



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”** 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 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.

E001 Gestión Ciudadana de la Oficina del Ejecutivo del Estado

Ejecutivo del Estado

Ejercicio fiscal 2025

Hoja de Control de Actualizaciones del Diagnóstico

Revisión y Ejercicio Fiscal	Fecha dd/mm/aaaa	Descripción de la Modificación (Apartado / Sub apartado)
REV: 01 2023	08/09/2023	Se actualizó derivado del proceso de Valoración de la Calidad de la Matriz de Indicadores para Resultados (VACMIR).
REV: 01 2024	12/09/2024	Se amplió la información derivada de la definición de la población objetivo; asimismo, se realizaron precisiones sobre los antecedentes internacionales, históricos y locales de la problemática que aborda el programa presupuestario.

Contenido

1. Antecedentes y Descripción del Problema	5
1.1 Antecedentes.....	5
1.2 Evolución del problema.....	10
1.3 Estado actual del problema.....	15
1.4 Definición del problema.....	17
1.5 Justificación del PP.....	17
1.6 Experiencias de atención.....	18
1.7 Árbol de problemas.....	19
2. Objetivos.....	21
2.1 Determinación y justificación de los objetivos de la intervención.....	21
2.2 Árbol de objetivos.....	23
2.3 Estrategia para la selección de alternativas.....	25
2.4 Concentrado.....	26
3. Cobertura.....	27
3.1 Metodología para la identificación de la población objetivo y definición de fuentes de información.....	27
3.2 Estrategia de cobertura.....	28
3.3 Mecánica operativa.....	28
3.4 Previsiones para la integración y operación del padrón de beneficiarios.....	28
4. Análisis de similitudes o complementariedades	29
4.1 Complementariedad y coincidencias	29
5. Presupuesto.....	29
5.1 Estimación del costo del programa presupuestario	29
5.2 Fuentes de financiamiento	30
6. Información Adicional.....	31
6.1 Información adicional relevante.....	30
7. Registro del Programa Presupuestario en Inventario.....	31
Bibliografía.....	33
Anexos.....	34

1. Antecedentes y Descripción del Problema

1.1 Antecedentes.

La comprensión del concepto de gobierno abierto se remonta a la mitad del siglo XX para observar su aparición tras el surgimiento de presiones de diversos movimientos sociales para mejorar el acceso de la información.

El primer referente formal es la Ley para la Libertad de Prensa y del Derecho de Acceso a las Actas Públicas se encuentra en Suecia, firmada por el Rey Adolf Fredrik el 02 de diciembre de 1766, instauró la libertad de prensa; asimismo, facultó a los ciudadanos el derecho a escrutar documentos públicos en virtud del innovador principio del acceso público a la información.

Veintitrés años después, la Asamblea Nacional del pueblo francés emite la Declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano de 1789, considerando que la ignorancia, el olvido o el menosprecio de los derechos del Hombre son las únicas causas de las calamidades públicas y de la corrupción de los Gobiernos, han resuelto exponer, en una Declaración solemne, los derechos naturales, inalienables y sagrados del Hombre, para que esta declaración, constantemente presente para todos los Miembros del cuerpo social, les recuerde sin cesar sus derechos y sus deberes.

En el continente Americano, la aprobación de la Primera Enmienda en EEUU (1791) incluye los derechos a la libertad de palabra, de prensa, de reunión y de petición (que es el derecho que permite a los ciudadanos reclamar ante el gobierno una compensación por agravios); 175 años después que se promulga en 1966, la Ley de Libertad de Información Freedom of Information Act (FOIA) y dispone que persona tiene el derecho, con fuerza ejecutoria judicial, de obtener acceso a registros de dependencias federales, excepto en la medida en que dichos registros estén protegidos contra la divulgación pública.

Estos avances suponen el punto de partida para que, con el paso de los años, numerosos países de todo el mundo comiencen a adoptar leyes de apertura de la información pública, mejorando la transparencia de los Gobiernos, así como el estrechamiento del vínculo de los gobernantes con sus gobernados.

En el caso de México, hasta el año de 1977 se instaura un elemento indispensable en un gobierno abierto, la participación política institucional, mediante una serie de reformas electorales a los artículos de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, otorgando libertad a los partidos políticos opositores, a las asociaciones políticas, a los

ciudadanos y las organizaciones civiles para exigir al gobierno el respeto a los derechos políticos, civiles y sociales de los ciudadanos, para el año 2000 los ciudadanos organizados en los partidos políticos opositores lograron derribar por la vía electoral un régimen con 71 años en el poder, a través de la alternancia. Ahora con un sistema de partidos competitivo, los ciudadanos participan en elecciones competidas, a través de las que harían valer sus derechos y con un presidente electo por primera vez con propuestas políticas que gozaban con la simpatía de la mayoría, por lo que existía la garantía de poder exigir el cumplimiento de los compromisos difundidos.

Lo anterior, no significa que previo al inicio del segundo milenio no haya habido referentes que hayan contribuido a forjar un gobierno abierto, durante el sexenio del presidente Miguel de la Madrid (1982-1988) se aprobó la Ley Federal de Planeación, la cual institucionaliza la participación y consulta de diversos grupos sociales, con el propósito de que la población exprese sus opiniones para la elaboración, actualización y ejecución del Plan y los programas. Además, creó el Sistema Nacional de Planeación Democrática, del que derivó el Plan Nacional de Desarrollo. No obstante, en un país con un partido de Estado y opacidad, la participación sólo podía ser ficticia.

Posteriormente, en el sexenio de Salinas de Gortari (1988-1994) se desarrolló el programa SOLIDARIDAD, una política social sin precedentes que parecía haber unificado a la sociedad con el gobierno, especialmente los grupos vulnerables y marginados de la sociedad mexicana; no obstante, la historia reveló que sólo obedeció a una estrategia política para recuperar la simpatía del partido hegemónico en los sectores populares, que en ese entonces se encontraba en decadencia.

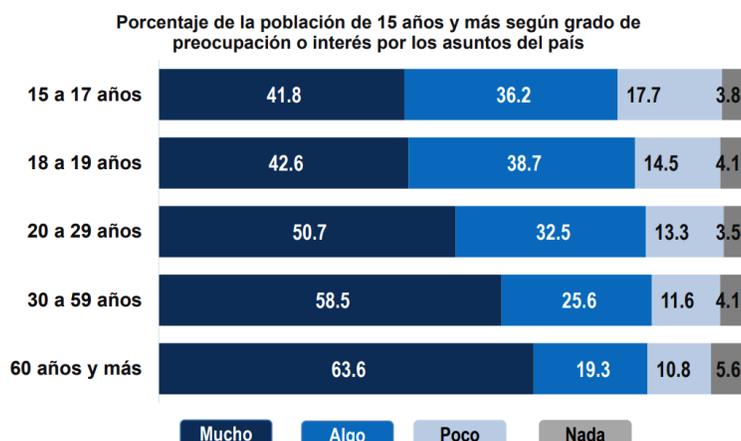
En la década de los noventa el PRI perdió la mayoría absoluta en la Cámara de Diputados y la mayoría calificada para aprobar las reformas necesarias en el Senado, lo cual favoreció que el Poder Legislativo fuera un contrapeso al Poder Ejecutivo, por lo que se realizaron esfuerzos verdaderos por considerar a la sociedad en la toma de decisiones.

Durante los años de gobierno de la alternancia, la participación ciudadana se difundió profundamente en el imaginario colectivo, como una virtud necesaria del gobierno para legitimarse, por lo que para finales del año 2003 se aprueba la Ley de Desarrollo Social que permitió a las personas y organizaciones a intervenir e integrarse en la formulación, ejecución y evaluación de las políticas, programas y acciones del desarrollo social; asimismo, se aprobó la Ley Federal de Acceso a la Información Pública Gubernamental y la consiguiente creación del Instituto Federal de Acceso a la Información Pública (IFAI), la innovación jurídica más representativa de la apertura del gobierno mexicano desde la consolidación como república. Para 2008, con la continuidad de la alternancia, diversos estados de México ya contaban con una ley de participación ciudadana, o alguna de las

siguientes figuras, plebiscito, referéndum, iniciativa popular, consulta ciudadana, colaboración ciudadana, difusión pública, audiencia pública, recorridos del presidente municipal, asamblea ciudadana, revocación de mandato y rendición de cuentas.

Los esfuerzos históricos anteriormente enunciados obedecen a la exigencia de algunos sectores de la sociedad de que sean escuchadas sus demandas, puntos de vista, preocupaciones y necesidades, no solo de una pequeña parte, sino de la totalidad de los ciudadanos, toda vez que la participación es tanto un derecho como una obligación. Actualmente se cuenta con muchos canales institucionales y con un andamiaje jurídico que regula la inclusión de los ciudadanos en las políticas públicas. Definitivamente esto se ha logrado gracias al interés de las autoridades por incluir la participación ciudadana en su gestión; sin embargo, no ha sido suficiente, sigue persistiendo una baja participación de los ciudadanos, misma que se confirma con los datos de la Encuesta Nacional sobre Cultura Política y Prácticas Ciudadanas (ENCUP) en el año 2020, donde entre 19% al 38% de la población por rango de edad de la población dijo estar poco o nada interesado en los asuntos del país (Véase Gráfico 1).

