



**H. AYUNTAMIENTO DE PLAYAS DE ROSARITO**  
**TESORERÍA MUNICIPAL**  
**PRESUPUESTO DE EGRESOS**  
**APERTURA PROGRAMÁTICA**



**DATOS GENERALES**

<b>Proyecto:</b> Eficiencia en Atención a la Ciudadanía	<b>Fecha:</b> 04/01/2023
<b>Periodo de Ejecución:</b>	<b>Número de Proyecto:</b> 13
Inicio: 01/01/2023    Fin: 31/12/2023	<b>Costo del Proyecto:</b> 1,643,280.00
<b>Tipo de Proyecto:</b> Administración Publica Eficiente	<b>Cobertura:</b> Municipal
<b>Programa Especial:</b> Bajo	<b>Tipo de Acción:</b> Administración Publica
<b>Unidad Responsable:</b>	
Nivel 1 01 - AYUNTAMIENTO	
Nivel 2 01.01 - PRESIDENCIA MUNICIPAL	
Nivel 3 01.01.02 - DIRECCION DE ATENCION CIUDADANA	
<b>Plan de Desarrollo:</b>	
Eje Rector	Gobierno Humano y Transparente
Sub Eje	Atencion Ciudadana
Programa	Cercanía con la Ciudadnia
Objetivo	Establecer enlaces directos entre las demandas ciudadanas, así como su asignación a la autoridad correspondiente para su solución y el mecanismo de seguimiento a su solicitud.
Estrategia	Implementar aplicaciones digitales y mecanismos más eficientes para canalizar las solicitudes y demandas ciudadanas.
<b>Objetivo Estratégico:</b> Crear una estructura de gobierno que permita orientar y ejecutar acciones y políticas públicas en el municipio para construir un gobierno austero, honesto y libre de corrupción que atienda las necesidades de la población.	
<b>Propósito Institucional:</b> Brindar atención de manera eficaz, rápida y oportuna a las necesidades de la ciudadanía en general.	

**MATRIZ DE INDICADORES**

<b>Fin</b>	
<b>Objetivo:</b> Brindar apoyo a la población de nuestro municipio a través de la atención eficiente en tiempo y forma mediante armonización derivada del Reglamento Interno.	<b>Unidad de Medida:</b> Reporte
<b>Nombre:</b> Atención Ciudadana Eficiente	<b>Periodo:</b> Anual
<b>Definición:</b> Con la creación del nuevo Reglamento Interno de la Dirección de Atención Ciudadana se pretende tener una mejor coordinación con el personal interno y de esa manera el servidor publico este capacitado para brindar el tipo de apoyo solicitado con mayor calidez y empatía.	<b>Tipo de Indicador:</b> Estrategico
<b>Medio de Verificación:</b> Reporte	<b>Dimensión:</b> Eficacia
<b>Método de Cálculo:</b> (Reporte anual entregado()/Reporte anual programado())*100	
<b>Supuesto:</b>	

Periodo	Programado
Primer trimestre	0.00
Segundo Trimestre	0.00
Tercer Trimestre	0.00
Cuarto Trimestre	1.00
<b>Total:</b>	<b>1.00</b>

**Propósito [1]**

**Objetivo:** Beneficiar a la población con una pronta respuesta a sus peticiones y/o solicitudes.

**Nombre:** Apoyar ala ciudadanía en general

**Definición:** Cumplir en tiempo y forma con la recepción por parte de Presidencia para que el personal asignado ala Dirección de Atención Ciudadana, revise y en su caso canalice ala dependencia correspondiente las solicitudes y/o peticiones para su debido seguimiento.

**Medio de Verificación:** Reporte de actividades realizadas

**Método de Cálculo:** (Reporte entregados()/Reporte programados())\*100

**Unidad de Medida:** Reporte

**Periodo:** Anual

**Tipo de Indicador:** Estrategico

**Dimensión:** Eficiencia

Periodo	Programado
Primer trimestre	0.00
Segundo Trimestre	0.00
Tercer Trimestre	0.00
Cuarto Trimestre	1.00
<b>Total:</b>	<b>1.00</b>

**Supuesto:**

**Componente [1.1]**

**Objetivo:** Coordinar y atender todas aquellas actividades encomendadas por la Presidente, coordinar y atender para el mejor funcionamiento de la Dirección y así cumplir con los programas anuales de trabajo.

**Nombre:** Atención ciudadana coordinada y funcional

**Definición:** Cumplir en tiempo y forma con la elaboración de informes y avances en cuanto a Programa Operativo Anual que se asigne por parte de Presidencia Municipal así como coadyuvar con las dependencias encargadas de la revisión de metas alineadas al Plan Municipal de Desarrollo, para dar cumplimiento al programa de trabajo anual.

**Medio de Verificación:** Oficios enviados y recibidos, captura en el sistema

**Método de Cálculo:** (Informes entregados()/Informes programados())\*100

**Unidad de Medida:** Informe

**Periodo:** Trimestral

**Tipo de Indicador:** Gestion

**Dimensión:** Eficacia

Periodo	Programado
Primer trimestre	1.00
Segundo Trimestre	1.00
Tercer Trimestre	1.00
Cuarto Trimestre	1.00
<b>Total:</b>	<b>4.00</b>

**Supuesto:** Suficiente personal, personal capacitado, control administrativo interno

**Actividad [1.1.1]**

**Objetivo:** Solicitudes recibidas en Presidencia Municipal atendidas para su seguimiento.

**Nombre:** Atención humana y solidaria

**Definición:** La Dirección de Atención Ciudadana en coordinación con Presidencia Municipal, da seguimiento a las peticiones por parte de la ciudadanía, canalizándolas al área correspondiente para su debido seguimiento.

