PROGRAMA SECTORIAL DE LA SECRETARIA TÉCNICA

SECRETARÍA TÉCNICA Y DE ATENCIÓN CIUDADANA

SONORA
UNIDOS LOGRAMOS MÁS

PRESENTACIÓN

El estado de Sonora cuenta con características inigualables, además el ejercicio democrático de planeación dirigido por nuestra Gobernadora Claudia Pavlovich Arellano, conlleva una visión sólida de gobierno y un ejercicio ético del poder y sensibilidad para el diálogo. Asimismo la Secretaría Técnica y de Atención Ciudadana, que tiene como prioridad brindar soluciones a toda petición realizada por los derechohabientes en el estado de Sonora, cumpliendo con los estándares sugeridos por nuestra gobernadora.

El Plan Estatal de Desarrollo 2016-2021 (PED 2016– 2021) plantea una visión orientada a fortalecer y contribuir al desarrollo del estado de Sonora; con el fin de mejorar la competitividad de la entidad en el ámbito nacional e internacional, generando mejores oportunidades de desarrollo y una mejor calidad de vida para la población.

Por lo anterior, la Secretaría Técnica y de Atención Ciudadana tiene como principal objetivo planear y ejecutar acciones que son importantes para lograr los objetivos de la presente administración, en temas como son: la calidad humana y la mejora continua en medios masivos para mantener informada a la ciudadanía. Por otra parte, la realización de estudios cualitativos y cuantitativos permitirá la elaboración de tácticas y proyectos estratégicamente calificados para la mejora continua de los servicios de Atención Ciudadana.

Asimismo y en el marco de la visión de gobierno, esta Secretaría buscará, con mayor sensibilidad, eficiencia y capacidad, cohesionar y fortalecer la interacción de los factores productivos, propiciando condiciones favorables para la generación y conservación de empleos que incrementen la productividad y competitividad, en un marco de acciones que impulsen el desarrollo ciudadano, así como nuevos esquemas de atención y modernización.

INTRODUCCIÓN

El Plan Estatal de Desarrollo 2016-2021 (PED 2016– 2021), es el instrumento básico de la planeación del desarrollo, mismo que establece los lineamientos de política global, sectorial y regional en el estado. Además es el documento que articula y rige el ejercicio de la administración pública del Gobierno del Estado de Sonora durante la presente administración. El PED 2016-2021 representa la conjugación de las más altas aspiraciones ciudadanas, de sus organizaciones representativas, de los sectores productivos, de las instituciones sociales, de los criterios técnicos y los propósitos institucionales del Gobierno del estado. También refleja en su contenido los legítimos intereses que hoy coexisten en la pluralidad de la vida política, económica y social de Sonora.

En este sentido, el PED 2016 – 2021, requiere de que cada sector delinee las estrategias que en lo particular efectuarán para hacer posible las metas y objetivos contenidos en cada línea estratégica.

El día 17 de febrero de 2017 se publicó en el Boletín Oficial el Decreto número 112,en este se publica la creación de la Secretaría Técnica y de Atención Ciudadana, como responsable de desarrollar los estudios y proyectos estratégicos, de la atención ciudadana y de la comunicación gubernamental.

En alineación con el eje transversal número 1 **“Gobierno eficiente, innovador, transparente y con sensibilidad social”**, establecido en el PED 2016 - 2021, se elaboró el presente programa como un instrumento de planeación administrativa flexible, dinámico y evaluable. En este se detallan las acciones, programas y obras, que en materia de política interna, vinculación institucional, fortalecimiento municipal, atención gubernamental y servicios de gobierno, desarrollaran durante los próximos seis años las unidades administrativas que integran a la Secretaría Técnica y de Atención Ciudadana.

Este documento se encuentra estructurado de la siguiente manera:

Capítulo 1. Se realiza una breve descripción de las responsabilidades de la Secretaría Técnica y de las atribuciones que le competen para atenderlas con calidad y eficiencia.

