desde el 2018 ha disminuido la percepción de actos de corrupción por parte de los usuarios de trámites y servicios encuestados.

1.5 Evolución del problema.

Desde el 2011 el Gobierno del Estado de Puebla ha implementado la evaluación a los Trámites y Servicios que brinda el Gobierno del Estado de Puebla, evaluando a Dependencias y Entidades como la Secretaría de Finanzas y Administración, Secretaría de Salud del Estado de Puebla, Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los poderes del Estado de Puebla, Secretaria General de Gobierno, Secretaría de Infraestructura, Movilidad y Transporte, entre otras, arrojando los siguientes datos:



Fuente: Secretaría de la Función Pública - Puebla

A partir del 2015, en la evaluación de los trámites y servicios que brinda el Gobierno del Estado de Puebla, en pro de detectar la percepción de posibles actos de corrupción en trámites y servicios, se incluyó en el levantamiento de encuestas un apartado para que los usuarios expusieran si presenciaron o fueron víctimas de corrupción; siendo desde su medición el 2017, el año que más actos de corrupción o actos irregulares se reportaron, como se presenta en la siguiente tabla:

Año	Trámites y Servicios evaluados	Encuestas a usuarios	Actos de corrupción o irregulares reportado por usuarios encuestados	Porcentaje de actos de corrupción percibidos por los usuarios
2011	36	8,808	ND	ND
2012	126	9,726	ND	ND
2013	77	13,954	ND	ND
2014	60	6,908	ND	ND
2015	56	4,668	2	0.04
2016	60	4,928	2	0.04
2017	22	1,363	42	3.08
2018	45	2,891	4	0.14
2019	34	3,158	10	0.32
2020	2	572	0	0.00
2021	11	6,931	0	0.00
2022	26	2,092	2	0.10

Fuente: Secretaría de la Función Pública - Puebla

Cabe señalar que a partir de los datos reportados en el 2017 la Dirección de Evaluación en las encuestas realizadas, se decidió separar las preguntas de actos irregulares como mal trato al usuario y el cuestionamiento si el usuario fue víctima de actos de corrupción.

La Secretaría de la Función Pública, anteriormente denominada Secretaría de la Contraloría, ha establecido diversos mecanismos para contribuir a combatir la corrupción, destacando la instrumentación de un sistema de evaluación que atiende a dos ejes principales, por un lado y la evaluación de la gestión de los programas presupuestarios de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, a través de la cual, apoyada del Sistema Estatal de Evaluación (SEE).

Por su parte, en el ámbito de la evaluación de trámites y servicios, inicialmente se reportaba la cantidad de trámites evaluados a través de cierta cantidad de encuestas a usuarios y actualmente, derivado de las mejoras al proceso implementadas, se conoce además la calificación a la satisfacción de los usuarios de los trámites y servicios, el porcentaje de actos de corrupción o conductas irregulares detectados, se cuenta con un parámetro del estado físico de las instalaciones en donde se brindan los trámites y se evalúa también la perspectiva de los servidores públicos, generando reportes de las observaciones a ser atendidas y el seguimiento al cumplimiento de las mismas reportado por las dependencias y entidades.

En el mecanismo de evaluación también se considera la determinación del nivel de calidad de los trámites y servicios que ofrecen las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, a fin de identificar el nivel de calidad que perciben los usuarios, las experiencias de corrupción o conductas irregulares durante la prestación de los mismos, así como, una valoración de la infraestructura donde se brindan y el punto de vista de los servidores públicos que brindan los trámites o servicios, contribuyendo a la identificación de áreas de oportunidad e implementación de acciones de mejora.

