



**GOBIERNO CONSTITUCIONAL DEL ESTADO DE CHIAPAS
SECRETARÍA DE HACIENDA
PRESUPUESTO DE EGRESOS 2008**



**ESTRATEGIA INSTITUCIONAL
(PESOS)**

PTO2008-50

15/Mayo/2009

Página 1 de 3

ORGANISMO PÚBLICO: 201 07 Coordinación General de Atención Ciudadana

DATOS FINANCIEROS			
Función :			PRESUPUESTO TOTAL:
Subfunción :			\$8,401,074.93
E	Gobierno		\$8,401,074.93
	B	Política Interior	\$8,401,074.93

MISIÓN
Atender y dar seguimiento a la demanda ciudadana presentada al Gobernador del Estado por ciudadanos, organizaciones y grupos que acuden directamente a las oficinas centrales o se acercan al Gobernador en sus giras de trabajo, para entregar sus escritos y solicitudes de audiencia. Así mismo apoyar en la búsqueda de soluciones, a través de instancias competentes para dar respuesta a sus planteamientos.

VISIÓN
Que la ciudadanía reciba una atención efectiva a sus planteamientos; que el Gobierno mantenga una comunicación estrecha con la sociedad y que conozca sus principales necesidades para fortalecer el Estado Democrático de Derecho.

EJE GPO. POL. PUB.	No. OBJ.	OBJETIVOS DEL PLAN
1		Gobierno de Unidad y Promotor de la Democracia Participativa.
1		Unidad y Participación Solidaria
	02	Atención Ciudadana y Servicios de Gobierno.
	01	Fortalecer el modelo de atención ciudadana para toda la administración pública.

CLAVE ALINEACIÓN	NO. ESTR.	ESTRATEGIAS DEL PLAN
	1	Gobierno de Unidad y Promotor de la Democracia Participativa.
	1	Unidad y Participación Solidaria
110201	02	Atención Ciudadana y Servicios de Gobierno.
	01	Se simplificará el proceso de atención ciudadana.
	02	Se creará un sistema de atención ciudadana cómodo y accesible a todos los sectores de la sociedad.
	03	Se orientará al ciudadano respecto al ámbito de competencia y servicios que proporciona cada dependencia de la administración pública.

CLAVE ALINEACIÓN	PROGRAMA No. OBJ.	OBJETIVOS DEL PROGRAMA SECTORIAL
110201	L 04	Gobierno Modernizar la administración pública estatal, promoviendo una cultura de servicio, profesionalización del servidor público y el uso eficiente de las tecnologías de la información y comunicación, con el objeto de proporcionar mejores servicios a la ciudadanía.



**GOBIERNO CONSTITUCIONAL DEL ESTADO DE CHIAPAS
SECRETARÍA DE HACIENDA
PRESUPUESTO DE EGRESOS 2008**



**ESTRATEGIA INSTITUCIONAL
(PESOS)**

PTO2008-50

15/Mayo/2009

Página 2 de 3

ORGANISMO PÚBLICO: 201 07 Coordinación General de Atención Ciudadana

CLAVE ALINEACIÓN	No. OBJ.	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
110201 L04	01	Recepcionar las peticiones escritas dirigidas al Gobernador, canalizando cada asunto oportunamente a las instancias correspondientes para su adecuada atención.
110201 L04	02	Atender las audiencias en forma personalizada, asesorando a los peticionarios en el trámite adecuado de sus asuntos.
110201 L04	03	Dar seguimiento a la demanda ciudadana recibida y turnada por escrito, a través de los enlaces interinstitucionales de los distintos niveles de Gobierno.
110201 L04	04	Instalar ventanillas itinerantes de recepción de documentos en giras de trabajo del Ejecutivo Estatal en los municipios del Estado.
110201 L04	05	Instrumentar el programa Giras Solidarias de Atención Ciudadana para llevar servicios y programas a la población de comunidades marginadas y dispersas.

