



| | |
|---------------|-------------------------------|
| 201 00 | Gubernatura del Estado |
|---------------|-------------------------------|



\$ 62,204,983.49

ELEMENTOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES

Misión

Integrar y coordinar la logística de las actividades del Ejecutivo Estatal, a fin de que la gestión Gubernamental cumpla con eficiencia y eficacia sus tareas en beneficio de la ciudadanía.

Visión

Ser un Organismo con calidad de apoyo y servicio, que desarrolle funciones y responsabilidades inherentes a las acciones diarias del Ejecutivo Estatal, a través de una coordinación eficiente de las áreas operativas.

ALINEACIÓN DE OBJETIVOS DEL PLAN EST. DE DESARROLLO / ORG. PUB.

| Eje Grupo Política Pública Objetivo del Plan Estrategia Objetivo Estratégico Inst. | Descripción |
|---|---|
| 1 02 1 01 01 01 | Gobierno de Unidad y Promotor de la Democracia Participativa. Atención Ciudadana y Servicios de Gobierno. Unidad y Participación Solidaria Fortalecer el modelo de atención ciudadana para toda la administración pública. Se simplificará el proceso de atención ciudadana. Fortalecer la atención del Ejecutivo y ciudadanía en general. |
| 02 01 | Se creará un sistema de atención ciudadana cómodo y accesible a todos los sectores de la sociedad. Fortalecer la atención del Ejecutivo y ciudadanía en general. |
| 03 01 | Se orientará al ciudadano respecto al ámbito de competencia y servicios que proporciona cada dependencia de la administración pública. Fortalecer la atención del Ejecutivo y ciudadanía en general. |
| 04 01 | Se integrará a los ayuntamientos al modelo de atención ciudadana. Fortalecer la atención del Ejecutivo y ciudadanía en general. |



| No. O. E. | Nombre del Indicador | Descripción Cualitativa Numerador / Denominador | Cantidad | % |
|-----------|--|--|---------------|--------|
| 01 | Capacidad de gestión de solicitud. | Números de servicios realizados. | 24,376.00 | 100.00 |
| | | Total de servicios solicitados para su atención. | 24,376.00 | |
| 01 | Suministros de los recursos financieros. | Recursos ejercidos. | 64,342,000.00 | 100.00 |
| | | Recursos autorizados calendarizados. | 64,342,000.00 | |

| Beneficiarios* | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|------------|-------|----------|----------|----------|--------|-----------|
| Género | | Zona | | Población | | | | Marginal | | | | |
| Tipo | Total | Urbana | Rural | Mestiza | Indígena | Inmigrante | Otros | MA | A | M | B | MA |
| Gran Total Beneficiario | 62,204.98 | 51,680.31 | 10,524.67 | 56,341.65 | 5,863.33 | 0.00 | 0.00 | 5,978.95 | 8,180.54 | 3,420.74 | 156.71 | 44,468.03 |
| Habitante | | | | | | | | | | | | |
| Femenino | 10,228.06 | 4,882.88 | 5,345.19 | 7,271.46 | 2,956.61 | 0.00 | 0.00 | 2,986.94 | 4,150.42 | 1,761.45 | 79.74 | 1,249.52 |
| Masculino | 9,910.99 | 4,731.51 | 5,179.48 | 7,004.27 | 2,906.73 | 0.00 | 0.00 | 2,992.01 | 4,030.12 | 1,659.30 | 76.98 | 1,152.59 |
| Servidor Público | | | | | | | | | | | | |
| Femenino | 12,018.84 | 12,018.84 | 0.00 | 12,018.84 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 12,018.84 |
| Masculino | 30,047.09 | 30,047.09 | 0.00 | 30,047.09 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 30,047.09 |

* Cantidades expresadas en miles de pesos.

