



Estructura de Diagnóstico del Programa Presupuestario E001
“GESTIÓN CIUDADANA DE LA OFICINA DEL EJECUTIVO
DEL ESTADO”

El presente documento contiene aspectos a considerar para la elaboración del Diagnóstico del **Programa Presupuestario (E001) – Gestión Ciudadana de la Oficina del Ejecutivo del Estado**, además especifica como el programa presupuestario contribuirá al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Oficina del Ejecutivo Estatal y las previsiones para su integración y operación, así como el señalamiento del padrón de beneficiarios, conforme a las disposiciones aplicables.

Objetivo.

Establecer la estructura para el Diagnóstico del Programa Presupuestario E001 – Gestión Ciudadana de la Oficina del Ejecutivo del Estado y las características necesarias de cada elemento que integran la estructura, con la finalidad de apoyar la toma de decisiones en materia programática y presupuestaria.



Gobierno de Puebla

Hacer historia. Hacer futuro.

Diagnóstico del Programa Presupuestario

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 2021



Hoja de Control de Actualizaciones del Diagnóstico

| Revisión y Ejercicio Fiscal | Fecha dd/mm/aaaa | Descripción de la Modificación (Apartado / Sub apartado) |
|-----------------------------|------------------|--|
| REV: 02 2021 | 23/11/2020 | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



Contenido

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



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.

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

1.4 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:

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

ESTRATEGIA:

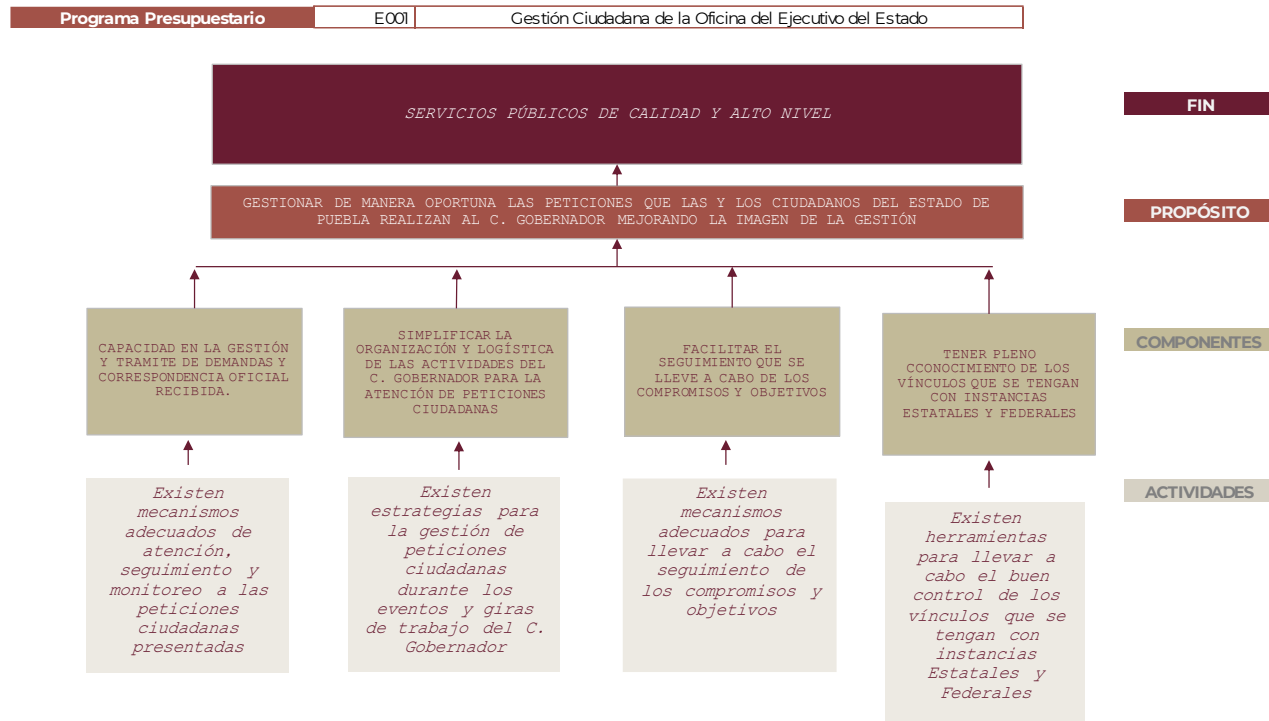
01. Ampliar y consolidar mecanismos institucionales de vinculación y cooperación.