Capítulo 2. Se establece los objetivos de este programa cuidando que se alineen correctamente tanto con los Retos del PED 2016-2021 como con las Metas del Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018.

Capítulo 3. Se desarrollan los objetivos con sus estrategias y líneas de acción a través de las cuales se dará cumplimiento al programa de mediano plazo.

Capítulo 4. Que establece los indicadores con sus respectivas líneas base y metas que se pretenden alcanzar al culminar la presente administración.

Capítulo 5. Se establecen los convenios a realizar a corto, mediano y largo plazo con otras dependencias y entidades públicas y/o privadas para llevar a cabo y dar cumplimiento a las normas establecidas en dicho programa.

PROGRAMA SECTORIAL DE LA SECRETARÍA TÉCNICA

INDICE

MARCO NORMATIVO…… 6

CAPÍTULO 1. ANÁLISIS SITUACIONAL…… 7

CAPÍTULO 2. ALINEACIÓN DE LA ESTRATÉGIA PND-PED-PMP…… 11

CAPÍTULO 3. ALINEACIÓN DE LA ESTRATÉGIA (OBJETIVOS, ESTRATEGIAS Y LÍNEAS DE ACCIÓN)…… 12

CAPÍTULO 4. INDICADORES…… 15

CAPÍTULO 5. INSTRUMENTOS DE COORDINACIÓN Y CONCENTRACIÓN, INTERINSTITUCIONAL E INTERGUBERNAMENTAL…… 22

GLOSARIO…… 23

MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Sonora.
- Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado De Sonora.
- Ley de Planeación del Estado de Sonora.
- Ley de Presupuesto de Egresos y Gasto Público Estatal.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos Y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles de la Administración Pública Estatal.
- Ley de Servicio Civil para el Estado de Sonora.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado De Sonora.
- Ley de Ingresos y Presupuesto de Ingresos del Estado para el Ejercicio Fiscal Vigente.
- Ley Estatal de Responsabilidades.
- Decreto del Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de Sonora para el Ejercicio Fiscal Vigente.
- Decreto no. 112, que reforma, adiciona y deroga diversas disposiciones de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Sonora.
- Reglamento Interior de la Secretaría Técnica y de Atención Ciudadana.
- Plan Estatal de Desarrollo 2016-2021.

CAPÍTULO 1.- ANÁLISIS SITUACIONAL

Sonora es un estado que se conforma por ciudadanos con muy distintas ideologías religiosas, culturales y políticas, pero que gracias a los valores y la tolerancia de sus habitantes ha permitido formar una sociedad en donde persiste la armonía y el respeto entre sus integrantes.

El mundo está en constante cambio y por lo mismo el estado de Sonora ha tenido una transición de alternancia política ratificando la libertad de sus ciudadanos para expresar su sentir, su pensar y su grado de aprobación respecto a su gobierno.

Gracias a la pluralidad política de nuestro estado, se ha logrado una organización democrática, y ha provocado que exista un equilibrio en la conformación de las distintas opiniones de los ciudadanos, dando paso al ejercicio de escuchar cada una de ellas, para obtener un panorama sobre distintas problemáticas que surjan, y que permita y propicie la participación social en la toma de decisiones gubernamentales.

Para que Sonora siga siendo un estado de pluralidad política es necesario mantener un gobierno con mayor libertad y seguridad, para que pueda dar paso a un mejor progreso social.

El 17 de febrero de 2017 se publicó el decreto número 112 en el Boletín Oficial, en el cual se creó la Secretaría Técnica y de Atención Ciudadana que entre todas sus facultades se encuentran las de:

- Realizar los análisis, estudios e investigación que le permitan diseñar proyectos estratégicos sobre creación o mejoras de planes y programas de políticas públicas a implementar por el Titular del Ejecutivo Estatal.