| Clave | Descripción de Políticas Transversales | 100% | Monto |
|-------|--|-------|---------------|
| EG | Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres. | 20.00 | 12,440,996.70 |
| PI | Pueblos Indios. | 20.00 | 12,440,996.70 |
| RN | Desarrollo Sustentable. | 20.00 | 12,440,996.70 |
| CP | Cultura de Paz, Respeto y Unidad. | 20.00 | 12,440,996.70 |
| PS | Participación Solidaria. | 20.00 | 12,440,996.70 |

INFORMACIÓN FINANCIERA Y FUNCIONAL

| F | SF | Descripción | Institucional | Inversión |
|---|----|--------------------------|----------------------|-------------|
| E | | | 62,204,983.49 | 0.00 |
| | A | Dirección Estratégica | 62,204,983.49 | 0.00 |
| | | Presupuesto Total | 62,204,983.49 | 0.00 |



PROYECTOS Y / O PROCESOS RELEVANTES

| Nombre del Proyecto | Costo del Proyecto |
|--|--------------------|
| Proyectos Institucionales | |
| Administración de Recursos Humanos, Materiales y Financieros. | 40,982,928.27 |
| Programar la logística y actividades del Ejecutivo Estatal brindarle asesoría y atender las demandas de la ciudadanía. | 18,729,164.64 |
| Coordinar, organizar y brindar apoyo técnico al Ejecutivo Estatal. | 1,409,890.58 |
| Prever el pago de los incrementos por servicios personales. | 1,083,000.00 |



201 00 GUBERNATURA DEL ESTADO

ACTIVIDADES SUSTANTIVAS Y METAS 2008

E GOBIERNO **A DIRECCI\u00d3N ESTRAT\u00c9GICA**

La mejor inversi\u00f3n que puede hacer un Gobierno Solidario es en la gente, que los escuche oriente y los asesore; para el fortalecimiento de los canales Gobierno-Sociedad, se pretende atender 1 mil 152 audiencias a trav\u00e9s de la Secretar\u00eda T\u00e9cnica y el C. Gobernador, donde destacan Organismos Municipales, Estatales, Federales, Sociales y Ciudadan\u00eda en general.

- Se representar\u00e1 al C. Gobernador en los actos y eventos p\u00fablicos y privados.
- Se atender\u00e1 todas las audiencias que instruya el C. Gobernador.
- Se establecer\u00e1 y operar\u00e1 un "Sistema de Seguimiento de Acciones en las Dependencias de Estado" (SISADE).
- Se monitorear\u00e1 y clasificar\u00e1 la informaci\u00f3n que generen y env\u00edan las dependencias y Entidades a trav\u00e9s del "Sistema de Seguimiento de Acciones en Dependencias de Estado" (SISADE), la cual se identificar\u00e1 y presentar\u00e1 informaci\u00f3n relevante al C. Gobernador para la toma de decisiones durante sus giras.
- Se informar\u00e1 al Gobernador del Estado, la situaci\u00f3n que guardar\u00e1 el cumplimiento de los compromisos y acuerdos instruidos a los titulares de dependencias y entidades.
- Se informar\u00e1 al Gobernador del Estado, el seguimiento de los asuntos y compromisos que se adquieran con los diferentes sectores de la sociedad, gobierno federal, municipal, organismos internacionales.

Se realizar\u00e1n 68 acuerdos con los titulares de las dependencias y entidades, as\u00ed como con senadores, diputados, representantes de organizaciones sociales, privadas y ciudadan\u00eda en general; mismos que requerir\u00e1n la autorizaci\u00f3n del Ejecutivo Estatal.

El Ejecutivo del Estado, atender\u00e1 342 audiencias, con senadores, diputados locales y federales, organizaciones sociales, religiosas, empresarios, sindicatos, organismos estatales, federales, partidos pol\u00edticos, delegados de representaciones estatales, federales e internacionales, embajadores, militares y ciudadan\u00eda en general.

Se realizar\u00e1n 500 reuniones de trabajo con diferentes enlaces interinstitucionales para establecer esquemas de trabajo con dependencias estatales y federales, organizaciones empresariales, extranjeras, sociales, campesinas, ind\u00edgenas, religiosas y sindicales. As\u00ed como la realizaci\u00f3n de eventos c\u00edvicos, sociales, en cada gira de trabajo en los diferentes Municipios del Estado que asistir\u00e1 el Ejecutivo.