LÍNEA DE ACCIÓN:

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

2.2 Árbol de objetivos.



2.3 Estrategia para la selección de alternativas.

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

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



2.4 Concentrado.

| Árbol del Problema | Árbol del Objetivo | Resumen Narrativo |
|--|---|--|
| Efectos | Fines | Fin |
| SERVICIOS PÚBLICOS DE BAJO NIVEL Y CALIDAD | SERVICIOS PÚBLICOS DE CALIDAD Y ALTO NIVEL | CONTRIBUIR A IMPULSAR UNA GESTIÓN INSTITUCIONAL EFICIENTE Y HONESTA MEDIANTE LA PRESTACION DE SERVICIOS PUBLICOS DE CALIDAD A LA POBLACION. |
| Problema Central | Solución | Propósito |
| NO SE GESTIONAN DE MANERA OPORTUNA PETICIONES QUE LAS Y LOS CIUDADANOS DEL ESTADO DE PUEBLA REALIZAN AL C. GOBERNADOR AFECTANDO LA IMAGEN DE LA 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. | LAS Y LOS CIUDADANOS QUE SOLICITAN APOYO EN LA OFICINA Y EVENTOS DEL C. GOBERNADOR MEJORAN SU PERCEPCIÓN SOBRE LA GESTIÓN CIUDADANA. |
| Causa (1er Nivel) | Medios (1er Nivel) | Componentes |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. INSUFICIENCIA EN LA GESTIÓN Y TRÁMITE DE DEMANDAS CIUDADANAS Y CORRESPONDENCIA OFICIAL RECIBIDA DE SERVICIOS PÚBLICOS CON RIESGO DE INCUMPLIMIENTO EN EL TÉRMINO. 2. DIFICULTAD EN LA ORGANIZACIÓN Y LOGÍSTICA DE LAS ACTIVIDADES DEL C. GOBERNADOR PARA LA ATENCIÓN DE DEMANDAS Y PETICIONES CIUDADANAS. 3. FALTA DE SEGUIMIENTO A LOS COMPROMISOS Y OBJETIVOS DEL PED. 4. FALTA DE CONOCIMIENTO DE LOS VÍNCULOS ESTRATÉGICOS QUE SE TIENEN CON INSTANCIAS ESTATALES Y FEDERALES PARA LOGRAR DIFERENTES ACUERDOS. | <ol style="list-style-type: none"> 1. CAPACIDAD EN LA GESTIÓN Y TRÁMITE DE DEMANDAS CIUDADANAS Y CORRESPONDENCIA OFICIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS RECIBIDOS. 2. SIMPLIFICAR LA ORGANIZACIÓN Y LOGÍSTICA DE LAS ACTIVIDADES DEL C. GOBERNADOR PARA LA ATENCIÓN DE DEMANDAS Y PETICIONES CIUDADANAS. 3. FACILITAR EL SEGUIMIENTO QUE SE LLEVE A CABO DE LOS COMPROMISOS Y OBJETIVOS DEL PED. 4. TENER PLENO CONOCIMIENTO DE LOS VÍNCULOS QUE SE TENGAN CON INSTANCIAS ESTATALES Y FEDERALES. | <ol style="list-style-type: none"> 1. DOCUMENTACIÓN DE LAS PETICIONES CIUDADANAS Y CORRESPONDENCIA OFICIAL DIRIGIDA AL EJECUTIVO DEL ESTADO ATENDIDA. 2. LOGÍSTICA Y ORGANIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL C. GOBERNADOR REALIZADAS. 3. SEGUIMIENTO A LOS INSTRUMENTOS DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA REALIZADO. |