- Atender de manera personalizada a la ciudadanía que acude a las oficinas del Titular del Ejecutivo del Estado para solicitar algún apoyo, atención o manifestar alguna queja o sugerencia.
- Atender y dar seguimiento hasta su conclusión a los escritos de petición que realicen los ciudadanos de manera pacífica y respetuosa al Titular del Ejecutivo del Estado en las diferentes ramas de la administración pública, que le sean turnados para su atención.
- Establecer las políticas y estrategias de comunicación gubernamental que permitan captar las demandas y necesidades de la sociedad.
- Autorizar las normas y políticas sobre la imagen institucional del Gobierno del Estado.

El día 02 de octubre de 2017 se publicó en el Boletín Oficial el Reglamento Interior de la Secretaría Técnica y de Atención Ciudadana con el objeto de regular la organización y el funcionamiento de la misma, según lo establecido en la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Sonora.

Por ello dentro de la Secretaría Técnica y de Atención Ciudadana, se creó la Dirección General de Estudios y Proyectos Estratégicos que es la encargada de atender las demandas ciudadanas, para conocer las preocupaciones y recoger el sentir sobre distintas problemáticas, por ello se le encomendó realizar estudios de opinión pública para medir la percepción de los ciudadanos hacia el gobierno actual, así como su respectivo análisis y sugerencias de acción, para resolver las posibles problemáticas que la evaluación arroje.

Lo anterior es para dar cumplimiento a las funciones y atribuciones que se marcan para esta Secretaría, entre las que se destacan, el dar seguimiento a indicadores relevantes de temas de carácter económico, social y político que se le encomienden, además de formular los estudios y análisis correspondientes.

En el cumplimiento de las facultades relacionadas a la atención ciudadana, es necesario la participación coordinada con distintas dependencias y entidades paraestatales para proporcionar de manera gratuita los servicios que éstos otorguen a la ciudadanía, así como gestionar con dichas dependencias el uso de los recursos materiales y de bienes inmuebles que permitan la atención de las necesidades de los y las sonorenses.

Por otro lado recibe y atiende a la ciudadanía, escuchando y analizando las solicitudes que dirigen a la Titular del Poder Ejecutivo del Estado requiriendo algún tipo de apoyo o manifestando alguna queja o sugerencia dando seguimiento hasta su conclusión, de acuerdo a los Principios y Valores Institucionales establecidos en el Plan Estatal de Desarrollo 2015-2021.

El avance tecnológico del siglo XXI permite que la ciudadanía se comunique con la C. Gobernadora Constitucional del Estado, a través de las diversas redes sociales, correo electrónico, vía telefónica, chat Sonora del Portal Oficial, pudiendo así coordinar el registro, análisis, clasificación y gestión de las solicitudes recibidas para su canalización a las instancias correspondientes, logrando la participación de los tres niveles de gobierno.

El trato directo que realiza la C. Gobernadora Constitucional del Estado en sus diversas giras de trabajo por las comunidades, localidades y municipios del estado, le permite recibir peticiones de la ciudadanía que en situación de vulnerabilidad le entrega, producto de la confianza que esa cercanía genera.

Con el fin de fortalecer el vínculo entre la Ciudadanía y la Titular del Poder Ejecutivo Estatal, es necesaria la creación de Brigadas conformadas por personal capacitado, mantener el contacto directo con la población en condición de vulnerabilidad.

De igual forma, la vocación de servicio y rendición de cuentas de la presente Administración nos plantea la necesidad de diseñar mecanismos que aseguren que la atención ciudadana brindada en las distintas dependencias y entidades de Gobierno sea acorde a los lineamientos establecidos, cumpliendo con los estándares de calidad que los sonorenses merecen.

Como entidad responsable de recoger el sentir de la ciudadanía a través de la atención a las peticiones, sugerencias y quejas de los gobernados, y en base a la experiencia en el contacto diario con los sonorenses, se ha detectado un área de oportunidad en los diferentes espacios de atención ciudadana y en aquellos que se prestan servicios al público.

En este sentido es necesario contar con servidores públicos capacitados en el área, así como los mecanismos de seguridad e higiene laboral, quienes desempeñen sus funciones en base a los valores y principios contenidos en el Plan Estatal de Desarrollo.