Se recibir\u00e1n y canalizar\u00e1n por parte de la Secretar\u00eda Particular 3 mil 140 peticiones a los diferentes organismos gubernamentales.

- Dirigir, preparar, organizar y coordinar las giras de trabajo en eventos especiales que realice el Ejecutivo del Estado.
- Se mantendr\u00e1 y coordinar\u00e1 un v\u00ednculo de acci\u00f3n permanente con las dependencias para definir la agenda del Titular del Ejecutivo.



- Se recibir\u00e1n en audiencias a todas las personas, organizaciones, grupos sociales, que acudan a las oficinas del C. Gobernador, para plantear sus problemas en busca de soluciones.
- Se canalizar\u00e1n las diversas peticiones hacia las dependencias, Organismos, Ayuntamientos.
- Se coordinar\u00e1 para que los titulares de los diversos niveles de Gobierno, fortalezcan la importancia de que Chiapas Solidario, es el eje central de todos los programas.

La Coordinaci\u00f3n de Atenci\u00f3n Ciudadana recibir\u00e1 14 mil 306 peticiones por escrito, con planteamientos de diversos asuntos de ciudadanos, organizaciones y grupos sociales, mismas que ser\u00e1n canalizadas de manera oportuna a los diferentes organismos de Gobierno encargados de dar respuestas a los asuntos de acuerdo a su naturaleza de dichas peticiones e informando a los petitionarios de los tr\u00e1mites efectuados, estas peticiones ser\u00e1n clasificadas conforme a su contenido como son: infraestructura rural y urbana, vivienda, agropecuario, educaci\u00f3n, empleo, combate a la pobreza y asistencia social, apoyo a la econom\u00eda, agraria, impartici\u00f3n de justicia, transporte p\u00fablico, salud, donaciones de propiedades del gobierno Estatal, control y evaluaci\u00f3n, cultura y deporte, conflictos pol\u00edticos, religiosos y festejos, documentos oficiales, ecolog\u00eda y medio ambiente, seguridad, conflictos sociales, municipios, notificaci\u00f3n de nombramientos, entre otros

- Las peticiones por escrito, se captar\u00e1n a trav\u00e9s de m\u00f3dulos itinerantes en giras de trabajo del Ejecutivo Estatal, Presidencia de la Rep\u00fablica y ventanilla de recepci\u00f3n instalada en Palacio de Gobierno.

La Coordinaci\u00f3n de Atenci\u00f3n Ciudadana atender\u00e1 4 mil 868 audiencias de la ciudadan\u00eda, organizaciones y grupos sociales, donde se les brindar\u00e1 atenci\u00f3n inmediata, proporcion\u00e1ndole orientaci\u00f3n y asesor\u00eda a los petitionarios en la tramitaci\u00f3n adecuada de sus demandas, donde se canalizar\u00e1n a trav\u00e9s del Programa de Atenci\u00f3n Personalizada hasta las oficinas facultadas para atender su problem\u00e1tica, estas audiencias se clasificar\u00e1n conforme a su contenido, como son: empleo, impartici\u00f3n de justicia, apoyo a la econom\u00eda, salud, vivienda, educaci\u00f3n, combate a la pobreza y asistencia social, documentos oficiales, infraestructura rural y urbana, transporte p\u00fablico, agraria, agropecuario, conflictos pol\u00edticos, cultura y deporte, ecolog\u00eda y medio ambiente, religiosos y festejos, conflictos sociales, donaciones de propiedades del gobierno Estatal, control y evaluaci\u00f3n, seguridad entre otros.

- El departamento de atenci\u00f3n a municipios, dar\u00e1 continuidad en brindar atenci\u00f3n especial e inmediata a los ciudadanos que acuden del interior de la entidad para hacer entrega de sus peticiones al Titular del Ejecutivo.
- Se dar\u00e1 continuidad al m\u00f3dulo de afiliaci\u00f3n de personas de la tercera edad para integrarlos al programa "Amanecer", en apoyo al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado.