Como parte del sistema de evaluación integral para detectar de manera preventiva la corrupción, se establecieron dos ejes principales, por un lado, la evaluación de trámites y servicios y la evaluación de la gestión de los programas presupuestarios. Este último con el objetivo de dar cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 80, tercer párrafo de la Ley General de Contabilidad Gubernamental (LGCG), la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), realiza el “Informe del avance alcanzado por las entidades federativas, los municipios y las demarcaciones territoriales de la Ciudad de México, en la implantación y operación del Presupuesto basado en Resultados y del Sistema de Evaluación del Desempeño”, el cual permite conocer el nivel de capacidades existentes en los ámbitos clave de la gestión del gasto y del estado en el que se encuentra la implantación del Presupuesto basado en Resultados (PbR) y del Sistema de Evaluación del Desempeño (SED) en los gobiernos locales.

Finalmente, en el marco de las nuevas disposiciones en materia de transparencia, la publicación de los resultados de la evaluación de indicadores de gestión y la aplicación de encuestas a trámites y servicios públicos se ha convertido en una obligación ineludible, toda vez que contribuyen a una mayor rendición de cuentas, por lo cual, es necesario fortalecer los mecanismos de evaluación y generar información pública para dar cumplimiento a lo establecido en la fracción XL del artículo 77 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla.

1.6 Experiencias de atención.

A nivel Internacional, en el 2018 el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), publicó el estudio “El Fin del Trámite Eterno: Ciudadanos, Burocracia y Gobierno Digital” por parte de Ana María Rodríguez-Ortiz, Gerente del Departamento de Instituciones para el Desarrollo del BID. En el cual se detectó que en América Latina, la complejidad de los trámites burocráticos es un fenómeno demasiado extendido en la región.

La cantidad de trámites digitales es mucho menor lo que contribuye a que solamente el 7% de las personas reporte haber hecho su último trámite en línea. Solamente la mitad de los trámites se resuelven en una sola interacción con la entidad pública y el 25% de ellos

requiere tres interacciones o más, lo que genera un gran costo al momento de acceder a servicios básicos. El estudio indica que los costos de los trámites son más altos para las personas de bajos ingresos, ya que tienen menos flexibilidad laboral y pierden ingresos cuando tienen que pasar horas en fila para ejecutar un trámite. El 30% de las personas de bajos ingresos reporta haber pagado alguna vez un soborno para ejecutar un trámite, frente al 25% de las personas de mayores ingresos.

El estudio presenta el cuestionamiento de ¿Qué deben hacer los gobiernos para mejorar la situación? Los autores recomiendan:

- Conocer la verdadera experiencia ciudadana con los trámites a través de encuestas, observación directa o fuentes administrativas y usar esta información para rediseñar los trámites con la experiencia ciudadana en mente.

- Mejorar la calidad de la prestación presencial de trámites a través de personal cualificado y la creación de centros integrados de servicio al público.

En la encuesta del Latinobarómetro de 2017 se incluyeron por primera vez varias preguntas sobre cuál era la experiencia de los ciudadanos con las gestiones públicas. Este esfuerzo permitió sacar una fotografía hasta ahora inédita de cómo los ciudadanos de la región se enfrentan a los trámites y nos permitió englobar la respuesta de los ciudadanos en tres grandes grupos: los que sufren, los que pagan y los que tiran la toalla.

Los procedimientos manuales, las interacciones presenciales y la falta de estandarización de procesos hacen que los trámites sean vulnerables a comportamientos deshonestos. El 29% de latinoamericanos, de hecho, reconoce que en el último año ha pagado un soborno para acceder a un servicio público (tales como atención médica, inscripción educativa, registro de identidad, denuncias policiales…). Las personas de menores ingresos están más afectadas: el 30% pagó un soborno para completar un trámite frente al 25% de las personas de altos ingresos.

Las dificultades que presentan los trámites – sus requisitos, demoras y corrupción – constituyen altas barreras de entrada a la burocracia.

En un contexto regional en el que el 75% de los ciudadanos de América Latina y el Caribe reconoce tener poca o ninguna confianza en su gobierno, ahora más que nunca es vital prestar atención a la satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos de primera línea.

En el ámbito Nacional, respecto a la evaluación de trámites y servicios, si bien se identifica que en otras entidades federativas se llevan a cabo ejercicios similares como es el caso de Sonora y Oaxaca, no existe un parámetro o normativa que regule dichos procesos.

