



## H. AYUNTAMIENTO DE PLAYAS DE ROSARITO

### TESORERÍA MUNICIPAL PRESUPUESTO DE EGRESOS APERTURA PROGRAMÁTICA



#### DATOS GENERALES

<b>Proyecto:</b> Sindicatura Humana y Transparente	<b>Fecha:</b> 04/01/2023
<b>Periodo de Ejecución:</b>	<b>Número de Proyecto:</b> 6
Inicio: 01/01/2023 Fin: 31/12/2023	<b>Costo del Proyecto:</b> 1,273,338.67
<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 01.02 - SINDICATURA MUNICIPAL	
Nivel 3 01.02.04 - SINDICATURA CIUDADANA	
<b>Plan de Desarrollo:</b>	
Eje Rector Gobierno Humano y Transparente	
Sub Eje Gobierno Humano y Transparente	
Programa Sindicatura	
Objetivo Defender y vigilar los intereses de la ciudadanía, sancionando las irregularidades cometidas por servidores públicos	
Estrategia Actualización del marco normativo; Implementar Control Interno Municipal; Fomentar la Denuncia Ciudadana; Sancionar Faltas Administrativas y Actos de Corrupción.	
<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> Defender y vigilar los intereses de las ciudadanas y los ciudadanos, sancionando las irregularidades cometidas por servidoras y servidores públicos.	

#### MATRIZ DE INDICADORES

<b>Fin</b>													
<b>Objetivo:</b> Orientar a las y los ciudadanos respecto a quejas y denuncias en contra del actuar de las servidoras y los servidores públicos de la Administración Pública Municipal u omisión en la prestación de servicios públicos a través de la línea 072 y canalizarlas a las dependencias correspondientes.	<b>Unidad de Medida:</b> Informe												
<b>Nombre:</b> Denuncia Ciudadana	<b>Periodo:</b> Anual												
<b>Definición:</b> Incremento de denuncias ciudadanas respecto al año anterior.	<b>Tipo de Indicador:</b> Estrategico												
<b>Medio de Verificación:</b> Lista de personas atendidas en la dependencia, ya sea para quejas o canalizar a las dependencias.	<b>Dimensión:</b> Eficiencia												
<b>Método de Cálculo:</b> $(\text{Informe Anual Realizado} - \text{Informe Anual Programado}) * 100$													
	<table border="1"><thead><tr><th>Periodo</th><th>Programado</th></tr></thead><tbody><tr><td>Primer trimestre</td><td>0.00</td></tr><tr><td>Segundo Trimestre</td><td>0.00</td></tr><tr><td>Tercer Trimestre</td><td>0.00</td></tr><tr><td>Cuarto Trimestre</td><td>1.00</td></tr><tr><td><b>Total:</b></td><td><b>1.00</b></td></tr></tbody></table>	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>
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>												
<b>Supuesto:</b> Incremento de denuncias ciudadanas respecto al año anterior.													

**Propósito [1]**

**Objetivo:** Promover el uso de la línea 072 para que las ciudadanas y los ciudadanos se sientan satisfechos con las peticiones, quejas o sugerencias.

**Nombre:** Promoción de Atención Ciudadana

**Definición:** Calificación año anterior respecto al actual.

**Medio de Verificación:** Quejas que se les asignó folio en el sistema del 072, reportes.

**Método de Cálculo:**  $(\text{Reporte Anual de Evaluación realizada}() / \text{Reporte Anual de Evaluación programada}()) * 100$

**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:** Calificación año anterior respecto al actual.

**Componente [1.1]**

**Objetivo:** Prácticas de gobierno para atención de quejas diseñadas e implementadas.

**Nombre:** Lineamientos implementados para la recepción de quejas

**Definición:** Porcentaje de incremento en diseño de políticas.

**Medio de Verificación:** Informes y Reportes

**Método de Cálculo:**  $\text{Reporte Operativo Realizado}() / \text{Reporte Operativo Programado}()$

**Unidad de Medida:** Reporte

**Periodo:** Trimestral

**Tipo de Indicador:** Gestion

**Dimensión:** Eficiencia

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:** Incremento en diseño de políticas.