| Causa (2do Nivel) | Medios (2do Nivel) | Actividades |
|--|---|--|
| <p>1.1 INDADECUADA ATENCIÓN, SEGUIMIENTO, MONITOREO Y POSIBLE SOLUCIÓN A LAS PETICIONES CIUDADANAS.</p> <p>2.1 FALTA DE ESTRATEGIAS PARA LA ATENCIÓN OPORTUNA DE PETICIONES CIUDADANAS EN FUNCIÓN DE LOS EVENTOS Y GIRAS DE TRABAJO DEL C. GOBERNADOR.</p> <p>3.1 FALTA DE CONTROL DEL SEGUIMIENTO A LOS COMPROMISOS Y OBJETIVOS DERIVADOS DEL PED.</p> <p>4.1 FALTA DE CONTROL DE LOS VÍNCULOS ESTRATÉGICOS LLEVADOS A CABO CON INSTANCIAS ESTATALES FEDERALES.</p> | <p>1.1 EXISTEN MECANISMOS ADECUADOS DE ATENCIÓN A LAS PETICIONES CIUDADANAS PRESENTADAS.</p> <p>2.1 EXISTEN ESTRATEGIAS PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS DURANTE LOS EVENTOS Y GIRAS DE TRABAJO DEL C. GOBERNADOR.</p> <p>3.1 EXISTEN MECANISMOS ADECUADOS PARA LLEVAR A CABO EL SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS Y OBJETIVOS DERIVADOS DEL PED.</p> <p>4.1 EXISTEN HERRAMIENTAS PARA LLEVAR A CABO UN BUEN CONTROL DE LOS VÍNCULOS QUE SE TENGAN CON INSTANCIAS ESTATALES Y FEDERALES.</p> | <p>1.1 GESTIONAR DOCUMENTOS OFICIALES RECIBIDOS EN LA SECRETARIA PARTICULAR DEL C. GOBERNADOR PARA SU ATENCIÓN.</p> <p>1.2 GESTIONAR PETICIONES DE LA CIUDADANÍA EN LA COORDINACIÓN DE VINCULACIÓN INTERINSTITUCIONAL Y ATENCIÓN CIUDADANA ANTE LAS INSTANCIAS CORRESPONDIENTES.</p> <p>1.3 REALIZAR SEGUIMIENTOS A PETICIONES DE LA CIUDADANIA EN LA COORDINACIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN INTERINSTITUCIONAL Y ATENCIÓN CIUDADANA.</p> <p>2.1 ATENDER EVENTOS INDICADOS POR EL C. GOBERNADOR DEL ESTADO.</p> <p>2.2 ATENDER INSTRUCCIONES DE TRABAJO REALIZADAS POR EL C. GOBERNADOR.</p> <p>2.3 PRESENTAR 4 INFORMES TRIMESTRALES SOBRE LOS ACUERDOS PÚBLICOS DEL GOBERNADOR.</p> <p>2.4 ELABORAR INFORMES DE LOS EVENTOS REALIZADOS PARA DAR CUMPLIMIENTO A LAS ACTIVIDADES ENCOMENADAS POR EL TITULAR DEL EJECUTIVO DEL ESTADO.</p> <p>3.1 REALIZAR MONITOREOS AL CUMPLIMIENTO DE LOS INSTRUMENTOS DE PLANEACION ESTRATEGICA.</p> <p>3.2 REALIZAR SEGUIMIENTOS A LAS ACCIONES ORIENTADAS AL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE.</p> |