El caso de Sonora, destaca por las siguientes características:

Programa	Población Objetivo	Objetivo del Programa	Operación	Resultados
Evaluación de Trámites y Servicios del Estado de Sonora	Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Estado de Sonora	Evaluar la satisfacción ciudadana en trámites y servicios de mayor demanda	La Dirección de Mejora de Trámites y Servicios al Público, adscrita a la Secretaría de la Contraloría del Estado de Sonora, cuenta con 7 personas que realizan encuestas a los usuarios de los trámites y servicios, así como una "Exploración visual" de las instalaciones, determinando si cumple o no con el estándar establecido.	Desde 2012 se publican los informes de evaluación de trámites, lo que contribuye a la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana.

El caso de Veracruz, destaca por las siguientes características:

Programa	Población Objetivo	Objetivo del Programa	Operación	Resultados
Cero Filas: un paso hacia la digitalización de los trámites en código abierto	Usuarios que realizan trámites catastrales	Facilitar los trámites ciudadanos que requieren atención presencial, permitiendo que los ciudadanos programen una cita. Además, brinda información relevante a los gobiernos para poder mejorar sus procesos, a través de la evaluación de los servicios por los ciudadanos a través de la misma herramienta	Desde el equipo de la Dirección de Modernización, Innovación y Gobierno Abierto se decidió desarrollar la aplicación Cero Filas a través de una perspectiva de diseño centrado en las personas. Desde el punto de vista de la ciudadanía, lo que trató de abordar fue la necesidad de disminuir el tiempo de espera al realizar un trámite o servicio ante el gobierno municipal y mejorar la gestión del servicio	Desde 2018, desde el punto de vista gubernamental, permitió mejorar las coordinaciones para la atención de los trámites, el hecho de que la gente pueda programar previamente mediante su cita, da espacio para organizar los recursos humanos frente a la demanda. También permitió contar con evidencia de datos de atención, tiempos estimados contra tiempos reales, entre algunos otros datos valiosos. En suma, permitió mejorar el servicio

			público en sí. Cero Filas permite que los vecinos puedan programar un día y hora, conocer previamente los requisitos de sus trámites o servicios, y al final tener la posibilidad de calificar y retroalimentar la atención que se le brindó.	y hacerlo cada vez más eficientes.

En Respecto a la evaluación de Programas Presupuestarios, desde el 2011 la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), ha publicado el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el párrafo tercero del artículo 80 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental.

Programa	Población Objetivo	Objetivo del Programa	Operación	Resultados
Cumplimiento de las disposiciones contenidas en el párrafo tercero del artículo 80 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental.	32 entidades federativas y una muestra de 62 municipios y dos demarcaciones territoriales de la Ciudad de México (DTCDMX).	Conocer el nivel de capacidades existentes en los ámbitos clave de la gestión del gasto, así como distintos elementos requeridos para la implantación, operación y consolidación del Presupuesto basado en Resultados (PbR) y del Sistema de Evaluación del Desempeño (SED) en los gobiernos locales.		Desde 2012

1.7 Árbol de problemas.

FALTA DE IMPLEMENTACIÓN DE MEJORAS EN LA GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS

LOS USUARIOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS PERCIBEN ACTOS DE CORRUPCIÓN

1. DEFICIENCIAS EN EL CUMPLIMIENTO DE LA GESTIÓN GUBERNAMENTAL.

1.1 POCOS PROGRAMAS INTERINSTITUCIONALES PARA LA EVALUACIÓN DEL ACTUAR DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL.

1.2 POCOS LINEAMIENTOS QUE NORMEN EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS GUBERNAMENTALES.

1.3 INSUFICIENTES ASESORÍAS A SERVIDORES PÚBLICOS PARA EL SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN GUBERNAMENTAL.

1.4 POCAS SEGUIMIENTO A LOS OBJETIVOS GUBERNAMENTALES.

1.5 DESACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS SISTEMAS ELECTRÓNICOS PARA LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN GUBERNAMENTAL.