Se crear\u00e1 el programa "Atenci\u00f3n y Respuesta Solidaria" que contemplar\u00e1 el desarrollo de un Sistema Integral de Informaci\u00f3n de Atenci\u00f3n Ciudadana (SIIAC Net), para uso del Gobierno del Estado, as\u00ed como la clasificaci\u00f3n institucional y sectorial de la demanda ciudadana.

- Se dar\u00e1 continuidad al m\u00f3dulo de ventanillas itinerantes en la recepci\u00f3n de peticiones en cada una de las giras de trabajo del titular del Ejecutivo, con la finalidad de que todos los ciudadanos tengan acceso a presentar sus planteamientos y peticiones.
- Se dar\u00e1 continuidad al programa "Gira Solidaria de Atenci\u00f3n Ciudadana", con el personal de la Coordinaci\u00f3n de Atenci\u00f3n Ciudadana y las dependencias con mayor n\u00famero de solicitudes de atenci\u00f3n por parte de los chiapanecos, para que asistan a distintas comunidades de los municipios del Estado, para hacer acopio de las necesidades de sus pobladores y proporcionar asesor\u00eda y orientaci\u00f3n acerca de los tr\u00e1mites y requisitos de los servicios y programas Gubernamentales.



- Se dará continuidad al sistema de verificación y seguimiento de la demanda ciudadana y el envío mensual de reportes de asuntos en espera de respuesta para el peticionario.
- Se dará continuidad a la red de enlaces de atención ciudadana, con las diferentes dependencias y entidades de los tres niveles de gobierno: Federal, Estatal y Municipal.
- Se dará continuidad al portal de internet de la Coordinación de Atención Ciudadana.
- Se dará continuidad a los módulos de Atención Ciudadana en las dependencias de mayor demanda de atención por parte de los ciudadanos para otorgar asesoría y orientación acerca de sus tramites y requisitos.
- Se dará continuidad al programa “Espacio Ciudadano”, para reunir personal de la Contraloría General del Estado, de las dependencias que ofrecen servicios públicos, a prestadores universitarios de servicio social, para auxiliar a los ciudadanos en sus trámites, facilitar la expresión de sus quejas y sugerencias con relación a los servicios recibidos.

Se creará el programa “Atención y Respuesta Solidaria” que contemplará, lo siguiente:

- Convenir la instauración de oficinas de Atención Ciudadana en las presidencias municipales de los 118 municipios del Estado.
- Se capacitarán a los servidores públicos municipales responsables de atender a la ciudadanía en General.
- Recibir las peticiones y solicitudes de audiencias a través del Portal de Internet de Atención Ciudadana.
- Emitir a los ciudadanos las respuestas a sus planteamientos escritos y solicitudes de audiencias, a través del Portal de Internet de Atención Ciudadana.
- Se dará continuidad a la lada 01 800 para proporcionar información, orientación y asesoría acerca de trámites y requisitos de servicios que ofrece el Gobierno del Estado, dirigido a todos los ciudadanos residentes en la entidad y foráneos, de manera gratuita.

Se promoverá la firma de un convenio interinstitucional, entre las dependencias que den atención directa a la población o que proporcionen servicios públicos para que el Instituto de Profesionalización, contemple lo siguiente:

- Realizar programas de sensibilización y capacitación dirigidos a los servidores públicos que tengan trato directo con los ciudadanos.
- Realizar procesos de selección de personal que garanticen la incorporación de servidores públicos comprometidos a atender a los ciudadanos con calidad y calidez.
- Se realizarán programas para la profesionalización de aquellos servidores públicos responsables de atender, en forma directa, a la ciudadanía.

Se certificará la calidad de los procesos del programa “Atención y Respuesta Solidaria” que contemplará los siguientes aspectos:

- Crear una base de datos universal para proporcionar servicios de Gobierno.