Gráfico 1

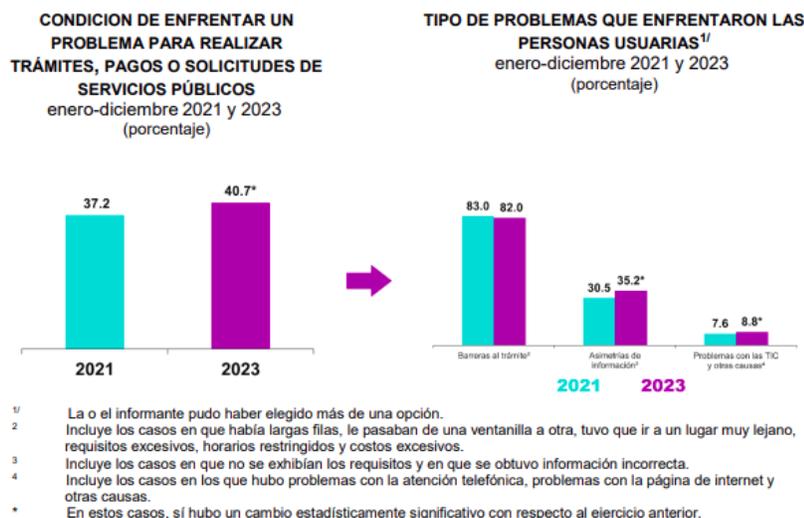


FUENTE: Encuesta Nacional de Cultura Cívica (ENCUCI) 2020

La falta de confianza hacia las instituciones y la poca difusión de los canales de participación, se une a una tercera vertiente que genera desinterés de aquellos que sí participan, se trata de la engorrosa burocracia que ralentiza sus demandas, de acuerdo con los resultados de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2023, que recoge la experiencia de la ciudadanía al realizar pagos, trámites, solicitudes de servicios públicos y otro tipo de contactos con autoridades, en el año 2023 el 40.7 % de los pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos, quienes los realizaron tuvieron

algún tipo de problema, el más frecuente fue el de barreras al trámite, con 82 % (Véase Gráfico 2).

Gráfico 2



FUENTE: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2023

Una población desinteresada y un gobierno que no responde eficientemente a las demandas de los que deciden participar, se vislumbra como un binomio que condena a la formación ineludible de un gobierno opaco, por la falta de escrutinio ciudadano a las acciones del gobierno e ineficiente, porque las políticas públicas y programas sociales no responden a las necesidades, características y condiciones de los beneficiarios.

No obstante, dentro del país encontramos referentes sobre la apertura del gobierno en el Estado de Puebla, en cumplimiento con el Sistema de Planeación Democrática para el Estado de Puebla, se realizaron los procesos de participación ciudadana para la modificación y adecuación del Plan Estatal de Desarrollo 2019-2024; el objetivo del proceso de participación ciudadana fue fortalecer los procedimientos con los que cuenta la sociedad con el fin de expresar sus ideas, opiniones, necesidades y demandas, robusteciendo la planeación estratégica a través de la integración del Documento Rector en esta materia. En total se realizaron 4 mil 350 encuestas ciudadanas, de las cuales el 72.74% se contestaron a través de medios digitales y el 27.26% de manera presencial; obteniendo una participación del 82% de los municipios de la entidad. Se obtuvo una mayor participación de las mujeres con el 52% y del grupo poblacional de 26 a 35 años con el 31% del total de las encuestas.

Con base en los resultados obtenidos de la encuesta ciudadana, los temas más recurrentes se relacionan con:

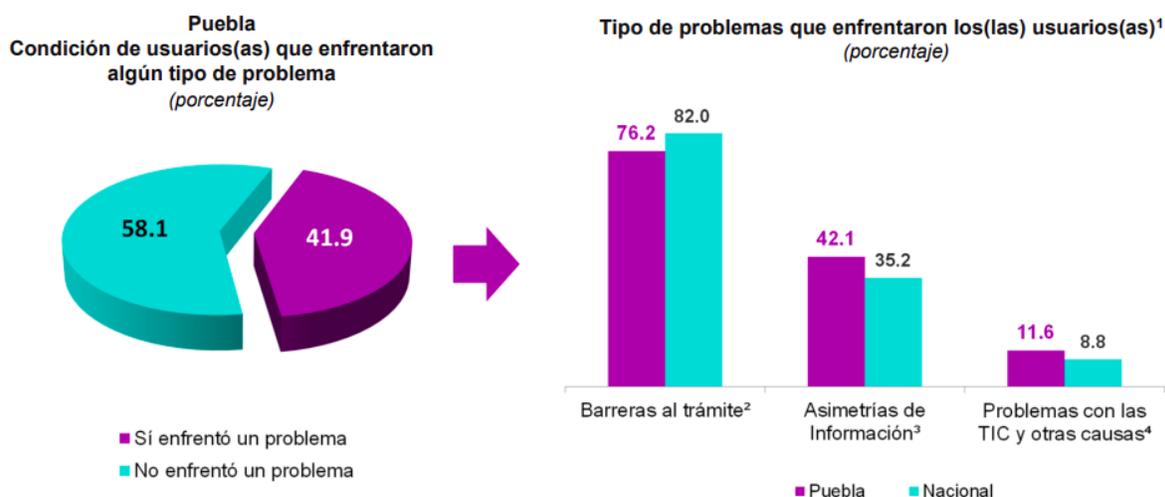
1. La importancia de la implementación de mecanismos de participación ciudadana que incidan activamente en la toma de decisiones para la construcción de políticas públicas. Fortaleciendo la cohesión social al interior de los municipios, a través de una vinculación efectiva con el Gobierno del Estado.
2. Transparentar cada una de las acciones llevadas a cabo por el Gobierno del Estado, mediante ejercicios frecuentes y transparentes, con el propósito de garantizar la certeza en el uso de los recursos públicos.
3. En materia de seguridad pública, se destaca la importancia de brindar capacitación continua y equipamiento al cuerpo policial.
4. La población expresa insuficiencia de servicios básicos, como caminos, calles y carreteras, los que son puntos centrales en el ámbito de la infraestructura y la movilidad.
5. Se enfatiza la necesidad de implementar programas de educación ambiental que fomenten una conciencia ecológica.
6. Los problemas relacionados con el sector salud fueron relevantes, debido a su papel fundamental como pilar de derechos humanos y bienestar.
7. Se enfatiza la importancia de generar empleos, respaldar a las MiPyMES y fortalecer el sector agrícola para lograr mayores ingresos.
8. Existe interés en abordar las necesidades de los grupos de niñas, niños y adolescentes, así como proporcionar atención a las comunidades indígenas y afrodescendientes.
9. Se considera que el Gobierno debe invertir más en materia de seguridad pública, salud, economía y trabajo, y educación.
10. El 80% de la ciudadanía está interesada en participar en las decisiones de Gobierno, por lo que es necesario crear canales de diálogo y apertura para la toma de decisiones.

La experiencia en el Estado de Puebla arroja que cuando los mecanismos de participación se presentan en un formato presencial y motivado desde la convocatoria de las instituciones, se obtiene una mayor participación, específicamente porque la comunicación directa con el ciudadano facilita la comprensión del modo de participación; sin embargo, también se advierte que existen variedad de demandas que al tiempo de ser problemáticas nacionales, estatales y/o municipales, son demandas individuales de los ciudadanos y ciudadanas por lo que parece que simultáneamente a la política pública debe instrumentarse la escucha activa a las peticiones, denuncias y/o quejas de la ciudadanía.

En el Cuarto Informe de Gobierno del Estado de Puebla, que comprendió el periodo del 01 de enero al 30 de noviembre del 2022, reveló que a través del programa denominado "Martes Ciudadanos" se atendieron 573 mil 922 solicitudes de 226 mil 56 ciudadanos lo

que representa un 5% de los ciudadanos del Estado de Puebla; no obstante los esfuerzos deben corresponder a todas las instituciones y poderes que conforman al Estado, especialmente las que brindan atención a la ciudadanía, toda vez que en el año 2023 de acuerdo a las cifras de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental para el Estado de Puebla, el 41.9% de los ciudadanos que acudieron a realizar pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos presentó problemas para realizarlos, exponiendo que el más recurrente son barreras al trámite (Véase Gráfico 3). Por lo anterior, se deduce que, desde las instituciones, se atiende de forma ineficiente las demandas de la ciudadanía.

Gráfico 3



Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental ENCIG-2023

Si bien es cierto que el gobierno abierto se compone de más dimensiones que la participación ciudadana, el Gobierno del Estado Puebla ha encontrado en la recepción, trámite y gestión a las peticiones ciudadanas, en un marco de respeto, de acuerdo a las atribuciones y competencia, un bastión sumamente importante para forjar un gobierno cercano a la gente, en el que las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal promueven la participación ciudadana en asuntos sustantivos de su competencia, por lo que es indispensable contar con un programa presupuestario que, a través de la atención de peticiones ciudadanas, formuladas de forma individual o colectiva ponga inmediatamente las prioridades de los sectores vulnerables con un gobierno que escucha, atiende y resuelve sus peticiones, a lo largo de diversos días de la semana y en distintos municipios, que crean un vínculo para la atención próxima e inmediata de las necesidades, permitiendo un contacto directo con las poblanas y los poblanos.

