



## H. AYUNTAMIENTO DE PLAYAS DE ROSARITO

### TESORERÍA MUNICIPAL PRESUPUESTO DE EGRESOS APERTURA PROGRAMÁTICA



#### DATOS GENERALES

|   |   |
|---|---|
| <b>Proyecto:</b> Atención Ciudadana                       | <b>Fecha:</b>   |
| <b>Periodo de Ejecución:</b>                              | <b>Número de Proyecto:</b> 10   |
| Inicio: 01/01/2020 Fin: 31/12/2020                        | <b>Costo del Proyecto:</b> 913,766.74   |
| <b>Tipo de Proyecto:</b> Administración Pública Eficiente | <b>Cobertura:</b> Municipal   |
| <b>Programa Especial:</b> Bajo                            | <b>Tipo de Acción:</b> Administración Pública   |
| <b>Unidad Responsable:</b>                                |   |
| Nivel 1 01 - AYUNTAMIENTO                                 |   |
| Nivel 2 01.02 - SINDICATURA                               |   |
| Nivel 3 01.02.04 - SINDICATURA CIUDADANA                  |   |
| <b>Plan de Desarrollo:</b>                                |   |
| Eje Rector  | GOBIERNO TRANSPARENTE   |
| Sub Eje   | Gobierno Responsable  |
| Programa  | Derechos Ciudadanos   |
| Objetivo  | Asegurar el ejercicio y protección de sus derechos por medio de la Dirección de Sindicatura Ciudadana, para reforzar la seguridad jurídica de los ciudadanos y fomentar la cultura de la denuncia ciudadana.                      |
| Estrategia  | Sistematizar el acceso a la información pública correspondiente a la Seguridad Jurídica de los Ciudadanos y mantener un acceso ágil, asequible y sencillo a la misma.   |
| <b>Objetivo Estratégico:</b>                              | Dar a conocer las acciones de gobierno mediante la participación ciudadana y medios electrónicos, implementando mecanismos, lineamientos que permitan la sanción de funcionarios públicos y la rendición de cuentas.              |
| <b>Propósito Institucional:</b>                           | Busca asegurar el ejercicio y protección de los derechos por medio de la Dirección de Atención Ciudadana de la Sindicatura, para reforzar la seguridad jurídica de los ciudadanos y fomentar la cultura de la denuncia ciudadana. |

#### MATRIZ DE INDICADORES

| <b>Fin</b>   |   |         |            |                  |      |                   |      |                  |      |                  |       |               |              |
|--|---|---------|------------|------------------|------|-------------------|------|------------------|------|------------------|-------|---------------|--------------|
| <b>Objetivo:</b> Contribuir a reforzar la seguridad jurídica de los ciudadanos de Playas de Rosarito mediante el fomento de la cultura de la denuncia de actos u omisiones de servidores y servicios públicos. | <b>Unidad de Medida:</b> Porcentaje   |         |            |                  |      |                   |      |                  |      |                  |       |               |              |
| <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> Estratégico   |         |            |                  |      |                   |      |                  |      |                  |       |               |              |
| <b>Medio de Verificación:</b> Informe anual, quejas, sistema de línea 072, reportes  | <b>Dimensión:</b> Eficiencia  |         |            |                  |      |                   |      |                  |      |                  |       |               |              |
| <b>Método de Cálculo:</b> (NUMERADORA()/DENOMINADORA())*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>10.00</td> </tr> <tr> <td><b>Total:</b></td> <td><b>10.00</b></td> </tr> </tbody> </table> | Periodo | Programado | Primer trimestre | 0.00 | Segundo Trimestre | 0.00 | Tercer Trimestre | 0.00 | Cuarto Trimestre | 10.00 | <b>Total:</b> | <b>10.00</b> |
| Periodo  | Programado  |         |            |                  |      |                   |      |                  |      |                  |       |               |              |
| Primer trimestre   | 0.00  |         |            |                  |      |                   |      |                  |      |                  |       |               |              |
| Segundo Trimestre  | 0.00  |         |            |                  |      |                   |      |                  |      |                  |       |               |              |
| Tercer Trimestre   | 0.00  |         |            |                  |      |                   |      |                  |      |                  |       |               |              |
| Cuarto Trimestre   | 10.00   |         |            |                  |      |                   |      |                  |      |                  |       |               |              |
| <b>Total:</b>  | <b>10.00</b>  |         |            |                  |      |                   |      |                  |      |                  |       |               |              |

**Propósito [1]**

**Objetivo:** Los ciudadanos de Playas de Rosarito que utilizan la línea 072 se sientan satisfechos por la respuesta recibida.

