



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 - EVALUACION GUBERNAMENTAL PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTION

010. Secretaría de la Función Pública

1102. DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN

Ejercicio fiscal 2021



Hoja de Control de Actualizaciones del Diagnóstico

Revisión y Ejercicio Fiscal	Fecha 2709/2019	Descripción de la Modificación (Apartado / Sub apartado)
REV: 01 2020	30/09/2020	Reestructuración 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	Reestructuración 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.....	12
1.7 Árbol de problemas.....	16
2. Objetivos	17
2.1 Determinación y justificación de los objetivos de la intervención.....	17
2.2 Árbol de objetivos.....	18
2.3 Estrategia para la selección de alternativas.	196
2.4 Concentrado.	196
3. Cobertura	21
3.1 Metodología para la identificación de la población objetivo y definición de fuentes de información.....	21
3.2 Estrategia de cobertura.....	22
4. Análisis de similitudes o complementariedades	23
4.1 Complementariedad y coincidencias	23
5. Presupuesto.....	24
5.1 Estimación del costo del programa presupuestario	24
5.2 Fuentes de financiamiento	24
6. Información Adicional	24
6.1 Información adicional relevante.....	244
7. Registro del Programa Presupuestario en Inventario.....	254
Bibliografía	265
Anexos.....	276



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 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 2015, en la medición de la “Tasa de prevalencia e incidencia de corrupción 2015”, 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 12,590 víctimas, situándose el Estado de Puebla por debajo, con 12,266 víctimas.

En la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2017, 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 14,635 víctimas, en donde el Estado de Puebla se encuentra por debajo con 9,577 víctimas.



En la publicación más reciente del 21 de mayo de 2020, de Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2019, 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 15,732 víctimas, en donde el Estado de Puebla se encuentra por debajo con 15,693 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
Nacional	12,590	14,556	15,732
Puebla	12,266	9,577	15,693

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

**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**



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 2019, el 89.5% 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, el 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 objetivo principal del Programa Presupuestario es el de contribuir 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.

De acuerdo a la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG, 2019), publicada por el INEGI, en Puebla, la población que tuvo contacto con algún servidor público y experimentó al menos un acto de corrupción fue de 15,693 por cada 100,000 habitantes. Asimismo, la tasa de trámites donde la población tuvo contacto con un algún servidor público y experimentó al menos un acto de corrupción fue de 26,888 por cada 100,000 habitantes. Por lo anterior, es necesario desarrollar acciones orientadas a identificar, desde el punto de vista de los usuarios de trámites y servicios estatales, la ocurrencia de actos de corrupción durante la prestación de los mismos. De igual forma, la evaluación de la gestión de los programas presupuestarios tiene como finalidad identificar áreas de mejora de la gestión y el ejercicio del gasto.



En este sentido, 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, 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 concitó 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 2019, en Puebla la encuesta del ENCIG reportó que 15,693 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 2019 se evaluaron 34 trámites y servicios que brindan las Dependencias y Entidades del Gobierno del Estado, aplicando un total del 3,158 encuesta 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

Fuente: Secretaría de la Función Pública Puebla

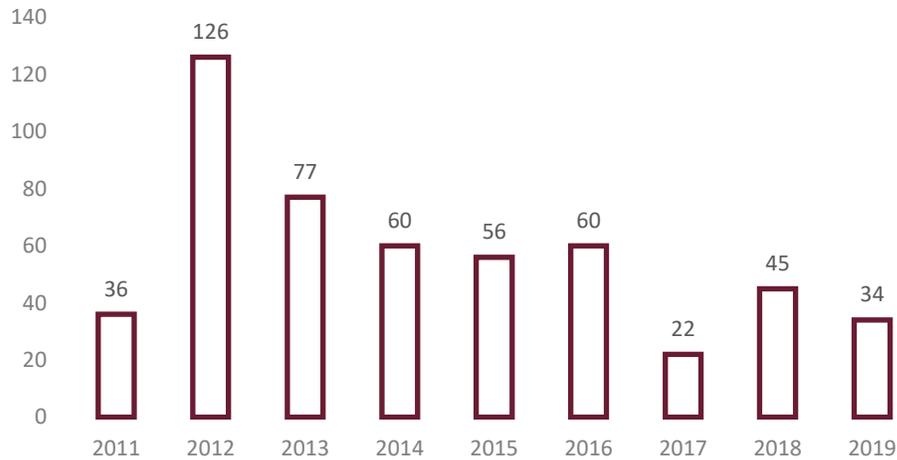
Cabe destacar que desde el 2018 ha disminuido la percepción de actos de corrupción por parte de los usuarios de trámites y servicios encuestados.