Es prioridad de la presente Administración brindar una atención ciudadana eficiente y de calidad, proporcionada por los servidores públicos, a través del uso intensivo y estratégico de la innovación y las tecnologías de la información y el conocimiento, con el fin de modernizar la infraestructura y tecnología para propiciar la prestación de servicios de manera expedita y eficiente, haciendo eficiente el empleo de los recursos de Infraestructura Tecnológica de Gobierno.

META NACIONAL	EJE ESTRATÉGICO O TRANSVERSAL	PROGRAMA DE MEDIANO PLAZO
OBJETIVOS DEL PND 2013-2018	**RETOS DEL PED 2016-2021**	**OBJETIVOS DEL PROGRAMA**
META II.-GOBIERNO CERCANO Y MODERNO **OBJETIVO 2.2.**CONSOLIDAR UN GOBIERNO QUE SEA	**EJE TRANSVERSAL 1.-** GOBIERNO EFICIENTE, INNOVADOR, TRANSPARENTE Y CON SENSIBILIDAD SOCIAL.	**1.-** REALIZAR LOSANÁLISIS DE COYUNTURA PARA CONOCER LA PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN CON LA GESTIÓN DEL GOBIERNO, ASÍ COMO

CAPÍTULO 2.- ALINEACIÓN DE LA ESTRATEGIA PND-PDE-PMP

PRODUCTIVO Y EFICAZ EN EL LOGRO DE SUS OBJETIVOS, MEDIANTE UNA ADECUADA RACIONALIZACIÓN DE RECURSOS,EL RECONOCIMIENTO DEL MÉRITO, LA REPRODUCCIÓN DE MEJORES PRÁCTICAS, Y LA IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE ADMINISTRACIÓN AUTOMATIZADOS.	**RETO 4.-**FORTALECER EL PROCESO DE PLANEACIÓN-PROGRAMACIÓN-PRESUPUESTACIÓN VINCULANDOLO A LA EVALUACIÓN DE RESULTADOS DEL GOBIERNO ESTATAL. **RETO 5.-**IMPULSAR LA EFECTIVIDAD DEL GOBIERNO EN EL LOGRO DE SUS OBJETIVOS A TRAVES DE LA RACIONALIZACIÓN DE LOS RECURSOS, LA PROFESIONALIZACIÓN DEL LAS Y LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y LA IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE ADMINISTRACIÓN AUTOMATIZADOS.	PARA UTILIZARLOS COMO INSUMOS EN EL DISEÑO DE LA ESTRATEGIA PARA ATENDER LAS DEMANDAS CIUDADANAS. **2.-**FORTALECER EL CONTACTO DIRECTO DE LA CIUDADANÍA Y LA TITULAR DEL PODER EJECUTIVO ESTATAL, PARA CONOCER LA REALIDAD SOCIAL Y ESTABLECER ESTRATEGIAS DE MEJORA.

CAPÍTULO 3.- OPERACIÓN DE LA ESTRATEGIA

OBJETIVO 1.-

Realizar análisis de coyuntura para conocer la percepción de la población con la gestión del gobierno, así como para utilizarlos como insumos en el diseño de estrategias para atender las demandas ciudadanas.

ESTRATEGIA:

1.1. Realizar estudios para conocer los temas que generan mayor preocupación en la población.

LÍNEAS DE ACCIÓN:

1.1.1.-Formular estudios de opinión para conocer la percepción de los ciudadanos respecto a la gestión del gobierno actual.

1.1.2.-Definir temas prioritarios en la entidad para su atención a través de estudios y análisis sobre temas relevantes de carácter político y social.

1.1.3.- Analizar los sondeos de opinión que se realizan, para diseñar proyectos estratégicos respecto a la creación o mejora de planes y/o programas de gobierno.

1.2 ESTRATEGIA

Establecer mecanismos para hacer del conocimiento de la población, de las acciones y actividades que realiza la C. Gobernadora y su gabinete a través de los medios de comunicación.