**Nombre:** Peticiones ciudadanas

**Definición:** Calificación año anterior respecto actual

**Medio de Verificación:** Quejas que se les asigno folio 072, reportes

**Método de Cálculo:** Respuestas de quejas()/Cuestionarios aplicados()

**Unidad de Medida:** Evaluación

**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> |

**Componente [1.1]**

**Objetivo:** Políticas y practicas de gobierno para atención de quejas diseñadas e implementadas.

**Nombre:** Atención Ciudadana de la Sindicatura

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

**Medio de Verificación:** Informes , reportes

**Método de Cálculo:** (Políticas implementadas A()-Políticas implementadas A-1())\*100

**Unidad de Medida:** Porcentaje

**Periodo:** Trimestral

**Tipo de Indicador:** Gestion

**Dimensión:** Eficiencia

| Periodo           | Programado  |
|-------------------|-------------|
| Primer trimestre  | 0.00        |
| Segundo Trimestre | 0.00        |
| Tercer Trimestre  | 0.00        |
| Cuarto Trimestre  | 5.00        |
| <b>Total:</b>     | <b>5.00</b> |

**Actividad [1.1.1]**

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

**Nombre:** Línea 072

**Definición:**

**Medio de Verificación:** Quejas que se les asigno folio 072, reportes

**Método de Cálculo:**

**Unidad de Medida:** Queja

**Periodo:** Trimestral

**Tipo de Indicador:** Gestion

**Dimensión:** Eficiencia

| Periodo           | Programado    |
|-------------------|---------------|
| Primer trimestre  | 60.00         |
| Segundo Trimestre | 60.00         |
| Tercer Trimestre  | 60.00         |
| Cuarto Trimestre  | 60.00         |
| <b>Total:</b>     | <b>240.00</b> |

**Actividad [1.1.2]**

**Objetivo:** Fortalecer la participación ciudadana a través de los comisarios sociales Honorarios involucrando a la ciudadanía en la vigilancia de su propio gobierno

**Nombre:** Comisarios Sociales Honorarios

**Definición:**

**Medio de Verificación:** informe, listas de asistencia

**Método de Cálculo:**

**Unidad de Medida:** Reunión

**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> |

**Actividad [1.1.3]**

**Objetivo:** Aplicación de encuestas para la Evaluación y desempeño de los funcionarios y servidores públicos municipales para garantizar el funcionamiento de los sistemas de atención ciudadana

**Nombre:** Evaluación y desempeño

**Definición:**

**Medio de Verificación:** Encuestas, resultados

**Método de Cálculo:**

**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> |

**Actividad [1.1.4]**

**Objetivo:** Llevar acabo un acercamiento directo a la comunidad y brindar las herramientas necesarias para cualquier denuncia contra funcionarios o servicios.

**Nombre:** Jornadas medico itinerante y atención directa en la comunidad

**Definición:**

**Medio de Verificación:** Informe, listas de asistencia, fotos

**Método de Cálculo:**

**Unidad de Medida:** Jornada

**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> |

**BENEFICIARIOS**

| Nombre         | Programado       |
|----------------|------------------|
| <b>Persona</b> | <b>96,734.00</b> |
| Masculino      | 48,270.00        |
| Femenino       | 48,464.00        |

**ARBOLES**

| <b>Problemas</b>  |  | <b>Objetivos</b>   |  |
|---|--|--|--|
| Que la ciudadanía no denuncie ante esta sindicatura los actos indebidos de los servidores públicos y/o la omisión de servicios públicos municipales.                            |  | Que la ciudadanía denuncie ante la Sindicatura los actos indebidos de los servidores públicos y/o la omisión de servicios públicos municipales.                          |  |
| <b>Causas</b>   | <b>Efectos</b>   | <b>Medios</b>  | <b>Fines</b>   |
| 1 La ciudadanía desconozca la función de la Sindicatura.<br>2 La ciudadanía no realice las denuncias ante Sindicatura.<br>3 Que no conoce los medios disponibles para denunciar | Que acuda a otras instancias para denunciar<br>Que no utilice los medios disponibles para denunciar<br>Que no confíe en las autoridades para denunciar | 1 La ciudadanía conozca la función de la Sindicatura<br>2 La ciudadanía realice las denuncias ante la Sindicatura<br>3 Que conozca los medios disponibles para denunciar | Que no acuda a las instancias para denunciar<br>Que utilice los medios disponibles para denunciar.<br>Que confíe en las autoridades para denunciar |

---

**JOSE LUIS ZAZUETA PEREZ**  
**SINDICO PROCURADOR**

---

**ARMANDO ESQUIVEL AMARO**  
**DIRECTOR**