2. EVALUACIÓN INADECUADA PARA GARANTIZAR LA DALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS

2.1 INSUFICIENTES INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y PERCEPCIÓN DE CORRUPCIÓN EN TRÁMITES Y SERVICIOS PÚBLICOS ESTATALES PRIORITARIOS.

2.2 INSUFICIENTES DE SEGUIMIENTO A LAS OBSERVACIONES DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS EVALUADOS.

2.3 INSUFICIENTES SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS PROCESOS DE EVALUACIÓN GUBERNAMENTAL.

2. Objetivos

2.1 Determinación y justificación de los objetivos de la intervención.

En alineación al **Plan Estatal de Evaluación 2019 – 2024**:

Eje Especial "Gobierno democrático, innovador y transparente",
Objetivo Estratégico "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 3 "Fortalecer los mecanismos de planeación, control, evaluación y fiscalización en el sector gubernamental para la mejora continua y el combate a la corrupción e impunidad";
Línea de Acción 1. Mejorar los procesos de control y evaluación de la gestión gubernamental y de desempeño.
Línea de Acción 2. Fortalecer la coordinación interinstitucional para promover una mayor transparencia y rendición de cuentas en el ejercicio de los recursos públicos.
Línea de Acción 3. Impulsar que los planes y programas de desarrollo en su elaboración y evaluación estén sustentados metodológicamente, considerando un esquema de participación con interseccionalidad.

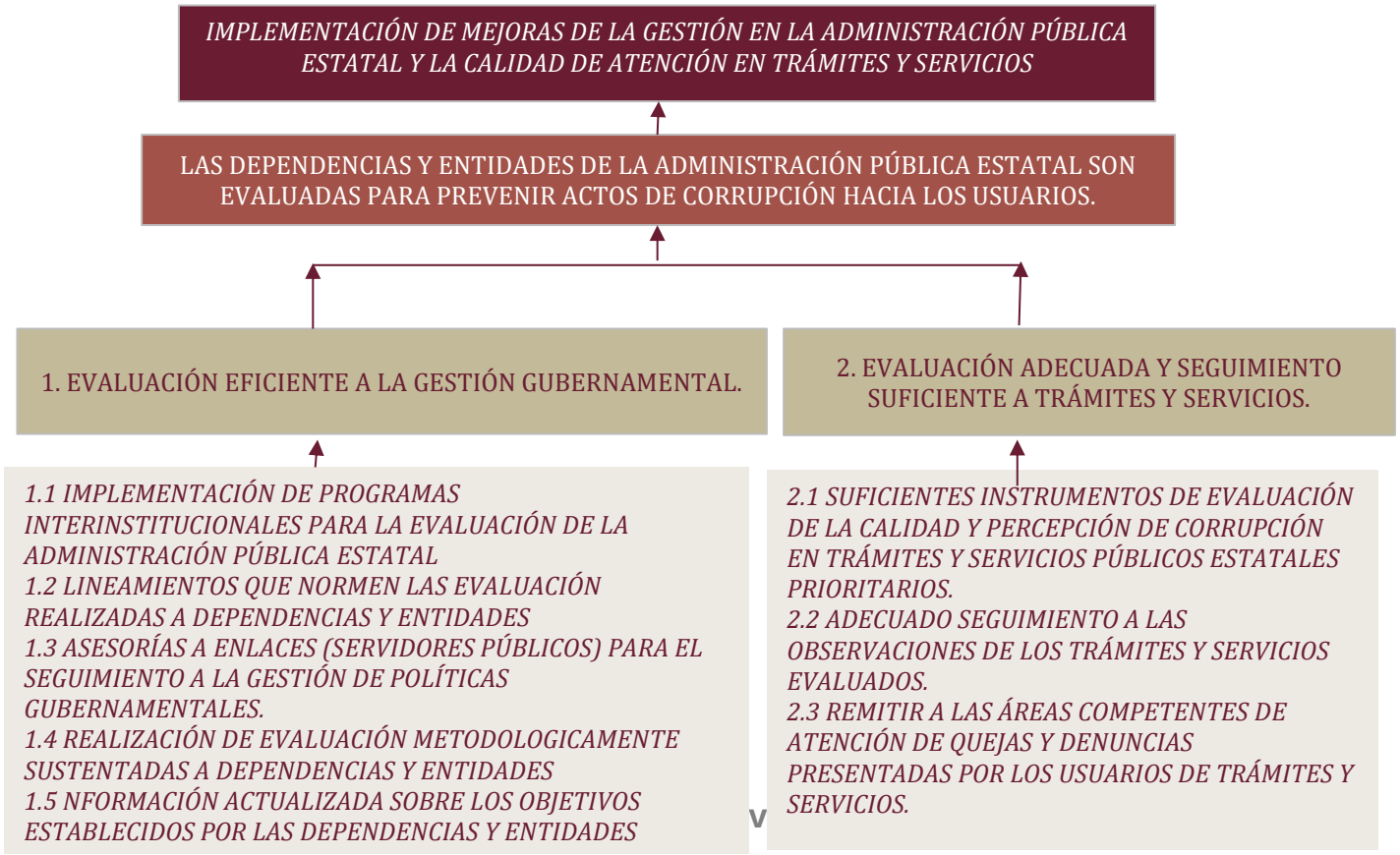
En alineación con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):**