La meta es abordar de manera efectiva las necesidades más importantes, especialmente aquellas que no habían sido debidamente atendidas en el pasado. Estas acciones están destinadas a consolidar la comunidad que se está gestando en el Estado de Puebla, promoviendo un Gobierno abierto y estrechamente vinculado con sus habitantes.

1.2 Evolución del problema.

La búsqueda de un gobierno abierto, cercano y eficiente a través de la recepción, trámite y gestión a las peticiones ciudadanas ha sido un factor constante en la Administraciones Públicas, más allá del origen político que define a un gobierno, la proximidad social se ha presentado como una estrategia constante; sin embargo, los resultados impulsados en el tiempo han variado de acuerdo con el contexto sociopolítico.

Durante la Administración Estatal 2017-2018, de acuerdo con el Primer Informe de Gobierno, el Estado de Puebla bajo la consigna de ser una Administración de proximidad, con la participación de todas las dependencias y entidades de la administración estatal fueron implementadas las Caravanas de Progreso, esta acción integral permitía acercar los trámites y los servicios del Gobierno a las siete regiones socioeconómicas del Estado y atender de manera directa las necesidades de los habitantes. Asimismo, se sitúa en el replanteamiento de lo colectivo y de lo común pues establece elementos para el reconocimiento, la referencia y la identidad entre todos los habitantes del Estado, y de estos con su Gobierno, para diseñar, implementar y evaluar las acciones de este último. Durante el año 2017, de acuerdo con el Informe de Gobierno, se realizaron cuatro Caravanas del Progreso en los municipios de Teziutlán, Tepexi de Rodríguez, Coyomeapan y Tlachichuca (Véase Tabla 1).

Tabla 1

**TABLA 5.2
CARAVANAS DE PROGRESO 2017**

Caravana	
Teziutlán	20 de febrero
Tepexi de Rodríguez	3 de abril
Coyomeapan	28 de mayo
Tlachichuca	4 de diciembre

Fuente: Oficina Particular del Gobernador (Giras)

En estos encuentros gubernamentales de vinculación con la ciudadanía, el C. Gobernador del Estado atendió de manera directa a los ciudadanos y brindó solución inmediata a sus peticiones por medio del apoyo de las áreas de Educación Pública, Desarrollo Social, Salud, Desarrollo Integral de la Familia, Pueblos Indígenas, Adultos Mayores, Deporte,

Juventud, Migrantes, Desarrollo Económico, Turismo y Cultura, Infraestructura, Desarrollo Rural, Seguridad Pública, Transparencia y Finanzas.

En el año 2018, se atendieron los 217 municipios de las siete regiones del Estado. Esto representó la vigilancia y seguimiento de atención a las necesidades locales. El titular del Ejecutivo recorrió los municipios de la Entidad acompañado de los titulares de las Dependencias y Entidades que guardan relación estratégica con las regiones. Asimismo, el Ejecutivo del Estado supervisó el avance de obras, cumplimiento de promesas con la población, seguimiento de solicitudes y evaluación de resultados. Mediante este esquema, se registraron 351 eventos con 236 visitas del Gobernador en compañía de sus Secretarios a todos los municipios del Estado de Puebla.

Durante la misma administración, se generó el Modelo de Gobernanza Digital, que implicaba el uso de las tecnologías de la información para mejorar el desarrollo de actividades del sector público y promover la transparencia. Por otro lado, el flujo de información del Gobierno a los ciudadanos y viceversa se reflejó en una mayor eficiencia gubernamental y un incremento de la participación ciudadana. En este sentido, a través de la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital, se continuó con el Modelo de Gobernanza Digital soportado en cuatro ejes principales: cultura digital, contenido original, respuesta inmediata y ecosistema digital.

El esquema de respuesta inmediata permitió, por un lado, informar a la población a través de cuentas en redes sociales y plataformas digitales respecto a las acciones y programas específicos del quehacer gubernamental. En un segundo momento, mejoró la gestión de las peticiones que la ciudadanía solicitaba a través de medios digitales. En este sentido, dentro de las capacitaciones en materia de cultura digital se practicó el modelo de Gobierno Digital, en el cual se canalizan los reportes a las Dependencias correspondientes y se brinda el seguimiento adecuado a cada petición.

El esquema de acercamiento instrumentado durante ese periodo, obedeció principalmente a acercar trámites y servicios, ofrecidos por las instituciones que conformaban la Administración Pública Estatal, así como recibir de primera mano las demandas ciudadanas para la elaboración de acciones de gobierno, que concluyeron planteamientos integrales para beneficio de todos los municipios, así como solicitudes de servicios con alto impacto para las comunidades; asimismo, derivado del auge de las redes sociales se logró permear a un sector de la población que privilegia la comunicación digital.

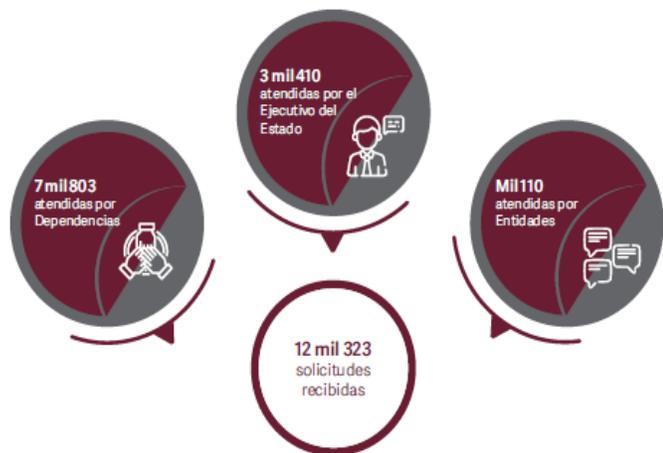
Durante la Administración Estatal 2019-2022, con el objetivo de crear mecanismos de comunicación se publica el 09 de agosto de 2019 el *ACUERDO del Ejecutivo del Estado, por el que instruye a las y los titulares de las Dependencias y Entidades de la*

Administración Pública Estatal, para que en cumplimiento del artículo 70 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla, celebren audiencias públicas en la Zona Metropolitana los días martes, a los que se les denominará "Martes Ciudadano"; y en cada una de las veintidós regiones del interior del Estado, por los menos una vez al bimestre; por medio de la audiencia pública, las y los titulares de las Dependencias y Entidades otorgaban a las personas interesadas la garantía de formular peticiones y participar con su opinión en los procesos de toma de decisiones, siempre que se hiciera de manera libre, pacífica y respetuosa, en el momento y espacio público habilitados para tal efecto.

Las audiencias públicas se llevaban a cabo en forma oral, previa convocatoria suscrita por la o el Titular de la Dependencia responsable, en la que se invitaba a vecinos del lugar y servidores públicos de la región de que se tratara y de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal y Federal, en su caso, misma que se difundía con al menos tres días de anticipación. Cada audiencia se desarrollaba en un solo acto, del que se levantaba minuta y se informaba al Gobernador del Estado por conducto de su Jefe de Oficina, el cual deberá celebrarse de preferencia en plazas, jardines o locales públicos de fácil acceso, a fin de propiciar el acercamiento con la población, en los lugares que habilitaba para tal efecto la autoridad responsable, con la colaboración de las autoridades municipales, en su caso.

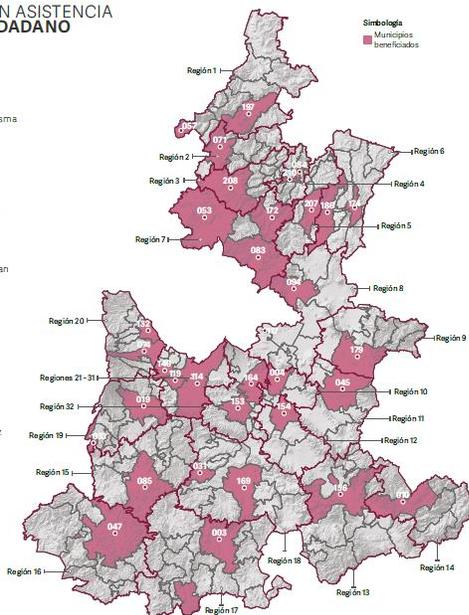
Del 6 de agosto al 26 de noviembre de 2019, se efectuaron 27 "Martes Ciudadano" con el Titular del Ejecutivo del Estado y las Dependencias y Entidades con sus representantes en Casa Aguayo, y en sus respectivas sedes, así como en diversos municipios, se recibieron 12 mil 323 solicitudes, (Véase Gráfico 4 y Mapa 1) de acuerdo con lo siguiente:

Gráfico 4



Mapa 1

MUNICIPIOS CON ASISTENCIA DE MARTES CIUDADANO



Fuente: Informe de Gobierno 2019

La implementación del “*Martes Ciudadano*” desde su aparición tuvo una participación sin precedentes, lo que refleja que la proximidad y el conocimiento del mecanismo generan el espíritu de participación de la ciudadanía.

En el año 2020 se dio respuesta y atención a solicitudes en materia de salud, a través del Programa de Atención a la Ciudadanía, a mil 825 peticiones de gestión e inconformidades ciudadanas y gubernamentales en temas de salud tales como atención médica, infraestructura, laboral, mobiliario y equipo, insumos y medicamentos, entre otros, garantizando, que la población de los 217 municipios recibiera servicios de calidad y gratuitos. El esquema de atención obedeció a la pandemia de COVID-19, conocida también como pandemia de coronavirus, toda vez que la mayoría de las demandas estaban orientadas en la preservación de la salud; asimismo, las recomendaciones emitidas por las organizaciones mundiales y los diferentes niveles de gobierno, se suspendieron los eventos públicos, por lo que en comparación del 2019 a 2020 se experimentó una reducción notoria.