- Simplificar y sistematizar los procedimientos administrativos relacionados con los servicios públicos ofertados.
- Establecer mejores estándares de respuesta para los servicios públicos.
- Certificar la calidad en los procesos y procedimientos de los servicios públicos ofertados por el gobierno del Estado.

La Coordinación Administrativa proporcionará de manera óptima, los recursos financieros en coordinación con la Secretaría de Finanzas, por el cual se suministrarán recursos en tiempo y forma, para el desarrollo de las actividades diarias que realizarán las áreas operativas que conforman esta Gubernatura.

SINOPSIS DE ACTIVIDADES Y RESULTADOS, OBTENIDOS AL CIERRE DEL EJERCICIO 2007

E GOBIERNO A DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

Con la finalidad de que el Titular del Ejecutivo Estatal este cerca de la ciudadanía, se realizaron 121 giras de trabajo visitando los municipios de Tuxtla Gutiérrez, Chiapa de Corzo, San Cristóbal de las Casas, Villaflores, Tapachula, Comitán de Domínguez, Mazatán, Huixtla, Pijipapan, Jiquipilas, entre otros, brindando apoyos con el traslado del personal y vehículos a los diferentes lugares del Estado, se elaboraron carpetas municipales de los programas logísticos y fichas técnicas conteniendo información de los eventos en los que asistió el Ejecutivo Estatal.

La Secretaría Técnica, realizará 640 audiencias, con Organismos Municipales, Estatales, Federales, sociales y ciudadanía en general.

La Representación del Gobierno del Estado ante la Comisión Federal de Electricidad atendió 196 solicitudes y demandas de la ciudadanía, grupos sociales y diversas instancias del Gobierno Federal, Estatal y Municipal, las demandas fueron por introducción de redes de energía eléctrica, altas facturaciones, condonación de adeudos, solicitud de ampliaciones y tarifas justas, las cuales se canalizaron de manera directa y oportuna en coordinación con Atención Ciudadana a las instancias correspondientes para su adecuada atención y respuestas en beneficio de los peticionarios.

Se realizaron reuniones de trabajo con las autoridades municipales de San Andrés Larrainzar, Chanal, Huitihupan, Tecpatán, Huixtán, Chilón, Socoltenango, Pantepec, Rayón, Reforma, Ostucán y autoridades comunales de Nicolás Ruiz, San Antonio Buena vista del municipio de Jitotol, Multajó y el Zapotillo municipio de Ixtapa, así como la Central Independiente de Organizaciones Indígenas y Campesinas (CIOAC), Frente de Organizaciones Sociales de Venustiano Carranza y la Organización Regional de Bienestar Evangélica de Chiapas (ORBECH), donde se revisaron adeudos domésticos, tarifa "Preferencial", líneas de transmisión y mantenimiento de acometidas, se trató la problemática de la construcción de la línea 115 Kv. Angostura – Comitán y adeudos de energía del Sistema de Agua Potable con representantes de la Comisión Federal de Electricidad.

El Gobierno del Estado cuenta con una Representación en el Distrito Federal, para atender y gestionar a nombre del Gobierno del Estado, diversos asuntos ante las instancias del Gobierno Federal, Poder Legislativo, Embajadas Acreditadas en México, sector privado y social a nivel nacional, con una comunicación directa, oportuna y eficaz. Sirviendo de enlace con las instancias Federales y diversos sectores para dar a conocer al Estado en su contexto global al público en general tanto nacionales como extranjeros, por el cual se realizaron **234 acciones** de gestiones y servicios en beneficio del Estado.



Se estima realizar **60** acuerdos con los titulares de los organismos del Gobierno Estatal, como son: Secretar\u00eda de Gobierno, Finanzas, Desarrollo Social, Educaci\u00f3n, Administraci\u00f3n, Pueblos Indios, Fiscal\u00eda General del Estado, Secretar\u00eda de Salud entre otros.