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:



Trámites y Servicios evaluados



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

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 público en sí. Cero Filas permite que los vecinos puedan programar un día y hora, conocer previamente los requisitos de sus trámites o	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 y hacerlo cada vez más eficientes.



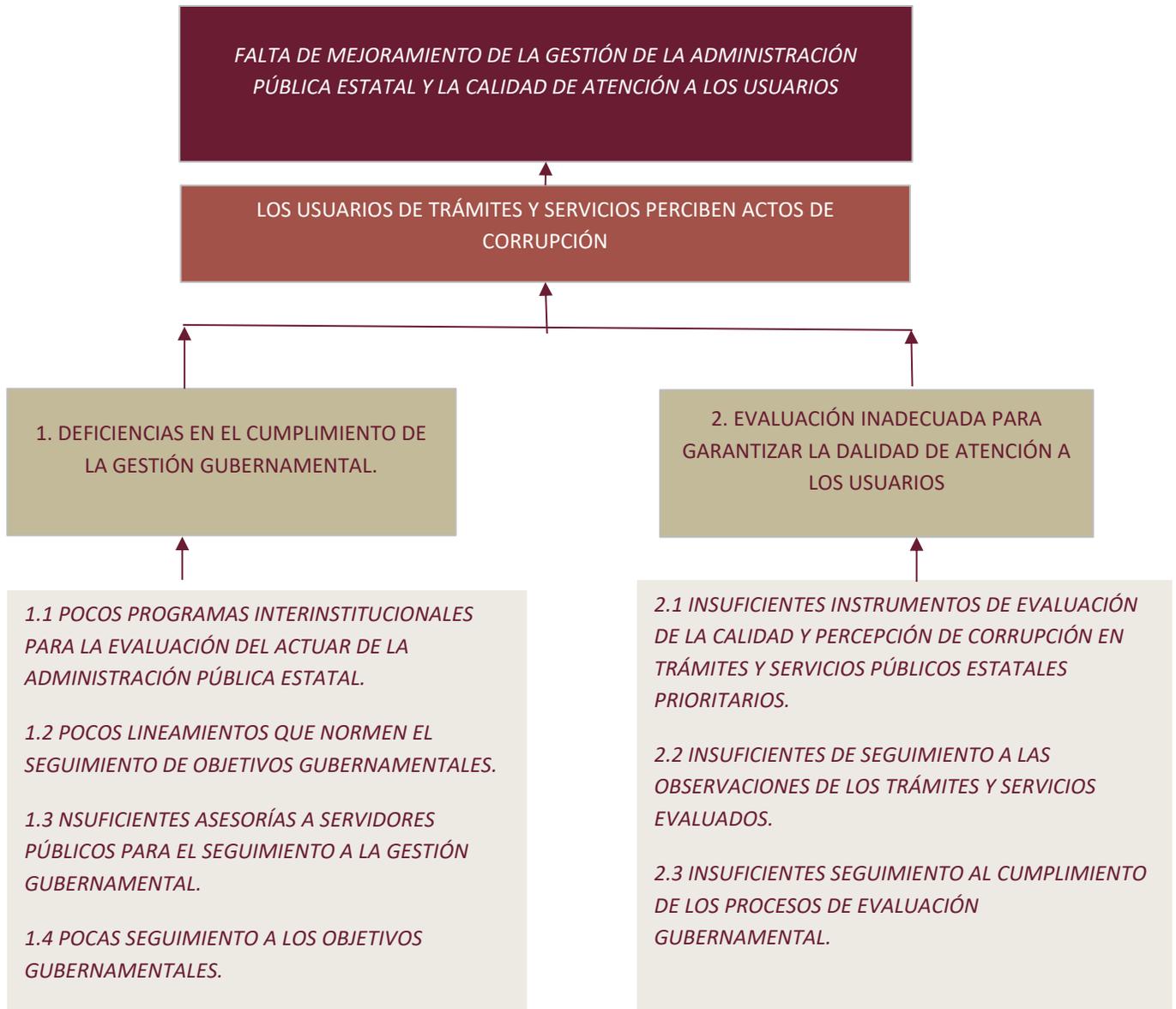
			servicios, y al final tener la posibilidad de calificar y retroalimentar la atención que se le brindó.	
--	--	--	--	--