En el año 2022 cuando la pandemia estaba casi controlada, la reactivación de las actividades públicas permitió que a través de los “Martes Ciudadanos” se recibieran 573,922 solicitudes de 226,056 ciudadanos, a través de 1,081 audiencias públicas en 211 municipios de la entidad, considerando la capital poblana, de las cuales 3,511 solicitudes fueron recibidas de manera directa en Casa Aguayo. De igual forma, a través de las Dependencias y Entidades, se dio seguimiento a 250,000 solicitudes (Véase Gráfico 5), conforme a lo siguiente:

Gráfico 5



Fuente: Dirección de Atención Ciudadana.

Lo anterior, corresponde a una cifra nunca registrada de convocatoria en esquemas de participación de este tipo en el Gobierno Estatal, inicialmente por la situación social que quedó tras la pandemia, en la que los índices de desempleo y mortalidad se dispararon

exponencialmente. No obstante, revela que la ciudadanía responde a los mecanismos de participación con los que cuenta al tener de referencia que tienen un gobierno cercano.

La experiencia del "Martes Ciudadano" demuestra que los mecanismos de participación ciudadana deben ser conocidos, accesibles y con logística adecuada para obtener las cifras de convocatoria esperadas por la administración estatal en turno; asimismo, que los servidores públicos en oficinas con captación de peticiones deberán otorgar un trato digno y cordial a las personas en general, garantizando sus derechos, de tal manera que propicien el diálogo cortés y la aplicación armónica de instrumentos.

En el Gobierno de Puebla se ha instaurado un modelo de gobierno digital, transparente e innovador en beneficio de la ciudadanía para incrementar la eficiencia gubernamental; así mismo, se fomenta la cultura de un gobierno abierto en las instituciones gubernamentales, a través de mecanismos de apertura de la información que facilitan su acceso a la ciudadanía y la simplificación de trámites y servicios para la sociedad.

1.3 Estado actual del problema.

El Gobierno del Estado a través del Ejecutivo del Estado ha instrumentado a través del Programa Presupuestario E001 la atención a la ciudadanía en un marco de respeto, e interacción con la sociedad, en asuntos de recepción, trámite y gestión a sus peticiones, con el objetivo de que sean atendidas con un mecanismo de participación ciudadana, que permite a los ciudadanos realizar peticiones directamente al Titular del Ejecutivo del Estado, en sus giras de trabajo o en las oficinas.

Las peticiones antes referidas se fundan en ejercicio del derecho de petición, conforme al artículo 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, por lo que no existe un criterio de selección sobre el contenido de las peticiones que se atenderán, es obligación de las autoridades, ante quien ejerza el referido derecho, dictar su proveído por escrito y hacerlo saber al peticionario dentro del término de ocho días hábiles; sin embargo durante el tiempo de existencia del programa presupuestario ha revelado que las demandas de la ciudadanía, corresponden mayoritariamente a temas de educación desarrollo social, salud, desarrollo económico, turismo, cultura, Infraestructura, desarrollo rural, seguridad, transparencia y finanzas, por lo que se presentan como un recurso próximo para la resolución de problemáticas que alcanzan la esfera de lo público.

Actualmente, hay aproximadamente 4,423,282 de ciudadanos en el Estado de Puebla, de conformidad con las características enunciadas en el Artículo 18 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla, que refiere que son poblanos por nacimiento o

por residencia, ejerciendo los mismos derechos y cumpliendo las mismas obligaciones en los términos que señale la Constitución y las leyes de la materia:

- Los nacidos en territorio del Estado;
- Los mexicanos mayores de edad hijos de padre o madre poblana, nacidos fuera del territorio del Estado;
- Los mexicanos mayores de edad nacidos fuera del territorio del Estado, hijos de padres no poblanos, con residencia continua y comprobable de cinco años dentro del mismo, previa certificación que realice el Ayuntamiento del Municipio en el que residan.

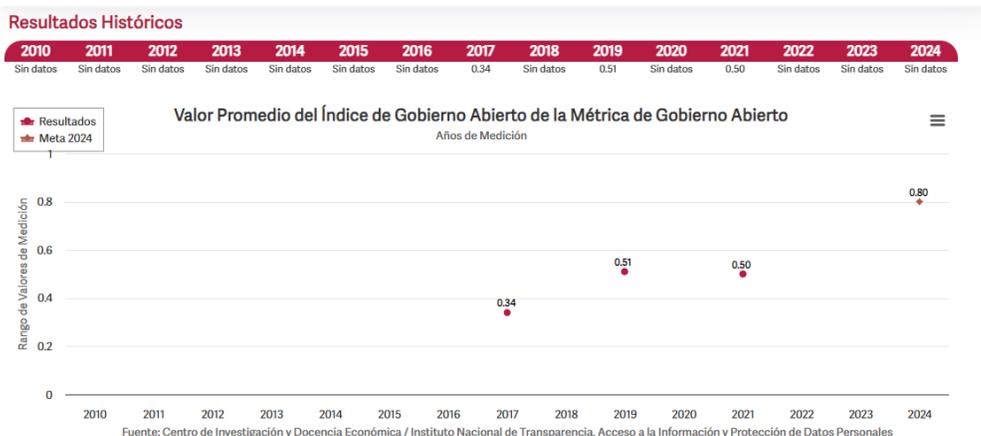
No obstante, la atención del programa presupuestario E001 se dirige a una cantidad menor, toda vez que la población debe cubrir características, que a continuación se enuncian:

- Formular peticiones por escrito y/o de manera verbal;
- Presentar las peticiones en las giras de trabajo y/o en las oficinas; y
- Realizarlas de manera pacífica y respetuosa al C. Gobernador.

El presente Programa Presupuestario se ha diseñado en función de la necesidad de contar con mecanismos de participación ciudadana que permitan a la Oficina del Titular del Ejecutivo del Estado posicionar un gobierno abierto, cercano y eficiente en el Estado de Puebla, corresponsable con una ciudadanía activa que expone sus 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 del Estado, pero primariamente contar con un medio más a disposición del ciudadano para atender las demandas ciudadanas, a través de la vinculación con las instancias competentes.

En Puebla, el análisis realizado en materia de apertura, con base en los ejes de transparencia y participación ciudadana, así como la oferta de mecanismos gubernamentales y la demanda de instrumentos por parte de la ciudadanía, a través de la Métrica de Gobierno Abierto realizada por el Centro de Investigación y Docencia Económica y el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales del Estado de Puebla, es de señalar que el Estado de Puebla obtuvo en el año de 2019 una calificación de 0.51 puntos y en el año de 2021 una apreciación de 0.50 puntos; lo que representa una disminución; asimismo, se estima lograr en el año de 2024 una calificación de 0.80 puntos (Véase Gráfico 6), por lo que claramente existen grandes áreas de oportunidad para generar mayores espacios de apertura y vinculación entre el gobierno y la sociedad.

Gráfico 6



Fuente: Centro de Investigación y Docencia Económica y el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

El reporte de resultados de este indicador señala que, a pesar de que los gobiernos estatales han institucionalizado mecanismos de participación ciudadana, persisten los ciudadanos que no acceden a ellos.

En el mundo contemporáneo es imprescindible contar con un gobierno abierto y cercano a la gente para alcanzar desde una mayor eficiencia y responsabilidad un aumento en la confianza pública, a partir de proporcionar nuevos canales de comunicación para que los ciudadanos puedan presentar quejas, opiniones y propuestas, mejorar la respuesta de las autoridades a los problemas, ya que se conoce de forma oportuna dónde tiene que intervenir, elevar la confianza de la ciudadanía en sus gobiernos, gracias a su cercanía, así como que las decisiones políticas adquieran una mayor legitimidad gracias al apoyo declarado de los ciudadanos y asociaciones civiles.

1.4 Definición del problema.

Los ciudadanos y ciudadanas del Estado de Puebla carecen de canales efectivos de comunicación, que les permitan formular peticiones, ante las autoridades gubernamentales, así como participar en los procesos de toma de decisiones públicas.

1.5 Justificación del PP.

El Programa Presupuestario está diseñado para fungir como un canal de comunicación efectivo entre los ciudadanos y ciudadanas del Estado de Puebla y el Gobierno Estatal, toda vez que, a través de la recepción, trámite y gestión a sus peticiones, dirigidas al Titular del Ejecutivo del Estado, en sus giras de trabajo o en las oficinas, se les da la atención y gestión pertinente, lo que representa que problemáticas sociales que aquejan a la

ciudadanía sean atendidas de forma personalizada, específicamente y recurrentemente en materia de educación, salud, cultura, seguridad, transparencia y finanzas; asimismo, representan una referencia del contexto y antecedentes de las demandas colectivas para detectar áreas de oportunidad e instrumentar políticas públicas, programas sociales y/o obra pública.