Se estima atender **310** audiencias, con Senadores, Diputados Locales y Federales, Organizaciones Sociales, Religiosas, Empresarios, Sindicatos, Organismos Estatales, Federales, Partidos Pol\u00edticos, Delegados de Representaciones Internacionales, Embajadores, Delegados Federales, Militares y ciudadan\u00eda en general, entre otros.

Se han efectuado **10** giras de trabajo, dentro y fuera del Estado como son: Campeche, Tapachula, Tonal\u00e1, Huehuet\u00e1n, Zinacat\u00e1n y San Crist\u00f3bal de las Casas, con la finalidad de establecer acuerdos con titulares de Dependencias Federales. Por otra parte dentro de las reuniones de trabajo, se han realizado **5** entrevistas y **una** conferencia con la prensa.

Cabe destacar la visita de trabajo del Lic. Felipe Calder\u00f3n Hinojosa, Presidente de la Rep\u00fablica Mexicana, a la Ciudad de Tapachula el d\u00eda 10 de marzo, donde dio inicio los trabajos del proyecto para la prestaci\u00f3n de Servicios de los Tramos, Tapachula-Talism\u00e1n-Ramal-Ciudad Hidalgo, as\u00ed como la del Embajador de los Estados Unidos y la Subsecretaria de Estado, la del Alto Comisionado de la Organizaci\u00f3n de las Naciones Unidas (O.N.U.), para los Derechos Humanos, la del Secretario de Gobernaci\u00f3n para la supervisi\u00f3n de la Operaci\u00f3n en las Instalaciones migratorias (Comit\u00e1n-Talism\u00e1n), la del Director General del INFONAVIT y de la Secretaria de Educaci\u00f3n P\u00fablica Federal, recepci\u00f3n a la Lic. Margarita Zavala de Calder\u00f3n, Presidenta del Consejo Ciudadano Consultivo del Sistema Nacional del Desarrollo Integral de la Familia (DIF), evento de Miss universos en diversos lugares, entrega de nombramientos a delegados regionales y municipales.

CHIAPAS SOLIDARIO, es una de las acciones m\u00e1s importante que el C. Gobernador del Estado ha impulsado, de las cuales destacan: Programa de Alfabetizaci\u00f3n, Programa Amanecer, Programa de Asamblea de Barrios, Programa "Mi Primer Empleo", Chiapas Solidario con Presidentes Municipales, Chiapas Solidario por la Nutrici\u00f3n y puesta en marcha del Operativo Chiapas Solidario "Seguridad por Tuxtla".

El Ejecutivo del Estado, a trav\u00e9s de la Coordinaci\u00f3n de Atenci\u00f3n Ciudadana, ha establecido diversos mecanismos de mejora, para brindar atenci\u00f3n de calidad y calidez humana, ya que la mejor inversi\u00f3n que puede hacer un Gobierno es en la gente, un gobierno solidario cerca de la gente para escucharlos, orient\u00e1ndolos y canalizando cada una de las peticiones ciudadanas a las instancias Gubernamentales respectivas.

- La Coordinaci\u00f3n de Atenci\u00f3n Ciudadana pretende recibir **22 mil 229** peticiones por escrito, con planteamientos de diversa \u00edndole de ciudadanos, organizaciones y grupos sociales, canaliz\u00e1ndolas de manera oportuna a las instancias correspondientes para su adecuada atenci\u00f3n e informando a los peticionarios de los tr\u00e1mites efectuados. Las peticiones de la poblaci\u00f3n son de infraestructura rural, urbana, vivienda, agropecuario, educaci\u00f3n, empleo, combate a la pobreza, asistencia social, apoyo a la econom\u00eda, agraria, impartici\u00f3n de justicia, transporte p\u00fablico, salud, donaciones de propiedades de gobierno, control y evaluaci\u00f3n, cultura y deporte, conflictos pol\u00edticos, religiosos y festejos, documentos oficiales, ecolog\u00eda y medio ambiente, seguridad, conflictos sociales, municipios, notificaci\u00f3n de nombramientos, entre otros, de los cuales se pretende recibir el **84.14** por ciento a trav\u00e9s de la ventanilla instalada en Palacio de Gobierno, el **1.47** por ciento turnadas por parte de la Presidente de la Rep\u00fablica y el **14.39** por ciento por conducto de m\u00f3dulos instalados en las giras de trabajo del Ejecutivo Estatal.