INDICADORES ESTRATÉGICOS												
NO. DE OBJ.	NO. DE IND.	DIMENSIÓN	NOMBRE DEL INDICADOR	DESCRIPCIÓN CUALITATIVA NUMERADOR/DENOMINADOR	CANTIDAD (NUMERADOR/DENOMINADOR)				META DEL INDICADOR			
					2008	2007	2006	2005	2008	2007	2006	2005
01	01	Eficiencia	Índice de canalización de peticiones.	Número de peticiones escritas canalizadas. / Total de peticiones escritas recibidas.	11,956.00 / 12,000.00	0.00 / 0.00	0.00 / 0.00	0.00 / 0.00	99.63%	0.00 %	0.00 %	0.00 %
02	01	Eficiencia	Índice de atención de audiencias.	Número de audiencias con respuesta. / Total de audiencias solicitadas.	3,650.00 / 3,700.00	0.00 / 0.00	0.00 / 0.00	0.00 / 0.00	98.65%	0.00 %	0.00 %	0.00 %
03	01	Eficiencia	Índice de respuestas de peticiones turnadas.	Número de peticiones escritas con respuesta. / Total de peticiones escritas canalizadas.	11,956.00 / 12,000.00	0.00 / 0.00	0.00 / 0.00	0.00 / 0.00	99.63%	0.00 %	0.00 %	0.00 %
04	01	Eficiencia	Índice de ventanillas itinerantes instaladas.	Número de ventanillas itinerantes instaladas. / Total de ventanillas itinerantes programadas.	158.00 / 200.00	0.00 / 0.00	0.00 / 0.00	0.00 / 0.00	79.00%	0.00 %	0.00 %	0.00 %
05	01	Eficiencia	Índice de Giras Solidarias realizadas.	Número de Giras Solidarias realizadas. / Total de Giras Solidarias programadas.	12.00 / 16.00	0.00 / 0.00	0.00 / 0.00	0.00 / 0.00	75.00%	0.00 %	0.00 %	0.00 %

BENEFICIARIOS (RECURSOS DESGLOSADOS)													
TIPO	CANTIDAD TOTAL	GÉNERO	ZONA		ORIGEN DE LA POBLACIÓN				MARGINAL				
			URBANA	RURAL	MESTIZA	INDÍGENA	INMIGRANTE	OTROS	MUY ALTA	ALTA	MEDIA	BAJA	MUY BAJA
Gran Total	8,401,074.94		4,200,537.48	4,200,537.48	4,200,537.48	4,200,537.48	0.00	0.00	6,720,859.96	0.00	840,107.50	0.00	840,107.50
Persona	8,401,074.94		4,200,537.48	4,200,537.48	4,200,537.48	4,200,537.48	0.00	0.00	6,720,859.96	0.00	840,107.50	0.00	840,107.50
	4,200,537.47	Femenino	2,100,268.74	2,100,268.74	2,100,268.74	2,100,268.74	0.00	0.00	3,360,429.98	0.00	420,053.75	0.00	420,053.75
	4,200,537.47	Masculino	2,100,268.74	2,100,268.74	2,100,268.74	2,100,268.74	0.00	0.00	3,360,429.98	0.00	420,053.75	0.00	420,053.75



GOBIERNO CONSTITUCIONAL DEL ESTADO DE CHIAPAS
SECRETARÍA DE HACIENDA
PRESUPUESTO DE EGRESOS 2008



ESTRATEGIA INSTITUCIONAL
(PESOS)

PTO2008-50

15/Mayo/2009

Página 3 de 3

ORGANISMO PÚBLICO: 201 07 Coordinación General de Atención Ciudadana

EVALUACIÓN CUALITATIVA	
En el año 2007, se atendieron más de 44 mil solicitudes y peticiones de diferente índole. Cada demanda ciudadana fue analizada cuidadosamente para encausarla de manera pronta y expedita a la dependencia que le correspondía para dar respuesta al asunto planteado. Cada asunto tuvo seguimiento a través de los enlaces interinstitucionales Federal, Estatal y Municipal. Asimismo, se instrumentaron Módulos de orientación y asesoría, Ventanillas Itinerantes y Giras solidarias de Atención Ciudadana.	
PRODUCTOS Y/O SERVICIOS	CLIENTES Y/O USUARIOS
Atención a la demanda ciudadana.	Ciudadanos, organizaciones y grupos.

C. María del Rosario de Fátima Pariente Gavito
Coordinadora General de Atención Ciudadana