Dimensión: 01 SOCIAL
Objetivo: 016 Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la injusticia para todos y creas instituciones eficaces, responsables e inclusivas en todos los niveles.
Meta: 051 Reducir considerablemente la corrupción y el soborno de todas formas.

En alineación a **Programas Especiales (Transversales):**

Programa Especial: 03 Programa Especial de Igualdad Sustantiva
Temática: 05 Transversalizar la perspectiva de género en la Administración Pública Estatal.
Objetivo: 01 Fortalecer la incorporación de la perspectiva de género, en las acciones de gobierno, así como su institucionalización en la cultura organizacional de la administración pública estatal.
Estrategia: 01 Promover y orientar la incorporación de la perspectiva de género en el diseño, ejecución y evaluación de políticas y programas a cargo de las diferentes dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal.
Línea de Acción: 07 Fortalecer la transparencia y rendición de cuentas en el ejercicio de recursos públicos vinculados a políticas, planes, programas, proyectos y acciones orientadas a favorecer la igualdad sustantiva entre mujeres y hombres.

2.2 Árbol de objetivos.



Como medio de seguimiento a la medición de la “Tasa de prevalencia de corrupción” que mide la tasa de víctimas de actos de corrupción en al menos uno de los trámites realizados por cada 100,000 habitantes emitida por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), mediante la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2021, el Gobierno del Estado de Puebla ha dado seguimiento a la evaluación de trámites y servicios que presta el estado, con la finalidad de medir y detectar irregularidades en el trato de los servidores públicos a los usuarios, así como detectar presuntos actos de corrupción que reporten los usuarios mediante el levantamiento de encuestas.