De las demandas que se reciban por los diferentes medios que cuenta la Coordinaci\u00f3n de Atenci\u00f3n Ciudadana, el 100 por ciento se canalizar\u00e1n a los diferentes organismos de Gobierno encargados de dar respuesta a los asuntos de acuerdo a la naturaleza de dichas peticiones.

- La Coordinaci\u00f3n de Atenci\u00f3n Ciudadana recibir\u00e1 en audiencias a **6 mil 823** asuntos de personas que solicitan audiencias, brindando atenci\u00f3n inmediata, proporcion\u00e1ndole orientaci\u00f3n y asesor\u00eda a los



peticionarios en la tramitación adecuada a sus demandas, canalizándolas a través del Programa de Atención Personalizada, trasladándolos hasta las oficinas facultadas para atender su problemática. Estas audiencias que se solicitaron fueron de empleo, impartición de justicia, apoyo a la economía, salud, vivienda, educación, combate a la pobreza y asistencia social, documentos oficiales, infraestructura rural y urbana, transporte público, agraria, agropecuario, conflictos políticos, cultura y deporte, ecología y medio ambiente, religiosos y festejos, conflictos sociales, donaciones propiedades del gobierno, control y evaluación, seguridad entre otros.

El índice de respuestas a los peticionarios a través de este medio será del 100.00 por ciento.

- Se instalaron “Módulos de Atención Ciudadana”, donde se brindará aproximadamente a **8 mil** personas, orientación y asesoría, en los diversos trámites, requisitos y servicios directamente por el personal del Instituto de la Vivienda, Servicio Estatal de Empleo, Secretaría de Desarrollo Social, Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado, Secretaría de Educación, Hospital General Dr. Rafael Pascacio Gamboa, Secretaría de Comunicaciones y Transportes, Secretaría del Campo, Instituto de Educación para Adultos, Secretaría de Salud, Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana, Secretaría de Gobierno, Procuraduría de la Defensa de la Mujer y Secretaría de Pueblos Indios. Representando a los sectores de mayor demanda como son: Salud, Educación, Desarrollo Social y Justicia.
- Se estima instalar módulos itinerantes de atención ciudadana en **109** giras del Ejecutivo Estatal, con el objeto de captar las peticiones de la población en los municipios de Villaflores, Tapachula, San Cristóbal de las Casas, Benemérito de las Américas, La Trinitaria, Comitán de Domínguez, Villa Corzo, Cintalapa y Zinacantán, entre otros.

Se acondicionó las nuevas oficinas para la Coordinación de Atención Ciudadana, ubicadas en Palacio de Gobierno del Estado, a efecto de dar respuesta a una demanda añeja de los ciudadanos, en el sentido de tener un gobierno incluyente, cercano a la gente y de puertas abiertas.

Se creó el Departamento de Atención a Municipios, con el objeto de brindar atención especial e inmediata a los ciudadanos que acuden del interior del Estado, para hacer entrega de sus peticiones al C. Gobernador del Estado, a través de los enlaces municipales.

Se instaló un módulo de afiliación para personas de la tercera edad, para integrarlos al Programa Amanecer en apoyo al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado, inscribiendo a **6 mil 698** personas. Asimismo, se participa cada mes en las labores de orientación y asesoría en los días de pago.

- Se cuenta con **256** enlaces de Atención Ciudadana en las dependencias de los tres niveles de Gobierno: Federal, Estatal y Municipal.
- Se contempla realizar **111** reuniones de trabajo con los servidores públicos designados como enlaces, organizados en los siguientes sectores: Social, Infraestructura, Económico, Político, Seguridad y Municipios; en donde se establecieron acuerdos y procedimientos para llevar a cabo la atención y seguimiento a la demanda ciudadana a sus respectivas dependencias.
- Se contempla atender a más de **343** enlaces, con el propósito de recepcionar y analizar los oficios de respuestas emitidos a los asuntos turnados por la Coordinación de Atención Ciudadana, a las dependencias de acuerdo al ámbito de competencia.

