



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



**CARÁTULA DE PROYECTO INSTITUCIONAL
(PESOS)**

PTO2008-51

15/Mayo/2009

Página 1 de 3

ORGANISMO PÚBLICO: 201 07 Coordinación General de Atención Ciudadana

CLAVE PRESUPUESTARIA: EBL00207A001

PROYECTO: Atención y seguimiento de la demanda ciudadana presentada al Ejecutivo del Estado.

COSTO DEL PROYECTO: \$8,401,074.93

DATOS GENERALES	
TIPO DE PROYECTO:	Continuidad TIPO ACCIÓN:
COBERTURA:	Estatal
PERIODO DE EJECUCIÓN:	INICIO: 16/01/2008 TERMINACIÓN: 31/12/2008
UNIDAD RESPONSABLE:	Coordinación General de Atención Ciudadana

PROPÓSITO INSTITUCIONAL
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 buscar soluciones, a través de instancias competentes para dar respuesta a sus planteamientos.

SITUACIÓN ACTUAL	BENEFICIOS ESPERADOS
En el año 2007, se atendieron mas de 44 mil solicitudes y peticiones de diferente indole. Cada demanda ciudadana recibida fué analizada cuidadosamente para encausarla de manera pronta y expedita a la dependencia que correspondía para dar respuesta al asunto planteado. Cada asunto tuvo seguimiento a través de los enlaces interinstitucionales, Federal, Estatal y Municipal, asimismo, en cumplimiento al Plan Estatal de Desarrollo Chiapas Solidario 2007 - 2012 se instrumentaron módulos de orientación y asesoría, ventanillas itinerantes y giras solidarias de Atención Ciudadana.	Que la ciudadanía reciba una atención afectiva 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.

CLAVE ALINEACIÓN	N° OBJ.	OBJETIVOS DEL PROYECTO INSTITUCIONAL
110201-L04-01	01	Recepcionar las peticiones escritas dirigidas al Gobernador, canalizando cada asunto oportunamente a las instancias correspondientes para su adecuada atención.
110201-L04-02	02	Atender las audiencias en forma personalizada, asesorando a los peticionarios en el trámite adecuado de sus asuntos.
110201-L04-03	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	04	Instalar Ventanillas Itinerantes de recepción de documentos en giras de trabajo del Ejecutivo Estatal en los Municipios del Estado.
110201-L04-05	05	Instrumentar el programa de Giras Solidarias de Atención Ciudadana para llevar servicios y programas a la población de comunidades marginadas y dispersas.



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



**CARÁTULA DE PROYECTO INSTITUCIONAL
(PESOS)**

PTO2008-51

15/Mayo/2009

Página 2 de 3

ORGANISMO PÚBLICO: 201 07 Coordinación General de Atención Ciudadana

CLAVE PRESUPUESTARIA: EBL00207A001

PROYECTO: Atención y seguimiento de la demanda ciudadana presentada al Ejecutivo del Estado.

COSTO DEL PROYECTO: \$8,401,074.93

INDICADORES DEL PROYECTO INSTITUCIONAL												
NO. OBJ. PROY.	NO. IND.	TIPO / DIMENSIÓN	NOMBRE DEL INDICADOR	DESCRIPCIÓN CUALITATIVA (NUM / DEN)	CANTIDAD (NUM/DEN)				META DEL INDICADOR			
					2008	2007	2006	2005	2008	2007	2006	2005
01	01	Estratégico Cobertura	Índice de canalización de peticiones escritas.	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	Gestión Eficiencia	Índice de atención de audiencias.	Número de audiencias con respuesta. / Total de audiencias solicitadas.	3,650.00 / 3,670.00	0.00 / 0.00	0.00 / 0.00	0.00 / 0.00	99.46%	0.00 %	0.00 %	0.00 %
03	01	Gestión 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	Gestión Eficiencia	Índice de ventanillas itinerantes instaladas.	Número de ventanillas itinerantes instaladas. / Total de ventanillas itinerantes demandadas.	158.00 / 208.00	0.00 / 0.00	0.00 / 0.00	0.00 / 0.00	75.96%	0.00 %	0.00 %	0.00 %
05	01	Gestión Eficiencia	Índice de giras solidarias.	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													
TIPO	CANT. TOTAL	GÉNERO	ZONA		ORIGEN DE LA POBLACIÓN				MARGINAL				
			URBANA	RURAL	MESTIZA	INDÍGENA	INMIGRANTE	OTROS	MUY ALTA	ALTA	MEDIA	BAJA	MUY BAJA
Persona	46,360	FEMENINO											
		23,180	11,590	11,590	11,590	11,590	0	0	18,544	0	2,318	0	2,318
		MASCULINO											
		23,180	11,590	11,590	11,590	11,590	0	0	18,544	0	2,318	0	2,318



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



CARÁTULA DE PROYECTO INSTITUCIONAL
(PESOS)

PTO2008-51

15/Mayo/2009

Página 3 de 3

ORGANISMO PÚBLICO: 201 07 Coordinación General de Atención Ciudadana

CLAVE PRESUPUESTARIA: EBL00207A001

PROYECTO: Atención y seguimiento de la demanda ciudadana presentada al Ejecutivo del Estado.

COSTO DEL PROYECTO: \$8,401,074.93

ACTIVIDADES FÍSICAS						
DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	METAS TRIMESTRALES			
			1	2	3	4
Realizar la recepción y turno de peticiones escritas dirigidas al Gobernador.	Documento	11,956.00	0.00	6,076.00	3,675.00	2,205.00
Brindar atención personalizada de audiencias.	Audiencia	3,650.00	0.00	2,229.00	1,015.00	406.00
Dar seguimiento de las peticiones escritas recibidas.	Documento	11,956.00	0.00	6,076.00	3,675.00	2,205.00
Realizar la instalación de ventanillas itinerantes.	Servicio	158.00	0.00	47.00	50.00	61.00
Realizar Giras Solidarias de atención ciudadana.	Servicio	12.00	0.00	4.00	4.00	4.00

C. María del Rosario de Fátima Pariente Gavito

Coordinadora General de Atención Ciudadana

C. María del Rosario de Fátima Pariente Gavito

Líder del Proyecto