2.4 Concentrado

ÁRBOL DEL PROBLEMA	ÁRBOL DEOBJETIVOS	RESUMEN NARRATIVO
EFECTOS	FINES	FIN
FALTA DE IMPLEMENTACIÓN DE MEJORAS EN LA GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS	IMPLEMENTACIÓN DE MEJORAS DE LA GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN TRÁMITES Y SERVICIOS	CONTRIBUIR AL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL, MEDIANTE LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN GUBERNAMENTAL Y LA CALIDAD DE TRÁMITES Y SERVICIOS ESTATALES.
PROBLEMA CENTRAL	SOLUCIÓN	PROPÓSITO
LOS USUARIOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS PERCIBEN ACTOS DE CORRUPCIÓN	LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL SON EVALUADAS PARA PREVENIR ACTOS DE CORRUPCIÓN HACIA LOS USUARIOS.	LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL QUE BRINDAN TRÁMITES Y SERVICIOS SON EVALUADAS PARA IDENTIFICAR ÁREAS DE MEJORA DE LA GESTIÓN.
CAUSAS (1ER NIVEL)	MEDIOS (1ER NIVEL)	COMPONENTES
1. DEFICIENCIAS EN EL CUMPLIMIENTO DE LA GESTIÓN GUBERNAMENTAL. 2. EVALUACIÓN INADECUADA PARA GARANTIZAR LA DALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS	1. EVALUACIÓN EFICIENTE A LA GESTIÓN GUBERNAMENTAL. 2. EVALUACIÓN ADECUADA Y SEGUIMIENTO SUFICIENTE A TRÁMITES Y SERVICIOS.	1. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN A LOS PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS REALIZADA 2. EVALUACION DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS PUBLICOS PRIORITARIOS DE LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES REALIZADA.
CAUSAS (2DO NIVEL)	MEDIOS (2DO NIVEL)	ACTIVIDADES
1.1 POCOS PROGRAMAS INTERINSTITUCIONALES PARA LA EVALUACIÓN DEL ACTUAR DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL. 1.2 POCOS LINEAMIENTOS QUE NORMEN EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS GUBERNAMENTALES. 1.3 NSUFICIENTES ASESORÍAS A SERVIDORES PÚBLICOS PARA EL SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN GUBERNAMENTAL. 1.4 POCAS SEGUIMIENTO A LOS OBJETIVOS GUBERNAMENTALES.	1.1 IMPLEMENTACIÓN DE PROGRAMAS INTERINSTITUCIONALES PARA LA EVALUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL 1.2 LINEAMIENTOS QUE NORMEN LAS EVALUACIÓN REALIZADAS A DEPENDENCIAS Y ENTIDADES 1.3 ASESORÍAS A ENLACES (SERVIDORES PÚBLICOS) PARA EL SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE POLÍTICAS GUBERNAMENTALES. 1.4 REALIZACIÓN DE EVALUACIÓN METODOLOGICAMENTE SUSTENTADAS A DEPENDENCIAS Y ENTIDADES	1.1 INTEGRACIÓN DEL PROGRAMA ANUAL DE EVALUACIÓN (PAE) 2023 EN COORDINACIÓN CON LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y FINANZAS. 1.2 DIFUSIÓN DE LOS PROCESOS Y LINEAMIENTOS DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS A LOS ENLACES DE LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES 1.3 APOYO EN ASESORÍA TÉCNICA A ENLACES DE DEPENDENCIAS Y ENTIDADES SOBRE EL PROCESO DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS. 1.4 EVALUACIÓN DE LA

1.5 DESACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS SISTEMAS ELECTRÓNICOS PARA LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN GUBERNAMENTAL. 2.1 INSUFICIENTES INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y PERCEPCIÓN DE CORRUPCIÓN EN TRÁMITES Y SERVICIOS PÚBLICOS ESTATALES PRIORITARIOS. 2.2 INSUFICIENTES DE SEGUIMIENTO A LAS OBSERVACIONES DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS EVALUADOS. 2.3 INSUFICIENTES SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS PROCESOS DE EVALUACIÓN GUBERNAMENTAL.	1.5 NFORMACIÓN ACTUALIZADA SOBRE LOS OBJETIVOS ESTABLECIDOS POR LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES 2.1 SUFICIENTES INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y PERCEPCIÓN DE CORRUPCIÓN EN TRÁMITES Y SERVICIOS PÚBLICOS ESTATALES PRIORITARIOS. 2.2 ADECUADO SEGUIMIENTO A LAS OBSERVACIONES DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS EVALUADOS. 2.3 REMITIR A LAS ÁREAS COMPETENTES DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS.	CONSISTENCIA DE LOS INDICADORES DE NIVEL COMPONENTE Y ACTIVIDADES DE LOS PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS DE LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL. 1.5 ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS DEL SISTEMA ESTATAL DE EVALUACIÓN CON LA INFORMACIÓN DE LAS ADECUACIONES AUTORIZADAS POR LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y FINANZAS A LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES. 2.1 EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN CIUDADANA SOBRE LA CALIDAD Y EXPERIENCIAS DE CORRUPCIÓN EN TRÁMITES Y SERVICIOS ESTATALES. 2.2 SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE LAS RECOMENDACIONES DERIVADAS DE LA EVALUACIÓN DE LOS TRÁMITES DE LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL. 2.3 TRÁMITE DE LAS QUEJAS Y DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS DURANTE LAS ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS.