LÍNEAS DE ACCIÓN

1.2.1 Difundir en los medios de comunicación masiva públicos y privados toda aquella información institucional que sea de interés para la sociedad sonorense.
1.2.2 Crear acciones de difusión para llevar a cabo efectivamente los programas y actividades de gobierno a través de los medios de comunicación.**1.2.3** Monitorear los temas de mayor impacto en la sociedad que se difunden a través de los medios de comunicación tales como: radio, televisión y prensa, esto con la finalidad de mantener informado al Titular del Ejecutivo sobre los temas más relevantes que se están suscitando en la entidad.
1.2.4 Armonizar la imagen institucional y de gobierno en todas las iniciativas, acciones y programas de gobierno.

OBJETIVO 2.

FORTALECER EL CONTACTO DIRECTO DE LA CIUDADANÍA Y LA TITULAR DEL PODER EJECUTIVO ESTATAL, PARA CONOCER LA REALIDAD SOCIAL Y ESTABLECER ESTRATEGIAS DE MEJORA.

ESTRATEGIA:

2.1 Atender las solicitudes que la ciudadanía realiza a la Titular del Poder Ejecutivo Estatal de manera inmediata y acercar los servicios a través de la conformación de Brigadas de Atención a la población en condición de vulnerabilidad en los distintos Municipios que integran el Estado de Sonora.

LÍNEAS DE ACCIÓN:

2.1.1. Fortalecer la capacidad institucional de la Administración Pública Estatal para agilizar procesos y trámites administrativos.

2.1.2.- Sistematizar los trámites y servicios oficiales y estandarizar con una imagen que identifique al Gobierno del Estado de Sonora que prevalezca ante cambios de administración, que eviten costos y retrasos a los usuarios.

2.1.3.- Implementar las mejores prácticas para la gestión de talento y desarrollo de competencia.

ESTRATEGIA:

2.2.- Profesionalizar a los servidores públicos para estandarizar los criterios en materia de atención a la Ciudadanía que presenta una solicitud dirigida a la Titular del Poder Ejecutivo del Estado.

LÍNEAS DE ACCIÓN:

2.2.1.- Fomentar la profesionalización de los servidores públicos.

2.2.2.- Formular programas de capacitación acordes a los requerimientos institucionales.

2.2.3.- Establecer un sistema de certificación de competencias laborales a funciones de impacto y riesgo.

2.2.4.- Institucionalizar un sistema de evaluación del desempeño de las y los servidores públicos.

CAPÍTULO 4.- INDICADORES

CÉDULA DE INDICADORES

UNIDAD RESPONSABLE	SECRETARÍA TÉCNICA Y DE ATENCIÓN CIUDADANA	**UNIDAD EJECUTORA**	**Dirección General de Estudios y Proyectos Estratégicos**
OBJETIVO SECTORIAL, INSTITUCIONAL O TRANSVERSAL:	REALIZAR LOSANÁLISIS DE COYUNTURA PARA CONOCER LA PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN CON LA GESTIÓN DEL GOBIERNO, ASÍ COMO PARA UTILIZARLOS COMO INSUMOS EN EL DISEÑO DE LA ESTRATEGIA PARA ATENDER LAS DEMANDAS CIUDADANAS.		
CARACTERÍSTICAS			
INDICADOR:	Porcentaje de estudios estratégicos que se llevaron a cabo.		
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Medir y registrar el porcentaje de cumplimiento de los análisis de los estudios estratégicos de coyuntura realizados.		
DESCRIPCIÓN GENERAL:	Representa el porcentaje de estudios estratégicos realizados.		
MÉTODO DE CÁLCULO:	Estudios realizados/programados*100		
SENTIDO DEL INDICADOR:	Ascendente		
FRECUENCIA DE MEDICIÓN:	Trimestral		
FUENTE:	Secretaría Técnica y de Atención Ciudadana	**UNIDAD DE MEDIDA:**	Porcentaje
Línea Base 2017		**Meta 2021**	
100% (12)		**100% (12)**	