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.	La Secretaría de Hacienda y Crédito Pública tiene el propósito del informe es identificar el grado de avance e institucionalización de distintos elementos e instrumentos considerados en la gestión para resultados, así como exponer las condiciones en las que se encuentran los entes públicos participantes, considerando las acciones que han realizado para implantar el modelo determinado.	Desde 2012



1.7 Árbol de problemas.



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.

Programa Especial de Gobierno Democrático, Innovador y Transparente,
Temática 3 “Mecanismos de planeación, control, evaluación y fiscalización”, con el objetivo “Fortalecer los mecanismos de planeación, control, evaluación y fiscalización en el sector gubernamental”,

Estrategia 1 “Mejorar los procesos de control y evaluación de la gestión gubernamental y de desempeño”,

Líneas de acción: 1 “Implementar esquemas para mitigar actos de corrupción en oficinas de trámites estatales”,

2 “Fortalecer los sistemas de evaluación de la Administración Pública Estatal, mediante el uso de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

Estrategia 3 “Impulsar que los planes y programas de desarrollo en su elaboración y evaluación estén sustentados metodológicamente, considerando un esquema de participación con interseccionalidad”,

Líneas de Acción: 2 “Robustecer el Sistema Estatal de Información para el aprovechamiento de la información estadística y geográfica en la definición de planes y proyectos que atiendan los retos que enfrenta la entidad”,