3. Cobertura

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

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



| | Definición de la Población | Cantidad | Última fecha de actualización | Periodicidad para realizar la actualización | Fuente de Información |
|--------------------------------|--|-----------------|--------------------------------------|--|--|
| Población de Referencia | Habitantes del Estado de Puebla (Hombres y Mujeres) | 6'168,883 | 2015 | 5 años | INEGI |
| Población Potencial | Las y los ciudadanos del Estado de Puebla que realicen peticiones al C. Gobernador. | 12500 | 2019 | Anual | Fuente de elaboración propia: Coordinación General de Vinculación Interinstitucional y Atención Ciudadana. |
| Población Atendida | Las y los ciudadanos del Estado de Puebla que han realizado peticiones de forma clara y completa, por escrito y/o de manera verbal, incluso peticiones al C. Gobernador en su oficina y/o durante la realización de sus actividades. | 8,100 | 2019 | Anual | Fuente de elaboración propia: Coordinación General de Vinculación Interinstitucional y Atención Ciudadana. |
| Población Objetivo | Las y los ciudadanos del Estado de Puebla que realicen peticiones de forma clara y completa, por escrito y/o de manera verbal, incluso peticiones al C. Gobernador en su oficina y/o durante la realización de sus actividades. | 8'100 | 2019 | 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 6,850 peticiones de atención ciudadana y específicamente alentando la perspectiva de género. Por otro lado, se pretende coordinar 480 giras de trabajo del C. Gobernador del Estado y para ello, se considera una población potencial de 10,810 personas, a través de las cuales se estima ponderar el desarrollo del Programa Presupuestario que se propone.

4. Análisis de similitudes o complementariedades

4.1 Complementariedad y coincidencias

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

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

5. Presupuesto

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

NO APLICA

5.1 Estimación del costo del programa presupuestario



NO APLICA

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

5.2 Fuentes de financiamiento

NO APLICA

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



6. Información Adicional

6.1 Información adicional relevante

NO APLICA.

7. Registro del Programa Presupuestario en Inventario.

| Registro del Programa Presupuestario | |
|--|--|
| Tipología del PP: E- Prestación de servicios | |
| Programa Presupuestario: 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 | <ul style="list-style-type: none"> ■ Gestión y seguimiento de documentos oficiales recibidos en la Oficina del Titular del Ejecutivo. |
| 1001 - REPRESENTACION DEL GOBIERNO DE PUEBLA EN LA CIUDAD DE MEXICO | <ul style="list-style-type: none"> ■ Gestiones de enlace de trámites oficiales a cargo del Ejecutivo. |
| 1002 - UNIDAD DE PROYECTOS ESTRATEGICOS | <ul style="list-style-type: none"> ■ Proyectos de prioridad para el desarrollo del Estado de Puebla, dirigidos por el Ejecutivo |
| 1003- COORDINACION GENERAL DE VINCULACION INTERINSTITUCIONAL Y ATENCION CIUDADANA | <ul style="list-style-type: none"> ■ Gestión y seguimiento a peticiones presentadas por la Ciudadanía. |
| 1004 - COORDINACION GENERAL DE PROGRAMAS FEDERALES | <ul style="list-style-type: none"> ■ Acciones de coordinación para la ejecución de programas con recursos federales. |
| 1005 – COORDINACION GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL | <ul style="list-style-type: none"> ■ Sistemas de comunicación del Gobierno del Estado. |
| 1006 - COORDINACION GENERAL DE INNOVACION GUBERNAMENTAL | <ul style="list-style-type: none"> ■ Vinculación e implementación de estrategias para el desarrollo de las acciones de Gobierno. |



| | |
|--|--|
| 1007 - UNIDAD DE COORDINACION DE GABINETE | ■ Acciones de vinculación con los diferentes órdenes de gobierno. |
| 2000 – SECRETARIA PARTICULAR | ■ Gestión y seguimiento de documentos oficiales recibidos en la Oficina del Titular del Ejecutivo. |
| 2001 – COORDINACIÓN DE RELACIONES PUBLICAS | ■ |
| 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).
- *Presupuesto basado en resultados: origen y aplicación en México;* Dionisio Pérez-Jácome Friscione (Artículo), 20 Páginas.
- *Técnicas presupuestarias;* Auditoría Superior de la Federación, 72 Páginas.
- www.inegi.org.mx

Anexos

No Aplica