UNIDAD RESPONSABLE	SECRETARÍA TÉCNICA Y DE ATENCIÓN CIUDADANA	**UNIDAD EJECUTORA**	**Coordinación Ejecutiva de Comunicación Social**
OBJETIVO SECTORIAL, INSTITUCIONAL O TRANSVERSAL:	REALIZAR LOSANÁLISIS DE COYUNTURA PARA CONOCER LA PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN CON LA GESTIÓN DEL GOBIERNO, ASÍ COMO PARA UTILIZARLOS COMO INSUMOS EN EL DISEÑO DE LA ESTRATEGIA PARA ATENDER LAS DEMANDAS CIUDADANAS.		
CARACTERÍSTICAS			
INDICADOR:	NÚMERO DE CAMPAÑAS Y ACCIONES GUBERNAMENTALES		
OBJETIVO DEL INDICADOR:	ARMONIZAR LA IMAGEN DE GOBIERNO A TRAVÉS DE LAS CAMPAÑAS Y ACCIONES INSTITUCIONALES		
DESCRIPCIÓN GENERAL:	ARMONIZAR LA IMAGEN DE GOBIERNO A TRAVÉS DE LAS CAMPAÑAS Y ACCIONES INSTITUCIONALES		
MÉTODO DE CÁLCULO:	CAMPAÑAS REALIZADAS		
SENTIDO DEL INDICADOR:	ASCENDENTE		
FRECUENCIA DE MEDICIÓN:	TRIMESTRAL		
FUENTE:	SECRETARÍA TÉCNICA Y DE ATENCIÓN CIUDADANA	**UNIDAD DE MEDIDA:**	Campañas
Línea Base 2017		**Meta 2021**	
80		90	

CÉDULA DE INDICADORES			
UNIDAD RESPONSABLE	SECRETARÍA TÉCNICA Y DE ATENCIÓN CIUDADANA	**UNIDAD EJECUTORA**	**Coordinación Ejecutiva de Comunicación Social**
OBJETIVO SECTORIAL, INSTITUCIONAL O TRANSVERSAL:	REALIZAR LOSANÁLISIS DE COYUNTURA PARA CONOCER LA PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN CON LA GESTIÓN DEL GOBIERNO, ASÍ COMO PARA UTILIZARLOS COMO INSUMOS EN EL DISEÑO DE LA ESTRATEGIA PARA ATENDER LAS DEMANDAS CIUDADANAS.		

CARACTERÍSTICAS			
INDICADOR:	DIFUSIÓN DE PROGRAMAS Y ACCIONES GUBERNAMENTALES		
OBJETIVO DEL INDICADOR:	CUMPLIR CON LAS ACCIONES DE DIFUSION DE LOS PROGRAMAS Y ACTIVIDADES DE GOBIERNO A TRAVES DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN		
DESCRIPCIÓN GENERAL:	MUESTRA EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACCIONES DE DIFUSION DE LOS PROGRAMAS Y ACTIVIDADES DE GOBIERNO A TRAVES DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN		
MÉTODO DE CÁLCULO:	BOLETINES ENVIADOS		
SENTIDO DEL INDICADOR:	ASCENDENTE		
FRECUENCIA DE MEDICIÓN:	TRIMESTRAL		
FUENTE:	SECRETARÍA TÉCNICA Y DE ATENCIÓN CIUDADANA	**UNIDAD DE MEDIDA:**	BOLETINES DE DIFUSIÓN ENVIADOS

Línea Base 2017	Meta 2021
5,100	5,300

ÉDULA DE INDICADORES			
UNIDAD RESPONSABLE	SECRETARÍA TÉCNICA Y DE ATENCIÓN CIUDADANA	**UNIDAD EJECUTORA**	**Coordinación Ejecutiva de Comunicación Social**
OBJETIVO SECTORIAL, INSTITUCIONAL O TRANSVERSAL:	REALIZAR LOSANÁLISIS DE COYUNTURA PARA CONOCER LA PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN CON LA GESTIÓN DEL GOBIERNO, ASÍ COMO PARA UTILIZARLOS COMO INSUMOS EN EL DISEÑO DE LA ESTRATEGIA PARA ATENDER LAS DEMANDAS CIUDADANAS.		