**Medio de Verificación:** Bitácora, oficios recibidos, captura en sistema

**Método de Cálculo:** (solicitudes recibidas()/solicitudes atendidas())\*100

**Unidad de Medida:** Solicitud

**Periodo:** Trimestral

**Tipo de Indicador:** Gestion

**Dimensión:** Eficacia

Periodo	Programado
Primer trimestre	100.00
Segundo Trimestre	100.00
Tercer Trimestre	100.00
Cuarto Trimestre	100.00
<b>Total:</b>	<b>400.00</b>

**Supuesto:**

**Actividad [1.1.2]**

**Objetivo:** Canalizar a las diferentes dependencias las quejas y/o peticiones por parte de la ciudadanía.

**Nombre:** Atención Ciudadana

**Definición:** Se canaliza a las diferentes Dependencias, las solicitudes canalizadas a la Dirección de Atención Ciudadana por parte de Presidencia Municipal, para su debido seguimiento.

**Medio de Verificación:** Reporte, relacion digital de oficios enviados

**Método de Cálculo:** (Reportes entregados()/Reportes programados())\*100

**Unidad de Medida:** Reporte

**Periodo:** Trimestral

**Tipo de Indicador:** Gestion

**Dimensión:** Eficacia

Periodo	Programado
Primer trimestre	80.00
Segundo Trimestre	80.00
Tercer Trimestre	80.00
Cuarto Trimestre	80.00
<b>Total:</b>	<b>320.00</b>

**Supuesto:**

**Actividad [1.1.3]**

**Objetivo:** Coadyuvar con otras dependencias en los programas establecidos de apoyos a la ciudadanía en representación de la Presidente Municipal.

**Nombre:** Brindar apoyo social a la ciudadanía

**Definición:** Asistir a reuniones que sea comisionada por parte de la Presidente Municipal; para informarle de los avances, propuestas.

**Medio de Verificación:** Reporte, relación digital de oficios enviados.

**Método de Cálculo:** (Reportes entregados()/Reportes programados())\*100

**Unidad de Medida:** Reporte

**Periodo:** Trimestral

**Tipo de Indicador:** Gestion

**Dimensión:** Eficacia

Periodo	Programado
Primer trimestre	9.00
Segundo Trimestre	9.00
Tercer Trimestre	9.00
Cuarto Trimestre	9.00
<b>Total:</b>	<b>36.00</b>

**Supuesto:**

**Actividad [1.1.4]**

**Objetivo:** Capturar en el sistema (SIAC) las solicitudes y recabar documentación de apoyo social solicitado a Presidencia.

**Nombre:** Seguimiento de apoyos sociales

**Definición:** Una vez que Presidencia Municipal recibe la solicitud por parte del ciudadano que requiere algún tipo de apoyo de orden social, personal de la Dirección Ciudadana deberá capturar en el sistema de datos correspondientes para una vez canalizando a Tesorería y cumpliendo con los requisitos correspondientes le sea autorizado el apoyo correspondiente.

**Medio de Verificación:** Numero de solicitudes, captura en el sistema (SIAC), documentación de apoyos.

**Método de Cálculo:** (Solicitudes recibidas()/Solicitudes atendidas())\*100

**Unidad de Medida:** Solicitud

**Periodo:** Trimestral

**Tipo de Indicador:** Gestion

**Dimensión:** Eficiencia

Periodo	Programado
Primer trimestre	250.00
Segundo Trimestre	320.00
Tercer Trimestre	320.00
Cuarto Trimestre	2,350.00
<b>Total:</b>	<b>3,240.00</b>

**Supuesto:**

**Actividad [1.1.5]**

**Objetivo:** Asistir a reuniones por la Presidente Municipal.

**Nombre:** Asistir a reuniones de trabajo

**Definición:** Con las atribuciones que el Reglamento de la Administración Pública Municipal para el Municipio de Playas de Rosarito, le otorga ala Dirección de Atención Ciudadana la facultad de representar a la Presidente Municipal en Juntas de Gobierno, reuniones con los diferentes ordenes de Gobierno, así como otros asuntos que se le comisione.

**Medio de Verificación:** Oficios de comisión, minutas, informe de la reunión.

**Método de Cálculo:** (Reuniones asistidas()/Reuniones programadas())\*100

**Unidad de Medida:** Reunión

**Periodo:** Trimestral

**Tipo de Indicador:** Gestion

**Dimensión:** Eficiencia

Periodo	Programado
Primer trimestre	6.00
Segundo Trimestre	6.00
Tercer Trimestre	6.00
Cuarto Trimestre	6.00
<b>Total:</b>	<b>24.00</b>

**Supuesto:**

**BENEFICIARIOS**

Nombre	Programado
<b>Personas</b>	<b>126,890.00</b>
Masculino	64,386.00
Femenino	62,504.00

**ARBOLES**

Problemas	Objetivos

No existe un Reglamento Interno, para un adecuado sistema de Atención Ciudadanía.		Se da respuesta oportuna y adecuada en tiempo y forma a la ciudadanía ya que existe un Reglamento interno.	
<b>Causas</b>	<b>Efectos</b>	<b>Medios</b>	<b>Fines</b>
1 Personal insuficiente para atender las necesidades de la ciudadanía (Causa Inmediata) 2 No existe un sistema de organización y control administrativo (Causa Inmediata)	Deficiente atención ciudadana Confusión de responsabilidades del personal administrativo	1 Habrá un orden administrativo delegado a cada funcionario	Eficiencia y rapidez en la atención a solicitudes por parte de la ciudadanía en general.

---

**HILDA ARACELI BROWN FIGUEROA**  
PRESIDENTE MUNICIPAL

---

**LOURDES PEQUEÑO GUTIERREZ**  
DIRECCION DE ATENCION CIUDADANA