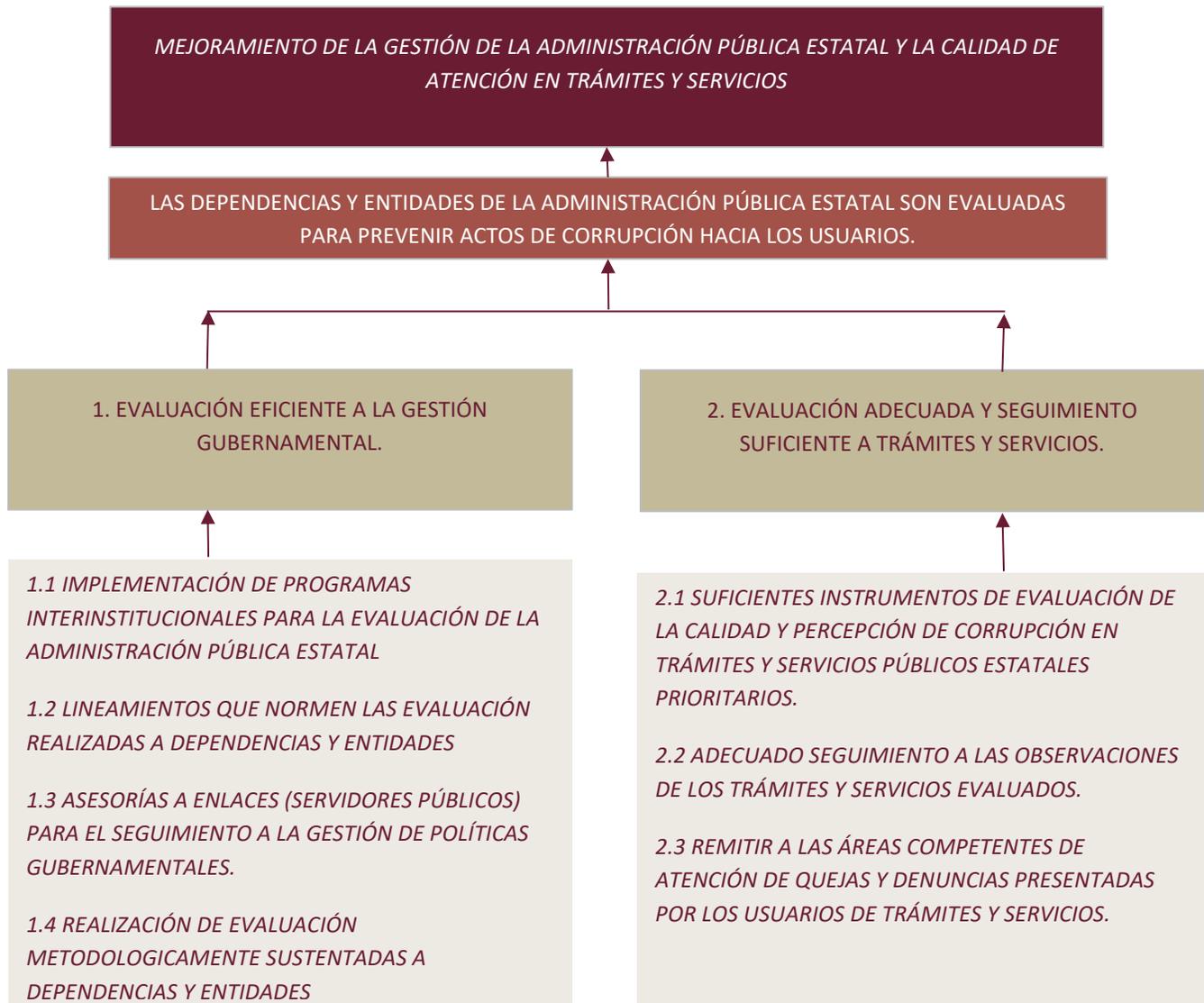
3. “Fortalecer el Sistema de Evaluación del Desempeño Estatal a fin de mejorar el ejercicio del gasto público hacia el logro de resultados y objetivos estratégicos.”

La Secretaría de la Función Pública a través de la Dirección de Participación de evaluación generó dos mecanismos: 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.

2.2 Árbol de objetivos.





2.3 Estrategia para la selección de alternativas.

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) 2017, 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.

Por lo cual la Secretaría de la Función Pública a través de la Dirección de Participación de evaluación generó dos mecanismos: 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.

2.4 Concentrado.

ÁRBOL DEL PROBLEMA	ÁRBOL DE OBJETIVOS	RESUMEN NARRATIVO
<p>EFFECTOS</p> <p>FALTA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS</p>	<p>FINES</p> <p>MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN TRÁMITES Y SERVICIOS</p>	<p>FIN</p> <p>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.</p>
<p>PROBLEMA CENTRAL</p> <p>LOS USUARIOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS PERCIEN ACTOS DE CORRUPCIÓN</p>	<p>SOLUCIÓN</p> <p>LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL SON EVALUADAS PARA PREVENIR ACTOS DE CORRUPCIÓN HACIA LOS USUARIOS.</p>	<p>PROPÓSITO</p> <p>LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL QUE BRINDAN TRÁMITES Y SERVICIOS SON EVALUADAS PARA IDENTIFICAR ÁREAS DE MEJORA DE LA GESTIÓN.</p>
<p>CAUSAS (1ER NIVEL)</p>	<p>MEDIOS (1ER NIVEL)</p>	<p>COMPONENTES</p>