CARACTERÍSTICAS			
INDICADOR:	MONITOREO A MEDIOS DE COMUNICACIÓN		
OBJETIVO DEL INDICADOR:	REGISTRAR LA CANTIDAD DE MONITOREOS QUE SE REALIZAN A LOS MEDIOS DE RADIO, TELEVISION Y PRENSA.		
DESCRIPCIÓN GENERAL:	REGISTRA LA CANTIDAD DE MONITOREOS QUE SE REALIZAN A LOS MEDIOS DE RADIO, TELEVISION Y PRENSA.		
MÉTODO DE CÁLCULO:	MONITOREOS REALIZADOS		
SENTIDO DEL INDICADOR:	ASCENDENTE		
FRECUENCIA DE MEDICIÓN:	TRIMESTRAL		
FUENTE:	SECRETARÍA TÉCNICA Y DE ATENCIÓN CIUDADANA	**UNIDAD DE MEDIDA:**	Numerador: CANTIDAD DE MONITOREOS REALIZADOS

Línea Base 2017	Meta 2021
10,365	10,600

CÉDULA DE INDICADORES			
UNIDAD RESPONSABLE	SECRETARÍA TÉCNICA Y DE ATENCIÓN CIUDADANA	**UNIDAD EJECUTORA**	**Coordinación Ejecutiva de Comunicación Social**
OBJETIVO SECTORIAL, INSTITUCIONAL O TRANSVERSAL:	REALIZAR LOS ANÁLISIS DE COYUNTURA PARA CONOCER LA PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN CON LA GESTIÓN DEL GOBIERNO, ASÍ COMO PARA UTILIZARLOS COMO INSUMOS EN EL DISEÑO DE LA ESTRATEGIA PARA ATENDER LAS DEMANDAS CIUDADANAS.		
CARACTERÍSTICAS			
INDICADOR:	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE PROMOCIÓN DE PROGRAMAS INSTITUCIONALES		
OBJETIVO DEL INDICADOR:	ARMONIZAR LA IMAGEN INSTITUCIONAL Y DE GOBIERNO EN TODAS LAS INICIATIVAS, ACCIONES Y PROGRAMAS DE GOBIERNO		
DESCRIPCIÓN GENERAL:	ARMONIZAR LA IMAGEN INSTITUCIONAL Y DE GOBIERNO EN TODAS LAS INICIATIVAS, ACCIONES Y PROGRAMAS DE GOBIERNO		
MÉTODO DE CÁLCULO:	ASESORÍAS PROPORCIONADAS		
SENTIDO DEL INDICADOR:	ASCENDENTE		
FRECUENCIA DE MEDICIÓN:	TRIMESTRAL		
FUENTE:	SECRETARÍA TÉCNICA Y DE ATENCIÓN CIUDADANA	**UNIDAD DE MEDIDA:** SOLICITUD	Numerador: ASESORÍAS PROPORCIONADAS
Línea Base 2017		**Meta 2021**	
1,200		1,300	

UNIDAD RESPONSABLE	SECRETARÍA TÉCNICA Y DE ATENCIÓN CIUDADANA	**UNIDAD EJECUTORA**	DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN CIUDADANA
OBJETIVO SECTORIAL, INSTITUCIONAL O TRANSVERSAL:	FORTALECER EL CONTACTO DIRECTO DE LA CIUDADANÍA Y LA TITULAR DEL PODER EJECUTIVO ESTATAL, PARA CONOCER LA REALIDAD SOCIAL Y ESTABLECER ESTRATEGIAS DE MEJORA.		
CARACTERÍSTICAS			
INDICADOR:	Porcentaje de ciudadanos atendidos.		
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Cumplir con los indicadores de resultados de las metas programadas, garantizando una atención eficaz.		
DESCRIPCIÓN GENERAL:	Cantidad de ciudadanos que dirigen una solicitud a la Titular del Ejecutivo Estatal.		
MÉTODO DE CÁLCULO:	(Número de ciudadanos atendidos / Número de ciudadanos programados)*100		
SENTIDO DEL INDICADOR:	Ascendente		
FRECUENCIA DE MEDICIÓN:	Trimestral		
FUENTE:	Registro Interno de la Dirección General de Atención Ciudadana.	**UNIDAD DE MEDIDA:**	Porcentaje
REFERENCIA ADICIONAL:			
Línea base 2017		**Meta 2021**	
100%		100%	