Se participó en el programa Vinculación Universidad-Empleo a través del cual se vincularon a **101** alumnos, prestadores de servicio social o recién egresados, de la Universidad Autónoma de Chiapas con plazas vacantes del sector empresarial.

- Se contempla instrumentar el programa “Gira Solidaria de Atención Ciudadana” con el objetivo de que el personal de la Coordinación de Atención Ciudadana y de las dependencias con mayor



número de solicitudes de atención por parte de los chiapanecos, asistan a distintas comunidades de los municipios del Estado, para hacer acopio de las principales necesidades de sus pobladores y proporcionar asesoría y orientación acerca de los trámites y requisitos de los servicios y programas gubernamentales.

Se instituyó un sistema de verificación y seguimiento de la demanda ciudadana, mediante el envío mensual de reportes de asuntos en espera de respuesta para el peticionario, a las instancias responsables de proporcionar la atención de acuerdo al ámbito de competencia de las mismas.

- Se contempla crear el Portal de Internet de la Coordinación de Atención Ciudadana del Gobierno del Estado de Chiapas.
- Se contempla impulsar el programa “Espacio Ciudadano”, con el objetivo de reunir personal de la Contraloría General del Estado, de las dependencias que ofrecen servicios públicos, a prestadores universitarios de servicio social y funcionarios de la Coordinación de Atención Ciudadana, en módulos de atención y orientación instalados en diversas oficinas gubernamentales, para auxiliar a los ciudadanos en sus trámites, facilitar la expresión de sus quejas y sugerencias con relación a los servicios recibidos.
- Se contempla crear el número 01 800 de manera gratuita para orientación y asesoría dirigida a todos los ciudadanos de la entidad para trámites y requisitos que ofrece el Gobierno del Estado.

La Coordinación Administrativa proporciona de manera óptima, los recursos financieros ministrados por la Secretaría de Finanzas en tiempo y forma, para las actividades diarias que realizan las áreas que conforman esta Gubernatura.

Se presentan informes de avances físicos financieros, Cuenta de la Hacienda Pública Estatal, Cuenta Pública Social y Anteproyecto de Presupuesto de Egresos a la Secretaría de Finanzas.

Se realizan gestiones administrativas a la Secretaría de Administración por reestructuración, recategorización y adecuación de plazas, altas y bajas, se incorpora al personal de nuevo ingreso al sistema de nómina electrónica Banorte, para el pago de sueldos a través de tarjeta de débito, así como su afiliación al Instituto de Seguro Social, se envían a candidatos a ocupar plazas vacantes al Instituto de Profesionalización del Servidor Público, para la aplicación de exámenes de selección. Asimismo se actualiza la información del Directorio de Funcionarios del Portal Electrónico del Gobierno del Estado, se realiza recordatorio a los servidores públicos sobre la obligación de presentar la declaración anual de situación patrimonial.

- Se apoya al Ejecutivo Estatal, en sus presentaciones de reuniones de trabajo, que sostiene con diversas Dependencias tanto Federales, Estatales, Municipales y Organismos Públicos y Privados, así también se brinda apoyo en la digitalización e impresión de imágenes, como documentos oficiales de los proyectos que llevan a cabo la Secretaría particular del C. Gobernador, Coordinación de Asesores, Coordinación de Logística y Ayudantía del C. Gobernador y la Coordinación de Atención Ciudadana.
- Se brinda servicio preventivo y correctivo de los bienes informáticos que se encuentran asignados a las diferentes áreas operativas.
- Se brinda apoyo en el proceso de entrega-recepción motivado por la desincorporación de diversas áreas.
- Se eleva la capacitación del servidor público, para la competitividad y el mejoramiento del entorno laboral.