El Titular del Ejecutivo del Estado tiene la prioridad de establecer para la ciudadanía un Gobierno abierto y cercano, en primera instancia porque la atención cercana, brinda certeza respecto a la respuesta de las autoridades a los peticionarios, así como consolidar un esquema político y administrativo que promueva la vinculación con la ciudadanía y la presencia en el interior y exterior del Estado, para dar cumplimiento a las siguientes premisas:

- Contribuir a disminuir las brechas de la desigualdad, promoviendo sociedades justas, sostenibles y democráticas.
- Atender necesidades sociales para contribuir al cumplimiento de una vida plena.
- Estar al servicio de las personas y actuar siempre con honestidad y transparencia.
- Hacer valer que el ejercicio del poder que emana directamente del pueblo.
- Buscar el diálogo, conciliar y sumar con todos los actores, los sectores, los poderes y los diferentes niveles de gobierno.

1.6 Experiencias de atención.

No existen experiencias de políticas públicas, en el ámbito nacional o internacional, que hayan tenido como objetivo la recepción, trámite y gestión de peticiones de todos los ciudadanos del Estado de Puebla, a través del Titular del Poder Ejecutivo; existen referentes de experiencias que se constriñen a sectores específicos de la sociedad y en función de reglas de operación que delimitan a los beneficiarios.

No obstante, se presenta **la experiencia de atención del 2023 del Programa Presupuestario E001:**

Programa	Población Objetivo	Objetivo del Programa	Operación	Resultados
E001 GESTIÓN CIUDADANA DE LA OFICINA DEL EJECUTIVO DEL ESTADO	EL TOTAL DE LOS CIUDADANOS DEL ESTADO DE PUEBLA QUE REALICEN PETICIONES DE FORMA CLARA Y PRECISA POR ESCRITO YO VERBALES A LA OFICINA DEL C GOBERNADOR DURANTE LA	GESTIONAR Y TRAMITAR DE MANERA OPORTUNA LAS DEMANDAS SOCIALES DE LAS Y LOS CIUDADANOS QUE SE VEN AFECTADOS 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	EJERCICIO FISCAL 2023	RESULTADO EXCEDIDO- SE CUMPLIÓ DE FORMA EXCEDIDA, DERIVADO DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO PRESENTE, LOS OBJETIVOS Y METAS REFERIDOS EN LA MODIFICACIÓN Y ADECUACIÓN DEL PLAN ESTATAL DE DESARROLLO 2019-2024, TODA VEZ QUE SE INTENSIFICÓ LA IMPLEMENTACIÓN DE MECANISMOS QUE INCREMENTAN LA PRESENCIA INSTITUCIONAL DEL GOBIERNO AL INTERIOR DEL ESTADO, COMO LA RECEPCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS DIRIGIDAS AL C. GOBERNADOR.

REALIZACIÓN DE SUS ACTIVIDADES.	PROCEDIMIENTOS DE PRIMER NIVEL	46,154 PETICIONES CIUDADANAS Y CORRESPONDENCIA OFICIAL DIRIGIDA AL EJECUTIVO DEL ESTADO GESTIONADA.
---------------------------------	--------------------------------	---

El Programa Presupuestario E001, durante el 2023 alineado a la temática Gobierno Presente implementada en el Plan Estatal de Desarrollo 2019-2024, significó una de las prioridades rectoras para esta Institución, por lo que, se implementaron acciones para dar cumplimiento a las 8 líneas de acción que lo conformaban (Véase Cuadro 1), como el incremento exponencial de las giras de trabajo al interior y al exterior del Estado, llegando a regiones nunca antes visitadas, organización de múltiples jornadas ciudadanas, eventos de carácter oficial, así como la recepción expedita y eficiente de oficios con peticiones ciudadanas a través de la Oficialía de Partes del Gobernador.

Cuadro 1

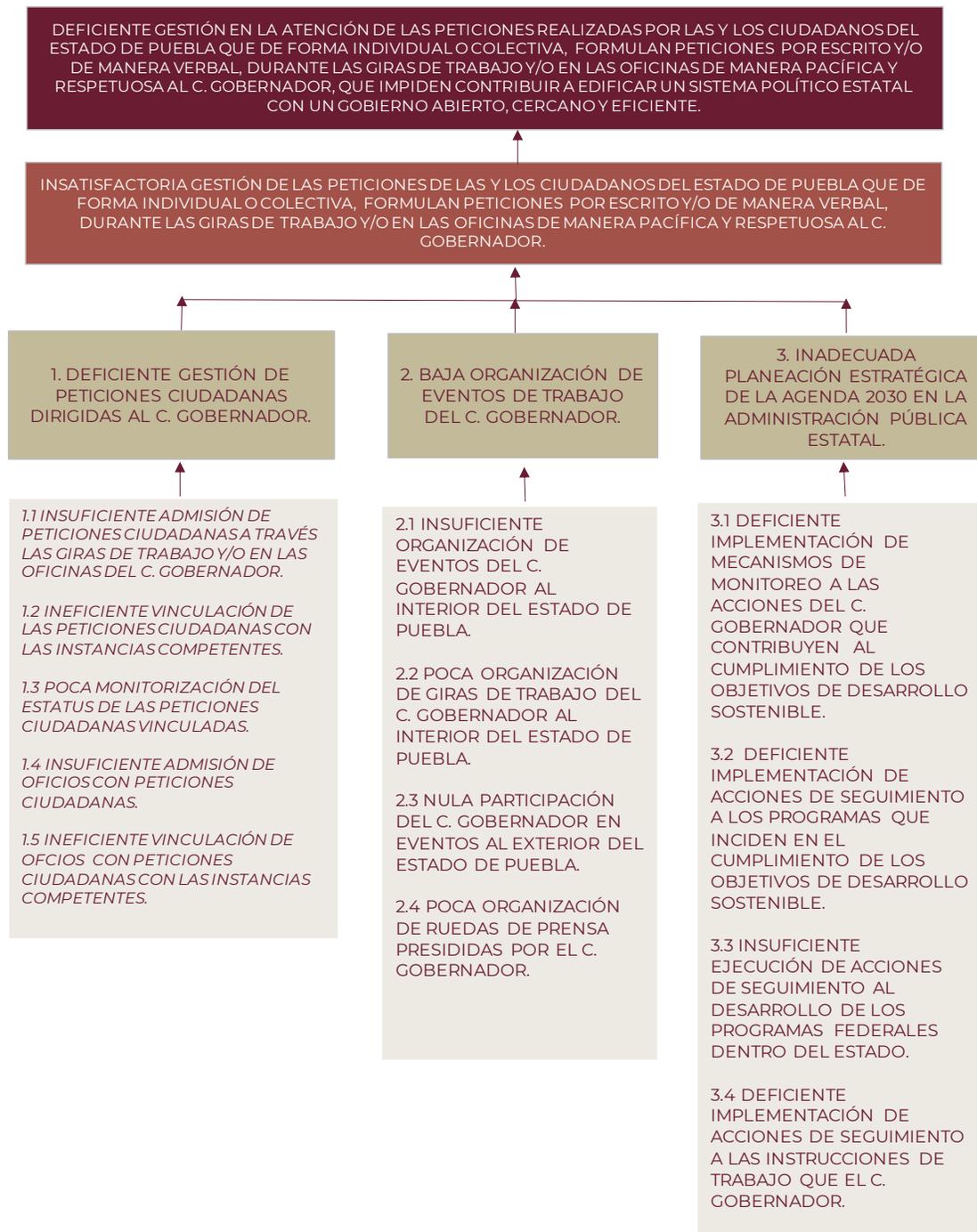
TEMÁTICA
Gobierno Presente



LINEA DE ACCIÓN	META ODS
1. Generar esquemas de co-creación que fomenten la participación ciudadana al interior del estado	16.7 Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades
2. Coordinar estrategias para asegurar la gobernanza.	16.b Promover y aplicar leyes y políticas no discriminatorias en favor del desarrollo sostenible
3. Incorporar a todos los sectores de la sociedad en el proceso de toma de decisiones.	16.7 Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades
4. Integrar los principios de desarrollo sostenible en la gestión gubernamental.	16.b Promover y aplicar leyes y políticas no discriminatorias en favor del desarrollo sostenible
5. Impulsar el fortalecimiento institucional para contar con un gobierno eficiente, a través del desarrollo de capacidades.	16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas
6. Incrementar la presencia institucional al interior del estado.	16.7 Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades
7. Generar vínculos nacionales e internacionales que atraigan beneficios para el desarrollo del estado.	17.16 Mejorar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible, complementada por alianzas entre múltiples interesados que movilicen e intercambien conocimientos, especialización, tecnología y recursos financieros, a fin de apoyar el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en todos los países, particularmente los países en desarrollo
8. Generar y difundir información institucional a través medios de comunicación, en todas las modalidades, para fortalecer la comunicación social.	16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas

Se concluye que el éxito alcanzado durante el año 2023 deriva de la presencia institucional del Titular del Ejecutivo del Estado en las diversas regiones que conforman el Estado de Puebla, así como del despliegue del personal que labora en la institución para dar una atención en tiempos menores, especialmente en giras de trabajo y eventos donde el aforo rebasaba las 1,000 personas.

1.7 Árbol de problemas.