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
<p>1.1 POCOS PROGRAMAS INTERINSTITUCIONALES PARA LA EVALUACIÓN DEL ACTUAR DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL.</p> <p>1.2 POCOS LINEAMIENTOS QUE NORMEN EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS GUBERNAMENTALES.</p> <p>1.3 NSUFICIENTES ASESORÍAS A SERVIDORES PÚBLICOS PARA EL SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN GUBERNAMENTAL.</p> <p>1.4 POCAS SEGUIMIENTO A LOS OBJETIVOS GUBERNAMENTALES.</p> <p>1.5 DESACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS SISTEMAS ELECTRÓNICOS PARA LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN GUBERNAMENTAL.</p> <p>2.1 INSUFICIENTES INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y PERCEPCIÓN DE CORRUPCIÓN EN TRÁMITES Y SERVICIOS PÚBLICOS ESTATALES PRIORITARIOS.</p> <p>2.2 INSUFICIENTES DE SEGUIMIENTO A LAS OBSERVACIONES DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS EVALUADOS.</p> <p>2.3 INSUFICIENTES SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS PROCESOS DE EVALUACIÓN GUBERNAMENTAL.</p>	<p>1.1 IMPLEMENTACIÓN DE PROGRAMAS INTERINSTITUCIONALES PARA LA EVALUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL</p> <p>1.2 LINEAMIENTOS QUE NORMEN LAS EVALUACIÓN REALIZADAS A DEPENDENCIAS Y ENTIDADES</p> <p>1.3 ASESORÍAS A ENLACES (SERVIDORES PÚBLICOS) PARA EL SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE POLÍTICAS GUBERNAMENTALES.</p> <p>1.4 REALIZACIÓN DE EVALUACIÓN METODOLOGICAMENTE SUSTENTADAS A DEPENDENCIAS Y ENTIDADES</p> <p>1.5 NFORMACIÓN ACTUALIZADA SOBRE LOS OBJETIVOS ESTABLECIDOS POR LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES</p> <p>2.1 SUFICIENTES INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y PERCEPCIÓN DE CORRUPCIÓN EN TRÁMITES Y SERVICIOS PÚBLICOS ESTATALES PRIORITARIOS.</p> <p>2.2 ADECUADO SEGUIMIENTO A LAS OBSERVACIONES DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS EVALUADOS.</p> <p>2.3 REMITIR A LAS ÁREAS COMPETENTES DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS.</p>	<p>1.1 SUSCRIBIR EL PROGRAMA ANUAL DE EVALUACIÓN (PAE) 2021 EN COORDINACIÓN CON LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y FINANZAS</p> <p>1.2 DIFUNDIR LOS PROCESOS Y LINEAMIENTOS DE EVALUACION DE LA GESTION DE PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS A LOS ENLACES DE LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES</p> <p>1.3 OTORGAR ASESORIA TÉCNICA A ENLACES DE DEPENDENCIAS Y ENTIDADES SOBRE EL PROCESO DE EVALUACION DE LA GESTION DE PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS.</p> <p>1.4 REALIZAR LA EVALUACIÓN DE LA GESTION A PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS DE LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACION PUBLICA ESTATAL.</p> <p>1.5 ACTUALIZAR 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.</p> <p>2.1 EVALUAR LA PERCEPCIÓN CIUDADANA SOBRE LA CALIDAD Y EXPERIENCIAS DE CORRUPCIÓN EN TRÁMITES Y SERVICIOS ESTATALES</p> <p>2.2 REALIZAR EL SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE LAS RECOMENDACIONES DERIVADAS DE LA EVALUACION DE LOS TRÁMITES DE LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACION PUBLICA ESTATAL.</p> <p>2.3 RECIBIR Y DAR INSTRUCCIONES DE TRÁMITE A LAS QUEJAS Y DENUNCIAS QUE SE PRESENTEN DURANTE</p>



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.	83	2020	2021	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.	83	2020	2021	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.	83	2019	2021	Dirección de Evaluación, 2019
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.	83	2020	2021	Dirección de Evaluación de

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.