**Actividad [1.1.1]**

**Objetivo:** Utilización de una herramienta para la recepción de quejas 072, denuncias y sugerencias ciudadanas.

**Nombre:** Línea 072

**Definición:** Recibir quejas y denuncias vía telefónica reportando la omisión en la prestación de Servicios Públicos. Medir las quejas que entran y cuantas se solventan.

**Medio de Verificación:** Sistema de la línea 072

**Método de Cálculo:**  $(\text{Quejas recibidas}() / \text{Quejas solventadas}()) * 100$

**Unidad de Medida:** Queja

**Periodo:** Trimestral

**Tipo de Indicador:** Gestion

**Dimensión:** Eficiencia

Periodo	Programado
Primer trimestre	150.00
Segundo Trimestre	150.00
Tercer Trimestre	150.00
Cuarto Trimestre	150.00
<b>Total:</b>	<b>600.00</b>

**Supuesto:** Recibir quejas y denuncias vía telefónica reportando la omisión en la prestación de Servicios Públicos. Medir las quejas que entran y cuantas se solventan.

**Actividad [1.1.2]**

**Objetivo:** Fortalecer la participación ciudadana, convocar reuniones a través de las comisarias y los comisarios sociales honorarios involucrando a la ciudadanía en la vigilancia de su propio Gobierno.

**Nombre:** Comisarias y Comisarios Sociales Honorarios

**Definición:** Aquel ciudadano o aquella ciudadana auxiliar honorario que en forma voluntaria y gratuita apoya al Síndico Procurador en tareas específicas que la Ley confiere. De tal forma que sea el vínculo social para establecer el proceso de reclamos y reconocimientos sociales en materia de Justicia, Seguridad y Honestidad.

**Medio de Verificación:** Informe y listas de asistencia

**Método de Cálculo:**  $(\text{Reuniones realizadas} / \text{Reuniones programadas}) * 100$

**Unidad de Medida:** Reunión

**Periodo:** Trimestral

**Tipo de Indicador:** Gestion

**Dimensión:** Eficiencia

Periodo	Programado
Primer trimestre	3.00
Segundo Trimestre	3.00
Tercer Trimestre	3.00
Cuarto Trimestre	3.00
<b>Total:</b>	<b>12.00</b>

**Supuesto:** Aquel ciudadano o aquella ciudadana auxiliar honorario que en forma voluntaria y gratuita apoya al Síndico Procurador en tareas específicas que la ley confiere. De tal forma que sea el vínculo social para establecer el proceso de reclamos y reconocimientos sociales en materia de justicia, seguridad y honestidad.

**Actividad [1.1.3]**

**Objetivo:** Aplicar encuestas para evaluar el desempeño de las servidoras y los servidores públicos municipales para garantizar el funcionamiento de los sistemas de Atención Ciudadana.

**Nombre:** Evaluación y desempeño

**Definición:** Realizar encuestas para evaluar el desempeño de la atención por parte de las servidoras y los servidores públicos, semanalmente.

**Medio de Verificación:** Encuestas, Resultados

**Método de Cálculo:**  $(\text{Encuestas de desempeño realizada} / \text{Encuestas de desempeño programada}) * 100$

**Unidad de Medida:** Encuestas Satisfacción

**Periodo:** Trimestral

**Tipo de Indicador:** Gestion

**Dimensión:** Eficiencia

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:** Realizar encuestas para evaluar el desempeño de la atención por parte de las servidoras y los servidores públicos, semanalmente.

**Actividad [1.1.4]**

**Objetivo:** Llevar a cabo un acercamiento directo a la comunidad y brindar las herramientas necesarias para cualquier denuncia contra las servidoras y los servidores públicos o reportar omisiones en los servicios.