2. Objetivos

2.1 Determinación y justificación de los objetivos de la intervención.

Plan Estatal de Desarrollo

EJE	5. TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMBATE A LA CORRUPCIÓN
OBJETIVO	1. FOMENTAR UN GOBIERNO ABIERTO A LA CIUDADANÍA, GARANTE DEL COMBATE A LA CORRUPCIÓN Y EFICAZ EN LA GESTIÓN GUBERNAMENTAL.
TEMATICA	4. GOBIERNO PRESENTE
OBJETIVOS ESPECIFICOS	1. CONSOLIDAR UN GOBIERNO CERCANO A LA GENTE, A TRAVÉS DE UN ESQUEMA POLÍTICO Y ADMINISTRATIVO QUE PROMUEVA LA VINCULACIÓN CON LA CIUDADANÍA Y LA PRESENCIA EN AL INTERIOR Y EXTERIOR DEL ESTADO.
ESTRATEGIA	1. DESARROLLAR POLÍTICAS EFECTIVAS QUE RESPONDAN A LAS NECESIDADES Y DEMANDAS DE LA SOCIEDAD.
LINEAS DE ACCION	1. GENERAR ESQUEMAS DE CO-CREACIÓN QUE FOMENTEN LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA AL INTERIOR DEL ESTADO
	2. COORDINAR ESTRATEGIAS PARA ASEGURAR LA GOBERNANZA.
	3. INCORPORAR A TODOS LOS SECTORES DE LA SOCIEDAD EN EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES.
	4. INTEGRAR LOS PRINCIPIOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE EN LA GESTIÓN GUBERNAMENTAL.
	5. IMPULSAR EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL PARA CONTAR CON UN GOBIERNO EFICIENTE, A TRAVÉS DEL DESARROLLO DE CAPACIDADES.
	6. INCREMENTAR LA PRESENCIA INSTITUCIONAL AL INTERIOR DEL ESTADO.
	7. GENERAR VÍNCULOS NACIONALES E INTERNACIONALES QUE ATRAIGAN BENEFICIOS PARA EL DESARROLLO DEL ESTADO.
	8. GENERAR Y DIFUNDIR INFORMACIÓN INSTITUCIONAL A TRAVÉS MEDIOS DE COMUNICACIÓN, EN TODAS LAS MODALIDADES, PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN SOCIAL.

Programas derivados del PED

Tipo de Programa	1 SECTORIAL
Programa	05 PROGRAMA SECTORIAL DE TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMBATE A LA CORRUPCIÓN
Eje	1 GOBIERNO INNOVADOR
Temática	02 TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO
Objetivo	01 FORTALECER LA TRANSPARENCIA Y LA ACCESIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA DE LOS SUJETOS OBLIGADOS QUE CONFORMAN EL GOBIERNO DEL ESTADO.
Estrategia	01 PROMOVER MECANISMOS DE TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO QUE FOMENTEN LA ACCESIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LAS INSTITUCIONES A TRAVÉS DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.
Lineas de acción	01 PROFESIONALIZAR AL PERSONAL DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN MATERIA DE TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO.
	02 UTILIZAR LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA ACCESIBILIDAD A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.
	03 GENERAR ACCIONES DE TRANSPARENCIA PROACTIVA ORIENTADAS AL BENEFICIO CIUDADANO A TRAVÉS DE LOS PORTALES GUBERNAMENTALES.
	04 PROMOVER LA NORMATIVA EN MATERIA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES CON LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES.

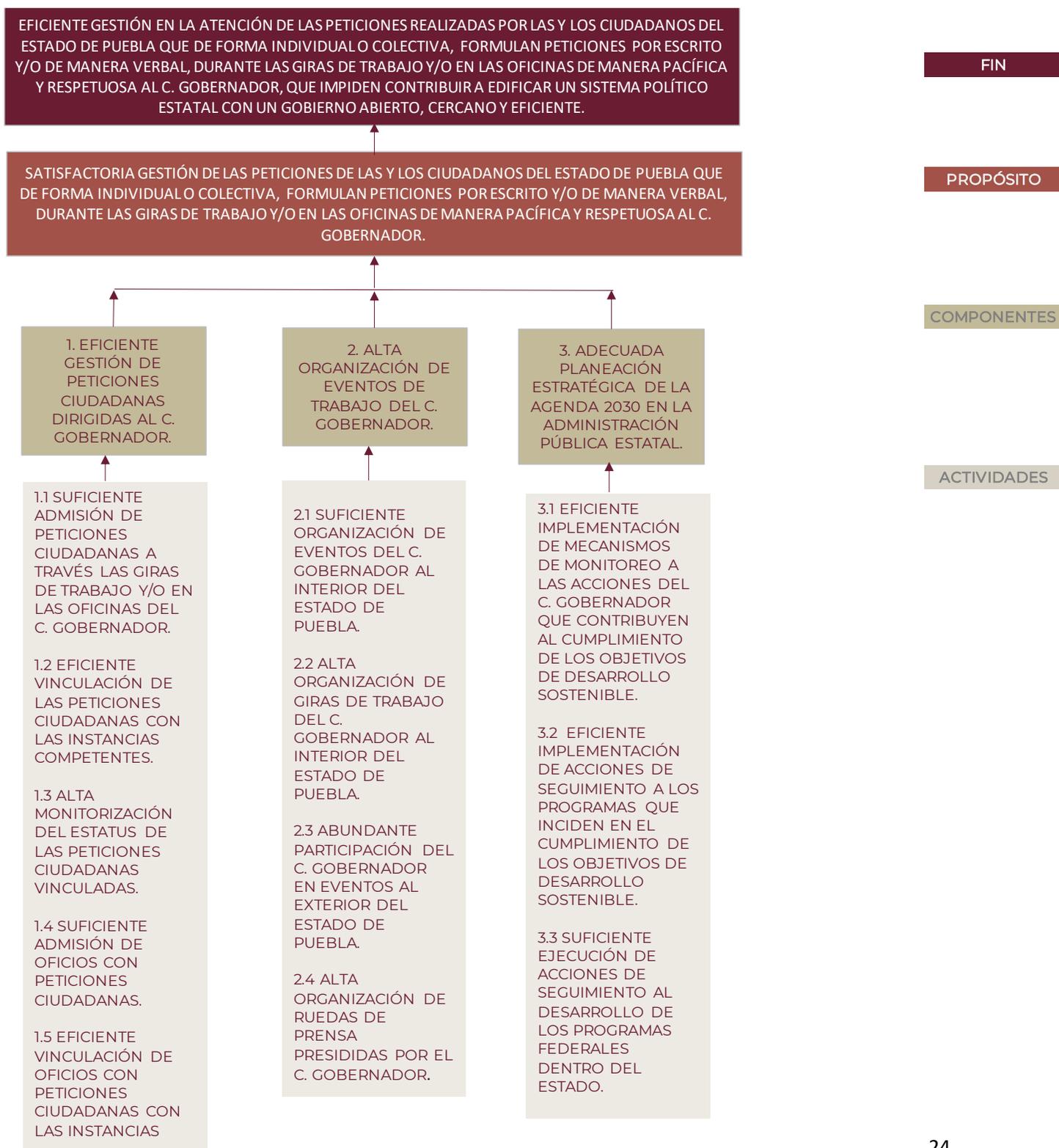
Objetivos del Desarrollo Sostenible

Dimensión	4 PAZ
	4 PAZ
	4 PAZ
	5 ALIANZAS
Objetivo	16 PROMOVER SOCIEDADES JUSTAS, PACÍFICAS E INCLUSIVAS
	16 PROMOVER SOCIEDADES JUSTAS, PACÍFICAS E INCLUSIVAS
	16 PROMOVER SOCIEDADES JUSTAS, PACÍFICAS E INCLUSIVAS
	17 REVITALIZAR LA ALIANZA MUNDIAL PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE
Meta	6 CREAR A TODOS LOS NIVELES INSTITUCIONES EFICACES Y TRANSPARENTES QUE RINDAN CUENTAS
	7 GARANTIZAR LA ADOPCIÓN EN TODOS LOS NIVELES DE DECISIONES INCLUSIVAS, PARTICIPATIVAS Y REPRESENTATIVAS QUE RESPONDAN A LAS NECESIDADES
	b PROMOVER Y APLICAR LEYES Y POLÍTICAS NO DISCRIMINATORIAS EN FAVOR DEL DESARROLLO SOSTENIBLE
	16 MEJORAR LA ALIANZA MUNDIAL PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE, COMPLEMENTADA POR ALIANZAS ENTRE MÚLTIPLES INTERESADOS QUE MOVILICEN E INTERCAMBIEN CONOCIMIENTOS, ESPECIALIZACIÓN, TECNOLOGÍA Y RECURSOS FINANCIEROS, A FIN DE APOYAR EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE EN TODOS LOS PAÍSES, PARTICULARMENTE LOS PAÍSES EN DESARROLLO

Programas Especiales (Transversales)

Tipo de Programa	2 ESPECIAL
Programa	06 PROGRAMA ESPECIAL ANTICORRUPCIÓN
Eje	1 COMBATE A LA CORRUPCIÓN
Temática	03 GESTIÓN PÚBLICA: TRANSPARENCIA, RENDICIÓN DE CUENTAS Y MEJORAMIENTO DE PROCESOS
Objetivo	01 INSTRUMENTAR UN MODELO DE GOBIERNO TRANSPARENTE E INNOVADOR EN BENEFICIO DE LA CIUDADANÍA PARA INCREMENTAR LA EFICIENCIA GUBERNAMENTAL.