CÉDULA DE INDICADORES			
UNIDAD RESPONSABLE	SECRETARÍA TÉCNICA Y DE ATENCIÓN CIUDADANA	**UNIDAD EJECUTORA:**	DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN CIUDADANA
OBJETIVO SECTORIAL, INSTITUCIONAL O TRANSVERSAL:	FORTALECER EL CONTACTO DIRECTO DE LA CIUDADANÍA Y LA TITULAR DEL PODER EJECUTIVO ESTATAL, PARA CONOCER LA REALIDAD SOCIAL Y ESTABLECER ESTRATEGIAS DE MEJORA.		
CARACTERISTICAS			
INDICADOR:	Porcentaje de servidores públicos profesionalizados.		
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Lograr profesionalizar a los servidores públicos en materia de atención a la ciudadanía.		
DESCRIPCION GENERAL:	Profesionalizar a los servidores públicos con el fin de estandarizar los criterios en materia de atención a la ciudadanía.		
METODO DE CALCULO:	(Número de servidores públicos profesionalizados/Número de servidores públicos programados)*100		
SENTIDO DEL INDICADOR:	Ascendente		
FRECUENCIA DE MEDICION:	Anual		
FUENTE:	Registro Interno de la Dirección General de Atención Ciudadana.	**UNIDAD DE MEDIDA:**	Porcentaje
REFERENCIA ADICIONAL:			
Linea base 2017		**Meta 2021**	
Conforme al resultado de 2018		100%	

CAPÍTULO 5. INSTRUMENTOS DE COORDINACIÓN Y CONCENTRACIÓN INTERINSTITUCIONAL E INTERGUBERNAMENTAL

ORGANISMO	TIPO DE CONVENIO	OBJETIVO	VIGENCIA
SECRETARÍA DE GOBIERNO	COLABORACIÓN	PROPORCIONAR POR MEDIO DE ATENCIÓN CIUDADANA ACTAS DE NACIMIENTO DEFUNCIÓN Y MATRIMONIO DE MANERA GRATUITA.	INDEFINIDO

GLOSARIO

MEDIOS DE COMUNICACIÓN: son las herramientas a través de las cuales un mensaje tiene la posibilidad de ser transmitido a otra persona o a un grupo más extendido de ellas.

Fuente: http://concepto.de/medios-de-comunicacion/#ixzz5HlS3CWU6

CAMPAÑAS PUBLICITARIAS: es un amplio conjunto de estrategias comerciales que tienen como objetivo dar a conocer el producto o servicio que buscas ofrecer. Esto se logra a través de anuncios distintos pero relacionados, que aparecen en uno o varios medios de comunicación durante un periodo determinado.

Fuente: https://www.entrepreneur.com/article/263512

COMUNICAR: Transmitir y recibir información por medio de un código común a emisor y receptor.

Fuente: www.wordreference.com/definicion/comunicar

IMPLEMENTAR: Poner en funcionamiento o llevar a cabo una cosa determinada.

Fuente: www.wordreference.com/definicion/implementar

CUMPLIR: Hacer aquello que determina una obligación, una ley, una orden, un castigo, un compromiso, una promesa.

Fuente: www.wordreference.com/definicion/cumplir

FORTALECER: Hacer fuerte o más fuerte a alguien o algo.

Fuente: www.wordreference.com/definicion/fortalecer

LOGRAR: Llegar a hacer u obtener algo que se pretende, solicita o desea.

Fuente: www.wordreference.com/definicion/lograr