Y en atención a lo establecido en el Programa Especial de Gobierno Democrático, Innovador y Transparente, Temática 3 “Mecanismos de planeación, control, evaluación y fiscalización”, con el objetivo “Fortalecer los mecanismos de planeación, control, evaluación y fiscalización en el sector gubernamental”, Estrategia 1 “Mejorar los procesos de control y evaluación de la gestión gubernamental y de desempeño”, Líneas de acción: 1 “Implementar esquemas para mitigar actos de corrupción en oficinas de trámites estatales”, 2 “Fortalecer los sistemas de evaluación de la Administración Pública Estatal, mediante el uso de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). Así como, de la Estrategia 3 “Impulsar que los planes y programas de desarrollo en su elaboración y evaluación estén sustentados metodológicamente, considerando un esquema de participación con interseccionalidad”, Líneas de Acción: 2 “Robustecer el Sistema Estatal de Información para el aprovechamiento de la información estadística y geográfica en la definición de



planes y proyectos que atiendan los retos que enfrenta la entidad”, 3. “Fortalecer el Sistema de Evaluación del Desempeño Estatal a fin de mejorar el ejercicio del gasto público hacia el logro de resultados y objetivos estratégicos.”

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	P003. Gestión para resultados de la Administración Pública
Institución	Secretaría de Planeación y Finanzas
Propósito (MIR)	Las Instituciones de la Administración Pública Estatal ejercen el gasto público con 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 Contraloría 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	\$1,927,710.00
2000 Materiales y Suministros	\$29,144.00
3000 Servicios Generales	\$76,050.00
Total	\$2,032,904.00

5.2 Fuentes de financiamiento

Fuente de financiamiento	Monto en pesos corrientes
Recursos Federales	\$2,032,904.00
Recursos Estatales	\$0.00
Total	\$2,032,904.00

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: 020. Evaluación gubernamental para el fortalecimiento de la gestión.
Unidad Responsable del PP: 0601. Dirección de Participación y Evaluación

Denominación de UR's que participan	Funciones por UR en el Programa Presupuestario
1000. OFICINA DEL C. SECRETARIO	<ul style="list-style-type: none"> ■ 1.1 SUSCRIBIR EL PROGRAMA ANUAL DE EVALUACIÓN (PAE) 2021 EN COORDINACIÓN CON LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y FINANZAS
1102. DIRECCION DE EVALUACION	<ul style="list-style-type: none"> ■ 1.2 DIFUNDIR LOS PROCESOS Y LINEAMIENTOS DE EVALUACION DE LA GESTION DE PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS A LOS ENLACES DE LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES ■ 1.3 OTORGAR ASESORIA TÉCNICA A ENLACES DE DEPENDENCIAS Y ENTIDADES SOBRE EL PROCESO DE EVALUACION DE LA GESTION DE PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS. ■ 1.4 REALIZAR 142 EVALUACIONES DE LA GESTION A PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS DE LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACION PUBLICA ESTATAL. ■ 1.5 ACTUALIZAR 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 EVALUAR LA PERCEPCIÓN CIUDADANA SOBRE LA CALIDAD Y EXPERIENCIAS DE CORRUPCIÓN EN TRÁMITES Y SERVICIOS ESTATALES ■ 2.2 REALIZAR EL SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE LAS RECOMENDACIONES DERIVADAS DE LA EVALUACION DE LOS



	<p>TRÁMITES DE LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACION PUBLICA ESTATAL.</p> <ul style="list-style-type: none">■ 2.3 RECIBIR Y DAR INSTRUCCIONES DE TRÁMITE A LAS QUEJAS Y DENUNCIAS QUE SE PRESENTEN DURANTE 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.