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 del Estado de Puebla e incentivar la percepción ciudadana positiva respecto del que hacer administrativo del Titular del Ejecutivo. Por lo que se consideran viables las alternativas de solución planteadas en el árbol de Objetivos.

E001 “Gestión Ciudadana de la Oficina del Ejecutivo del Estado”

2.4 Concentrado.

ÁRBOL DEL PROBLEMA	ÁRBOL DE OBJETIVOS	RESUMEN NARRATIVO
EFFECTOS	FINES	FIN
1. Deficiente gestión en la atención de las peticiones realizadas por las y los ciudadanos del Estado de Puebla que, de forma individual o colectiva, formulan peticiones por escrito y/o de manera verbal, durante las giras de trabajo y/o en las oficinas de manera pacífica y respetuosa al C. Gobernador, que impide contribuir a edificar un sistema político estatal con un gobierno abierto, cercano y eficiente.	1. Eficiente gestión en la atención de las peticiones realizadas por las y los ciudadanos del Estado de Puebla que, de forma individual o colectiva, formulan peticiones por escrito y/o de manera verbal, durante las giras de trabajo y/o en las oficinas de manera pacífica y respetuosa al C. Gobernador, que contribuye a edificar un sistema político estatal con un gobierno abierto, cercano y eficiente.	Contribuir a la edificación de un sistema político estatal con un gobierno abierto, cercano y eficiente, mediante la gestión de las peticiones realizadas por las y los ciudadanos del Estado de Puebla que, de forma individual o colectiva, formulan peticiones por escrito y/o de manera verbal, durante las giras de trabajo y/o en las oficinas de manera pacífica y respetuosa al C. Gobernador.
PROBLEMA CENTRAL	SOLUCIÓN	PROPÓSITO
Insatisfactoria gestión de las peticiones de las y los ciudadanos del Estado de Puebla que, de forma individual o colectiva, formulan peticiones por escrito y/o de manera verbal, durante las giras de trabajo y/o en las oficinas de manera pacífica y respetuosa al C. Gobernador.	Satisfactoria gestión de las peticiones de las y los ciudadanos del Estado de Puebla que, de forma individual o colectiva, formulan peticiones por escrito y/o de manera verbal, durante las giras de trabajo y/o en las oficinas de manera pacífica y respetuosa al C. Gobernador.	Las y los ciudadanos del Estado de Puebla que, de forma individual o colectiva, formulan peticiones por escrito y/o de manera verbal, durante las giras de trabajo y/o en las oficinas de manera pacífica y respetuosa al C. Gobernador, reciben una gestión satisfactoria a sus peticiones.
CAUSAS (1ER NIVEL)	MEDIOS (1ER NIVEL)	COMPONENTES
1. Deficiente gestión de peticiones ciudadanas dirigidas al C. Gobernador. 2. Baja organización de eventos de trabajo del C. Gobernador. 3. Inadecuada Planeación Estratégica de la Agenda 2030 en la Administración Pública	1. Eficiente gestión de peticiones ciudadanas dirigidas al C. Gobernador. 2. Alta organización de eventos de trabajo del C. Gobernador. 3. Adecuada Planeación Estratégica de la Agenda 2030 en la Administración Pública Estatal.	C.1 Recepción de peticiones ciudadanas dirigidas al C. Gobernador gestionadas. C.2 Eventos de trabajo del C. Gobernador realizados. C.3 Planeación Estratégica de la Agenda 2030 en la Administración Pública Estatal efectuada.
CAUSAS (2DO NIVEL)	MEDIOS (2DO NIVEL)	ACTIVIDADES
1.1 Insuficiente admisión de peticiones ciudadanas a través las giras y eventos de trabajo del C. Gobernador. 1.2 Ineficiente vinculación de peticiones ciudadanas con las instancias competentes. 1.3 Poca monitorización del estatus de las peticiones ciudadanas vinculadas. 1.4 Insuficiente admisión de oficios con peticiones ciudadanas. 1.5 Ineficiente vinculación de los oficios con peticiones ciudadanas con las instancias competentes. 2.1 Insuficiente organización de eventos del C. Gobernador al interior del Estado de Puebla. 2.2 Poca organización de giras de trabajo del C. Gobernador al interior del Estado de Puebla. 2.3 Escasa participación del C. Gobernador en eventos al exterior del Estado de Puebla. 2.4 Poca organización de ruedas de prensa presididas por el C. Gobernador. 3.1 Deficiente implementación de mecanismos de monitoreo a las acciones del C. Gobernador que contribuyen al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. 3.2 Deficiente implementación de acciones de seguimiento a los programas que inciden en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. 3.3 Insuficiente ejecución de acciones de seguimiento al desarrollo de los programas federales dentro del Estado. 3.4 Deficiente implementación de acciones de seguimiento a las instrucciones de trabajo que el C. Gobernador.	1.1 Suficiente admisión de peticiones ciudadanas a través las giras y eventos de trabajo del C. Gobernador. 1.2 Eficiente vinculación de las peticiones ciudadanas con las instancias competentes. 1.3 Mucha monitorización del estatus de las peticiones ciudadanas vinculadas. 1.4 Suficiente admisión de oficios con peticiones ciudadanas. 1.5 Eficiente vinculación de los oficios con peticiones ciudadanas con las instancias competentes. 2.1 Suficiente organización de eventos del C. Gobernador al interior del Estado de Puebla. 2.2 Mucha organización de giras de trabajo del C. Gobernador al interior del Estado de Puebla. 2.3 Abundante participación del C. Gobernador en eventos al exterior del Estado de Puebla. 2.4 Alta organización de ruedas de prensa presididas por el C. Gobernador. 3.1 Eficiente implementación de mecanismos de monitoreo a las acciones del C. Gobernador que contribuyen al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. 3.2 Eficiente implementación de acciones de seguimiento a los programas que inciden en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. 3.3 Suficiente ejecución de acciones de seguimiento al desarrollo de los programas federales dentro del Estado. 3.4 Eficiente implementación de acciones de seguimiento a las instrucciones de trabajo que el C. Gobernador.	A1.1 Admisión de peticiones ciudadanas a través las giras y eventos de trabajo del C. Gobernador. A1.2 Vinculación de peticiones ciudadanas con las instancias competentes. A1.3 Monitorización del estatus de las peticiones ciudadanas vinculadas. A1.4 Admisión de oficios con peticiones ciudadanas a través de la Secretaría Particular. A1.5 Vinculación de las peticiones ciudadanas con las instancias competentes por la Secretaría Particular. A2.1 Organización de eventos del C. Gobernador al interior del Estado de Puebla. A2.2 Organización de giras de trabajo del C. Gobernador al interior del Estado de Puebla. A2.3 Participación del C. Gobernador en eventos al exterior del Estado de Puebla. A2.4 Organización de ruedas de prensa presididas por el C. Gobernador. A3.1 Implementación de mecanismos de monitoreo a las acciones del C. Gobernador que contribuyen al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. A3.2 Implementación de acciones de seguimiento a los programas que inciden en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. A3.3 Ejecución de acciones de seguimiento al desarrollo de los programas federales dentro del Estado. A3.4 Implementación de acciones de seguimiento a las instrucciones de trabajo que el C. Gobernador realiza por medio de la Oficina del Gobernador.

3. Cobertura

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

Primer criterio:

Los ciudadanos del Estado de Puebla, poblanos por nacimiento o por residencia, ejerciendo los mismos derechos y cumpliendo las mismas obligaciones en los términos que señala el artículo 18 de la Constitución y las leyes de la materia:

I.- Los nacidos en territorio del Estado;

II.- Los mexicanos mayores de edad hijos de padre o madre poblana, nacidos fuera del territorio del Estado;

III.- Los mexicanos mayores de edad nacidos fuera del territorio del Estado, hijos de padres no poblanos, con residencia continua y comprobable de cinco años dentro del mismo, previa certificación que realice el Ayuntamiento del Municipio en el que residan.

Segundo criterio:

Lugar: Ciudadanos que hayan ingresado su petición a Oficialía de Partes del Gobernador o bien entregarla al personal de apoyo que acude a los eventos oficiales y giras de trabajo.

Tercer criterio:

Forma: La petición deberá formularse por escrito, de manera pacífica y respetuosa.

