



**GOBIERNO DEL ESTADO DE CHIAPAS
SECRETARÍA DE HACIENDA
PRESUPUESTO DE EGRESOS 2009**



**ESTRATEGIA INSTITUCIONAL
(PESOS)**

PTO2009-50

25/Marzo/2010

Página 1 de 3

ORGANISMO PÚBLICO: 201 07 Coordinación General de Atención Ciudadana

DATOS FINANCIEROS			
Función :			PRESUPUESTO TOTAL:
Subfunción :			\$14,157,682.18
E	Gobierno		\$14,157,682.18
	B	Política Interior	\$14,157,682.18

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.
	02	Se creará un sistema de atención ciudadana cómodo y accesible a todos los sectores de la sociedad.

CLAVE ALINEACIÓN	PROGRAMA No. OBJ.	OBJETIVOS DEL PROGRAMA SECTORIAL
	F	Gobierno
110201	04	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.

CLAVE ALINEACIÓN	No. OBJ. ESTRAT.	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
110201 F04	01	Recepcionar las demandas ciudadanas dirigidas por escrito al Ejecutivo Estatal, turnándolas a las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal para su atención procedente.
110201 F04	02	Dar seguimiento a la demanda ciudadana recibida y turnada por escrito, a través de los enlaces interinstitucionales de los distintos niveles de Gobierno.



**GOBIERNO DEL ESTADO DE CHIAPAS
SECRETARÍA DE HACIENDA
PRESUPUESTO DE EGRESOS 2009**



**ESTRATEGIA INSTITUCIONAL
(PESOS)**

PTO2009-50

25/Marzo/2010

Página 2 de 3

ORGANISMO PÚBLICO: 201 07 Coordinación General de Atención Ciudadana

INDICADORES ESTRATÉGICOS												
NO. DE OBJ.	NO. DE IND.	DIMENSIÓN DE EVALUACIÓN	NOMBRE DEL INDICADOR	DESCRIPCIÓN CUALITATIVA NUMERADOR/DENOMINADOR	CANTIDAD (NUMERADOR/DENOMINADOR)				META DEL INDICADOR			
					2009	2008	2007	2006	2009	2008	2007	2006
01	01	Cobertura	Atención a la demanda ciudadana por escrito .	Número de demandas ciudadanas turnadas por escrito. / Total de demandas recibidas por escrito.	12,774.00 / 12,774.00	0.00 / 0.00	0.00 / 0.00	0.00 / 0.00	100.00%	0.00 %	0.00 %	0.00 %
02	01	Eficiencia	Atención de la demanda ciudadana captada en audiencia.	Número de demandas ciudadanas atendidas. / Total de demandas ciudadanas a atender.	6,596.00 / 6,596.00	0.00 / 0.00	0.00 / 0.00	0.00 / 0.00	100.00%	0.00 %	0.00 %	0.00 %

BENEFICIARIOS (RECURSOS DESGLOSADOS)													
TIPO	TOTAL CANTIDAD TOTAL	GÉNERO	ZONA		ORIGEN DE LA POBLACIÓN				MARGINAL				
			URBANA	RURAL	MESTIZA	INDÍGENA	INMIGRANTE	OTROS	MUY ALTA	ALTA	MEDIA	BAJA	MUY BAJA
Gran Total	13,726,600.12		6,588,619.08	7,137,981.04	9,745,982.06	3,980,618.06	0.00	0.00	4,324,130.44	5,331,890.92	2,321,788.45	104,715.41	1,644,074.90
Persona	13,726,600.12		6,588,619.08	7,137,981.04	9,745,982.06	3,980,618.06	0.00	0.00	4,324,130.44	5,331,890.92	2,321,788.45	104,715.41	1,644,074.90
	7,000,604.74	Femenino	3,360,204.33	3,640,400.41	4,970,472.34	2,030,132.40	0.00	0.00	2,205,326.58	2,719,305.91	1,184,100.65	53,432.08	838,439.52
	6,725,995.38	Masculino	3,228,414.75	3,497,580.63	4,775,509.72	1,950,485.66	0.00	0.00	2,118,803.86	2,612,585.01	1,137,687.80	51,283.33	805,635.38

EVALUACIÓN CUALITATIVA
Se realizan acciones encaminadas a la demanda ciudadana solicitadas a través del Ejecutivo Estatal para su pronta atención y seguimiento a las instancias correspondientes y así cumplir con los objetivos de esta Coordinación.

PRODUCTOS Y/O SERVICIOS	CLIENTES Y/O USUARIOS
Atención a la demanda ciudadana del Estado.	Ciudadanos, organizaciones sociales y grupos vulnerables de la Entidad.



**GOBIERNO DEL ESTADO DE CHIAPAS
SECRETARÍA DE HACIENDA
PRESUPUESTO DE EGRESOS 2009**

**ESTRATEGIA INSTITUCIONAL
(PESOS)**



PTO2009-50

25/Marzo/2010

Página 3 de 3

ORGANISMO PÚBLICO: 201 07

Coordinación General de Atención Ciudadana

Martha Edit Vital Vera

Coordinadora General