**Nombre:** Atención directa en la comunidad

**Definición:** Se llevan a cabo recorridos en distintos puntos de la Ciudad, con el fin de acercarnos a la ciudadanía y dar difusión a la línea 072 para recibir quejas o sugerencias de las ciudadanas y los ciudadanos nacionales y extranjeros, sobre el actuar de las servidoras y los servidores públicos o elementos de la Secretaría de Seguridad Ciudadana, así como reportar omisiones en los servicios.

**Medio de Verificación:** Informes, fotos

**Método de Cálculo:**  $(\text{Recorridos comunitarios realizados} / \text{Recorridos comunitarios programados}) * 100$

**Unidad de Medida:** Recorrido

**Periodo:** Trimestral

**Tipo de Indicador:** Gestion

**Dimensión:** Eficiencia

Periodo	Programado
Primer trimestre	3.00
Segundo Trimestre	3.00
Tercer Trimestre	3.00
Cuarto Trimestre	3.00
<b>Total:</b>	<b>12.00</b>

**Supuesto:** Se llevan a cabo recorridos en distintos puntos de la ciudad, con el fin de acercarnos a la ciudadanía y dar difusión a la línea 072 para recibir quejas o sugerencias de las ciudadanas y los ciudadanos nacionales y extranjeros, sobre el actuar de las servidoras y los servidores públicos o elementos de la Secretaría de Seguridad Ciudadana, así como reportar omisiones en los servicios.

**Actividad [1.1.5]**

**Objetivo:** Recabar y turnar quejas y denuncias recibidas en contra de las servidoras y los servidores públicos municipales a la instancia correspondiente.

**Nombre:** Quejas contra servidoras y servidores públicos y elementos policiales.

**Definición:** Recibir quejas y denuncias de manera presencial contra el mal actuar de las servidoras y funcionarios públicos municipales.

**Medio de Verificación:** Informe, Lista de quejas foleadas.

**Método de Cálculo:**  $(\text{Informe de quejas realizadas} / \text{Informe de quejas programadas}) * 100$

**Unidad de Medida:** Informe

**Periodo:** Trimestral

**Tipo de Indicador:** Gestion

**Dimensión:** Eficacia

Periodo	Programado
Primer trimestre	3.00
Segundo Trimestre	3.00
Tercer Trimestre	3.00
Cuarto Trimestre	3.00
<b>Total:</b>	<b>12.00</b>

**Supuesto:** Recibir quejas y denuncias de manera presencial contra el mal actuar de las servidoras y funcionarios públicos municipales.

**BENEFICIARIOS**

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

**ARBOLES**

<b>Problemas</b>		<b>Objetivos</b>	
Falta de interés por parte de las ciudadanas y los ciudadanos, para denunciar el mal actuar de las servidoras y los servidores o funcionarios públicos y/o la omisión de servicios públicos municipales.		Orientar a las ciudadanas y los ciudadanos respecto a quejas y denuncias en contra del actuar de las servidoras y los servidores públicos de la administración pública municipal y omisión en la prestación de servicios públicos.	
<b>Causas</b>	<b>Efectos</b>	<b>Medios</b>	<b>Fines</b>
1 Desconfianza por parte de las ciudadanas y los ciudadanos hacia la autoridad pública.	El decremento de denuncias sobre el mal actuar de las servidoras y los servidores públicos.	1 La línea 072 y canalizarlas a las dependencias correspondientes. Visitas con los comités de vecinas y vecinos.	Que la ciudadana o el ciudadano no acuda a otras instancias a denunciar, que utilice los medios disponibles para quejas y denuncias y crear esa confianza perdida, nuevamente.

---

**JAIME IBARRA ACEDO**  
**SINDICO PROCURADOR**

---

**EDUARDO SARABIA ARECHIGA**  
**DIRECTOR**