	Definición de la Población	Cantidad	Última fecha de actualización	Periodicidad para realizar la actualización	Fuente de Información
Población de Referencia	Las y los ciudadanos del Estado de Puebla.	4,423,282	2020	5 años	Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI)
Población Potencial	Las y los ciudadanos del Estado de Puebla que, de forma individual o colectiva, formulan peticiones durante las giras de trabajo y/o en las oficinas al C. Gobernador.	12,000	2024	Anual	Fuente de elaboración propia: Coordinación de Atención Ciudadana
Población Atendida	Las y los ciudadanos del Estado de Puebla que, de forma individual o colectiva, formularon peticiones por escrito y/o de manera verbal, durante las giras de trabajo y/o en las oficinas de manera pacífica y respetuosa al C. Gobernador.	12,000	2024	Anual	Fuente de elaboración propia: Coordinación de Atención Ciudadana

Población Objetivo	Las y los ciudadanos del Estado de Puebla que, de forma individual o colectiva, formulan peticiones por escrito y/o de manera verbal, durante las giras de trabajo y/o en las oficinas de manera pacífica y respetuosa al C. Gobernador.	10,000	2024	Anual	Fuente de elaboración propia: Coordinación de Atención Ciudadana
---------------------------	--	--------	------	-------	--

3.2 Estrategia de cobertura.

1. Se brindará recepción inmediata y continua a las peticiones ciudadanas a través de la Oficialía de Partes del Gobernador, con equidad, sin distinción, exclusión ni restricción, considerando a las personas atendidas con independencia de su condición social, cultural, física y/o mental, nivel educativo, género, edad, origen étnico, lengua, entre otras.
2. Se brindará atención a las peticiones presentadas de forma verbal y/o escrita al personal de la Coordinación de Atención Ciudadana, en los eventos oficiales y giras de trabajo, con equidad, sin distinción, exclusión ni restricción, considerando a las personas atendidas con independencia de su condición social, cultural, física y/o mental, nivel educativo, género, edad, origen étnico, lengua, entre otras.
3. Se fortalecerá el acercamiento a la población en las diferentes regiones del Estado de Puebla, a través de los eventos oficiales y giras de trabajo, para captar de manera oportuna peticiones ciudadanas.
4. Se realizarán seguimientos a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, Programas Federales, así como a las instrucciones realizadas por el C. Gobernador del Estado, que involucran a las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal, a fin de contribuir al fortalecimiento del Gobierno del Estado de Puebla, así como que permita promover una sociedad pacífica e inclusiva para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a servicios públicos de calidad y construir a todos los niveles instituciones eficaces, responsables e inclusivas que rindan cuentas.

3.3 Mecánica operativa.

El programa presupuestario E001 no cuenta con reglas de operación, por lo que no le aplica una mecánica operativa.

3.4 Previsiones para la integración y operación del padrón de beneficiarios.

Al programa presupuestario E001 no le aplica padrón de beneficiarios, toda vez que no corresponde a las tipologías S, U, E, F, G, P o R; asimismo, no entrega bienes o servicios directamente a la población objetivo, ni ejerce recursos a los conceptos de las partidas 4300 “Subsidios y Subvenciones” y 4400 “Ayudas Sociales”.

Por otra parte, la población objetivo se determina en función de la asistencia atraída por convocatoria o invitación, a través de medios informativos de difusión local, por lo que la participación en el programa presupuestario de la población no está restringida a criterios establecidos en reglas de operación.

4. Análisis de similitudes o complementariedades

4.1 Complementariedad y coincidencias

Toda vez que el Programa Presupuestario en cuestión detenta actividades esencialmente de gestión, se identifica solamente un programa presupuestario con similitudes.

Nombre del PP	E005 Gobernabilidad
Institución	004 Secretaría de Gobernación
Propósito (MIR)	Población del Estado de Puebla vive en tranquilidad por la disminución de conflictos políticos y sociales.
Población o área de enfoque	Población del Estado de Puebla susceptible a presentar problemáticas sociales que requiera mediación conjunta con el gobierno.
Cobertura geográfica	Estado de Puebla
Existen riesgos de similitud con el PP de análisis	No
Se complementa con el PP de análisis	Si
Explicación	Se complementa derivado a que el programa E005 cuenta con un componente denominado “ Número de demandas gestionadas ”, mismo que se alimenta, ocasionalmente, de las peticiones vinculadas por la Coordinación de Atención Ciudadana y la Secretaría Particular del Ejecutivo del Estado a la Secretaría de Gobernación, en la ejecución del componente 2 “ Recepción de peticiones ciudadanas dirigidas al C. Gobernador gestionadas ”.

5. Presupuesto

5.1 Estimación del costo del programa presupuestario

No aplica, derivado de que los recursos destinados para el programa presupuestario dependerán directamente de la agenda que el C. Gobernador del Estado instruya, una vez iniciado el Ejercicio Fiscal 2025.

Capítulo	Monto en pesos corrientes
1000 Servicios Personales	\$0.00
2000 Materiales y Suministros	\$0.00
3000 Servicios Generales	\$0.00
4000 Transferencias, Asignaciones, Subsidios y Otras Ayudas	\$0.00
5000 Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles	\$0.00
6000 Inversión Pública	\$0.00
7000 Inversiones Financieras y Otras Previsiones	\$0.00
8000 Participaciones y Aportaciones	\$0.00
9000 Deuda Pública	\$0.00
Total	\$0.00

5.2 Fuentes de financiamiento

El programa presupuestario E001 no cuenta con programas que provengan de algún convenio con contrapartida estatal.

Fuente de financiamiento	Monto en pesos corrientes
Recursos Federales	\$0.00
Recursos Estatales	\$0.00

Total	\$0.00
--------------	---------------

6. Información Adicional

Sin información adicional.

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 Oficina del Gobernador

Denominación de UR´s que participan	Funciones por UR en el Programa Presupuestario
1000 Oficina del Gobernador	<ul style="list-style-type: none"> ■ Promover que las gestiones realizadas por parte de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal cumplan con el contenido del Plan Estatal de Desarrollo. ■ Asesorar al Gobernador en el impulso de políticas públicas y programas que contribuyan a hacer más eficientes las decisiones y actos de la Administración Pública Estatal. ■ Supervisar la atención respecto de las demandas de apoyo realizadas por la ciudadanía durante los eventos, giras y cualquier acercamiento en que el Gobernador participe.
1003 Coordinación de Atención Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> ■ Realizar de acuerdo con lo establecido por su superior jerárquico la operación de los procesos y mecanismos para la captación, atención, registro y canalización oportuna a las Dependencias y Entidades de las peticiones ciudadanas realizadas al Gobernador. ■ Organizar, dirigir y controlar la operación de los procesos y mecanismos para la captación, atención, registro y canalización oportuna a las Dependencias y Entidades de las peticiones de grupos sociales conforme a sus respectivos ámbitos de competencia. ■ Coordinar la operación del Sistema de Atención Ciudadana y la generación de los reportes e informes de su avance. ■ Captar, brindar y dar seguimiento respecto de las demandas de apoyo realizadas por la ciudadanía durante los eventos, giras y cualquier acercamiento en que el Gobernador participe.
2000 Secretaría Particular	<ul style="list-style-type: none"> ■ Coordinar la gestión de la correspondencia dirigida al Gobernador y de la Secretaría Particular. ■ Establecer y mantener actualizados los sistemas administrativos de gestión documental, para facilitar e incrementar la efectividad en la gestión y atención a los asuntos de su competencia, así como informar al Gobernador del estado que guardan.
2002 Coordinación de Eventos Oficiales y Giras de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ■ Coordinar, planear, organizar, ejecutar y evaluar las giras, eventos y audiencias públicas que realice el Gobernador. ■ Coordinar la organización y desarrollo de los eventos relacionados con reuniones de trabajo del Gobernador. ■ Coadyuvar y contribuir en la planeación, organización, ejecución de las giras presidenciales y/o de funcionarios federales, así como de instancias internacionales a las que asista el Gobernador.

Bibliografía

Ackerman, J. y Sandoval, I. (2015). *Leyes de acceso a la información en el mundo*. Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI).

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS. Consultado en:
<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf>

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE PUEBLA. Consultado en:
https://ojp.puebla.gob.mx/media/k2/attachments/Constitucion_Politica_del_Estado_Libre_y_Soberano_de_Puebla_EV_02022024.pdf

Cornell Law School. Consultado en: https://www.law.cornell.edu/wex/es/la_primera_enmienda

Cuarto Informe de Gobierno. (2022). Consultado en:
https://ceigep.puebla.gob.mx/docs/gestion/2019_2023/4to-informe.pdf

Declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano, 1789. Consultado en:
https://www.diputados.gob.mx/biblioteca/bibdigi/const_mex/decla_huma.pdf

Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental ENCIG-2023. Consultado en:
https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/encig/2023/doc/21_puebla.pdf

Ficha Técnica del Indicador – SPED. Consultado en:
https://sped.puebla.gob.mx/secciones_ped/ficha_tecnica.php?variable=NzIz

INEGI, (2021). Consultado en:
https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/encuci/2020/doc/ENCUCI_2020_Presentacion_Ejecutiva.pdf

INEGI, (2023). Consultado en:
https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2024/EstSegPub/ENCIG_23.pdf

Panorama sociodemográfico de Puebla. Consultado en:
https://www.inegi.org.mx/contenidos/productos/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/nueva_est_ruc/702825197940.pdf

Plan Estatal de Desarrollo 2019-2024. Consultado en:
<https://planeader.puebla.gob.mx/planesest/Plan%20Estatal%20de%20Desarrollo%202019-2024%20S20240405173120.pdf>

Primer Informe de Gobierno 2019. Consultado en:
https://ceigep.puebla.gob.mx/docs/gestion/2019_2023/1er-informe.pdf

Primer Informe de Gobierno 2023. Consultado en:
https://informe.puebla.gob.mx/archivo/INFORME_DE_GOBIERNO_2023.pdf

Segundo Informe de Gobierno 2020. Consultado en:
https://ceigep.puebla.gob.mx/docs/gestion/2019_2023/2do-informe.pdf

Tercer Informe de Gobierno 2021. Consultado en:
https://ceigep.puebla.gob.mx/docs/gestion/2019_2023/3er-informe.pdf

Informes de Gobierno 2017/2018. Consultado en:

https://transparenciafiscal.puebla.gob.mx/index.php?option=com_docman&task=cat_view&gid=479&Itemid=63

Anexos

Sin anexos.