3. Cobertura

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

a) **Población de referencia**, Dependencias y Entidades que integra la Administración Pública Estatal.

b) **Población Potencial**, Dependencias y Entidades que integra la Administración Pública Estatal que brinda trámites y servicios públicos y las que presentan Programas Presupuestarios.

c) **Población objetivo**, Dependencias y Entidades que integra la Administración Pública Estatal que brinda trámites y servicios públicos y las que presentan por lo menos un Programa Presupuestario en el ejercicio fiscal.

d) **Población atendida,** Dependencias y Entidades que brindaron trámites y servicios públicos y las que presentan por lo menos un Programa Presupuestario en el ejercicio fiscal anterior.

	Definición de la Población	Cantidad	Última fecha de actualización	Periodicidad para realizar la actualización	Fuente de Información
Población de Referencia	Dependencias y Entidades que integra la Administración Pública Estatal.	56	2022	2023	Catálogo de Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Estado de Puebla
Población Potencial	Dependencias y Entidades que integra la Administración Pública Estatal que brinda trámites y servicios públicos y las que presentan Programas Presupuestarios.	56	2022	2023	Catálogo de Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Estado de Puebla
Población Atendida	Dependencias y Entidades que integra la Administración Pública Estatal que brinda trámites y servicios públicos y las que presentan por lo menos un Programa Presupuestario en el ejercicio fiscal.	56	2022	2023	Dirección de Evaluación, 2022
Población Objetivo	Dependencias y Entidades que brindaron trámites y servicios públicos y las que presentan por lo menos un Programa Presupuestario en el ejercicio fiscal anterior.	56	2022	2023	Dirección de Evaluación, 2022

Nota: A partir del año 2021, se cuentan con **programas presupuestarios de tipo interinstitucional**, es decir, cuya operación está a cargo de diferentes instituciones de mismo ramo (Instancias Ejecutoras), razón por la cual el número de Dependencias y Entidades se ve disminuido.

3.2 Estrategia de cobertura.

En atención a la alineación al Plan Estatal de Evaluación 2019 – 2024 en el Eje Especial "Gobierno democrático, innovador y transparente", Objetivo Estratégico "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 3 "Fortalecer los mecanismos de planeación, control, evaluación y fiscalización en el sector gubernamental para la mejora continua y el combate a la corrupción e impunidad"; Línea de Acción 1. Mejorar los procesos de control y evaluación de la gestión gubernamental y de desempeño.

La Secretaría de la Función Pública a través de la Dirección de Evaluación generó dos mecanismos para la atención del Plan Estatal de Desarrollo 2019- 2024 y del Programa Especial "Gobierno Democrático, Innovador y Transparente": el primero es la evaluación de la calidad de los trámites y servicios que brindan las Dependencias y Entidades que conforma la Administración Pública Estatal, y por otro lado la evaluación de la Gestión Gubernamental en donde se determinará como cada institución da cumplimiento con los objetivos de gestión establecidos por las mismas unidades responsables que integran las Dependencias y Entidades y determinar el grado de cumplimiento por institucional.

4. Análisis de similitudes o complementariedades

4.1 Complementariedad y coincidencias

Nombre del PP	**P004. Gestión para resultados de la Administración Pública**
Institución	Secretaría de Planeación y Finanzas
Propósito (MIR)	Las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal ejercen el gasto público en apego a los criterios de racionalidad y austeridad, procurando su eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez
Población o área de enfoque	Instituciones Públicas del Estado de Puebla que ejercen Gasto Público y que cuentan con recursos Federales y/o Estatales Autorizados
Cobertura geográfica	Estatal
Existen riesgos de similitud con el PP de análisis	No
Se complementa con el PP de análisis	Si
Explicación	La Secretaría de Planeación y Finanzas realiza evaluaciones de diseño, consistencia, resultados, así como un seguimiento del avance de los indicadores estratégicos de los PP´s, mientras que la Función Pública realiza evaluaciones a la gestión, es decir, de los indicadores de componente y las actividades, realizando el seguimiento de manera trimestral; evaluando además la calidad de los trámites y servicios, identificando complementariedades respecto a la evaluación de los PP´s.

5. Presupuesto

5.1 Estimación del costo del programa presupuestario

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

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

6. Información Adicional

6.1 Información adicional relevante

No aplica para este PP.

7. Registro del Programa Presupuestario en Inventario.

Registro del Programa Presupuestario
Tipología del PP: P. Planeación, seguimiento y evaluación de políticas públicas.
Programa Presupuestario: 006. Evaluación gubernamental para el fortalecimiento de la gestión.
Unidad Responsable del PP: 1102. Dirección de Evaluación

Denominación de UR´s que participan	Funciones por UR en el Programa Presupuestario
1000. OFICINA DEL C. SECRETARIO	▪ 1.1 INTEGRACIÓN DEL PROGRAMA ANUAL DE EVALUACIÓN (PAE) 2023 EN COORDINACIÓN CON LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y FINANZAS.
1102. DIRECCION DE EVALUACION	▪ 1.2 DIFUSIÓN DE LOS PROCESOS Y LINEAMIENTOS DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS A LOS ENLACES DE LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES ▪ 1.3 APOYO EN ASESORÍA TÉCNICA A ENLACES DE DEPENDENCIAS Y ENTIDADES SOBRE EL PROCESO DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS. ▪ 1.4 EVALUACIÓN DE LA CONSISTENCIA DE LOS INDICADORES DE NIVEL COMPONENTE Y ACTIVIDAES DE LOS PROGRAMAS

	PRESUPUESTARIOS DE LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL. ▪ 1.5 ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS DEL SISTEMA ESTATAL DE EVALUCIÓN CON LA INFORMACIÓN DE LAS ADECUACIONES AUTORIZADAS POR LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y FINANZAS A LAS DEPENDIENCIAS Y ENTIDADES. ▪ 2.1 EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN CIUDADANA SONRA LA CALIDAD Y EXPERIENCIAS DE CORRUPCIÓN EN TRÁMITES Y SERVICIOS ESTATALES. ▪ 2.2 SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE LAS RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN DE LOS TRÁMITES DE LAS DEPENDIENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL. ▪ 2.3 TRÁMITE DE LAS QUEJAS Y DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS DURANTE LAS ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS.

Bibliografía

- **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos,** (07 de mayo de 2008) Diario Oficial de la Federación, México.
- **Constitución Política del Libre y Soberano Estado de Puebla,** (09 de octubre de 2009), Periódico Oficial del Estado de Puebla, Puebla
- **Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG)**, INEGI en 2015.
- **Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG)**, INEGI en 2017.
- **Censos y Conteos de Población y Vivienda 2015**, INEGI en 2015.
- **Pedro Arizti y Manuel Fernando Castro (2010).** *Mejorando la calidad del gasto público a través del uso de información de desempeño en México, SHCP.*
- **Banco Interamericano de Desarrollo (BID) (junio, 2018).** *Digitalización de los trámites reduciría la corrupción y los costos de la burocracia en América Latina y el Caribe, BID.*
- **Banco Interamericano de Desarrollo (BID) (junio, 2018),** *Burocracia y ciudadanos: Cuando los trámites son lentos, difíciles y caros, BID.*
- **Laura Paonessa (mayo, 2018),** *Cero Filas: un paso hacia la digitalización de los trámites en código abierto*
- **Gobierno de Sonora, Secretaría de Hacienda (2020),** *Informe del monitoreo de satisfacción y/o cumplimiento en trámites y servicios.*

Anexos

Sin anexos que mostrar.