



H. AYUNTAMIENTO DE PLAYAS DE ROSARITO
TESORERÍA MUNICIPAL
PRESUPUESTO DE EGRESOS
APERTURA PROGRAMÁTICA



DATOS GENERALES

Proyecto: Mejora del Servicio de Atención Ciudadana

Fecha:

Periodo de Ejecución:

Número de Proyecto: 26

Inicio: 01/01/2026 Fin: 31/12/2026

Costo del Proyecto: 1,663,974.33

Tipo de Proyecto: Administración Publica Eficiente

Cobertura: Municipal

Programa Especial: Alto

Tipo de Acción: Sociales

Unidad Responsable:

- Nivel 1 01 - AYUNTAMIENTO
- Nivel 2 01.01 - PRESIDENCIA MUNICIPAL
- Nivel 3 01.01.02 - DIRECCION DE ATENCION CIUDADANA

Plan de Desarrollo:

- Eje Rector Nos toca hacer derechos sociales con bienestar
- Sub Eje Gobierno para la ciudadanía
- Programa Nos toca hacer historia en la transformación de la atención ciudadana
- Objetivo Contribuir a garantizar un servicio inclusivo, eficiente y centrado en las necesidades de las y los Ciudadanos Rosaritenses mediante el fomento de programas establecidos la implementación de procesos optimizados, la capacitación continua del personal y la creación de canales de comunicación accesibles.
- Estrategia Implementar aplicaciones digitales y mecanismos más eficientes, canalizando las solicitudes y demandas ciudadanas.

Objetivo Estratégico: Garantizar los derechos fundamentales para el desarrollo integral de la personas asegurando el bienestar de la población, reconocidos por la Constitución promoviendo la igual de oportunidades, garantizando que nadie quede excluido o excluida de los beneficios del desarrollo, con políticas que no solo satisfagan necesidades básicas y empoderando a las personas para ejercer sus derechos y participar activamente en la vida social, política y económica, por medio del acceso a la educación, salud, vivienda, alimentación , servicios públicos y un ambiente saludable.

Propósito Institucional: Mejorar la calidad y eficiencia del servicio de atención a la ciudadanía, aumentando la satisfacción y fomentando la participación activa de la comunidad.

MATRIZ DE INDICADORES

Fin

Objetivo: Contribuir a asegurar un servicio accesible, eficaz y orientado a las necesidades de las y los ciudadanos de Rosarito, mediante el fortalecimiento de los programas existentes, la puesta en marcha de procedimientos mejorados, la capacitación constante del personal y la consolidación de canales de comunicación claros y funcionales.

Nombre: Atención Ciudadana

Definición: Se busca medir el nivel de cumplimiento de los objetivos del programa, reconocer oportunidades de mejora y comprender con mayor profundidad cómo las circunstancias externas impactan en la atención proporcionada. Esto permitirá tomar decisiones fundamentadas para optimizar los servicios y promover una participación más activa de la comunidad, sin distinción alguna por sexo, raza, orientación sexual

Medio de Verificación: Informes mensuales, oficios recibidos y oficios entregados

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

Unidad de Medida: Informe

Periodo: Trimestral

Tipo de Indicador: Estrategico

Dimensión: Eficacia

Periodo	Programado
Primer trimestre	0.00
Segundo Trimestre	0.00
Tercer Trimestre	0.00
Cuarto Trimestre	1.00
Total:	1.00

Supuesto: Que las y los ciudadanos de Rosarito acudan a realizar solicitudes, gestionar trámites y requerir diversos apoyos.

Propósito [1]

Objetivo: Las y los ciudadanos de Rosarito cuenten con una atención rápida y eficaz a sus solicitudes y requerimientos.

Nombre: Atención Oportuna y Cercana

Definición: La eficacia del sistema de atención ciudadana a través de indicadores que midan la prontitud y eficiencia en la respuesta a las solicitudes y requerimientos de las y los ciudadanos.

Medio de Verificación: Reporte de actividades realizadas

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

Unidad de Medida: Informe

Periodo: Trimestral

Tipo de Indicador: Estrategico

Dimensión: Eficacia

Periodo	Programado
Primer trimestre	0.00
Segundo Trimestre	0.00
Tercer Trimestre	0.00
Cuarto Trimestre	1.00
Total:	1.00

Supuesto: Que las y los ciudadanos de Rosarito acudan a realizar solicitudes, gestionar trámites y requerir diversos apoyos.

Componente [1.1]

Objetivo: Fortalecer la capacidad operativa y la coordinación institucional mediante la implementación de procesos eficientes, el uso adecuado de recursos y la mejora continua de los mecanismos de gestión, con el fin de garantizar servicios públicos más eficaces y orientados a las necesidades de la ciudadanía.

Nombre: Gestión Institucional y Fortalecimiento Operativo

Definición: El objetivo busca que las instituciones trabajen de manera más organizada y eficiente. Para lograrlo, propone mejorar los procesos internos, usar de forma responsable los recursos disponibles y revisar constantemente cómo se realizan las tareas.

Medio de Verificación: Oficios enviados y recibidos, base de datos de dirección de atención ciudadana.

Método de Cálculo: $(\text{Informe realizado}() / \text{Informe programado}()) * 100$

Unidad de Medida: Informe

Periodo: Trimestral

Tipo de Indicador: Gestion

Dimensión: Eficacia

Periodo	Programado
Primer trimestre	1.00
Segundo Trimestre	1.00
Tercer Trimestre	1.00
Cuarto Trimestre	1.00
Total:	4.00

Supuesto: Que las gestiones se desarrollen correctamente.

Actividad [1.1.1]

Objetivo: Mejorar habilidades del personal en comunicación, trato ciudadano y resolución de casos.

Nombre: Capacitación Estratégica en Comunicación y Atención Ciudadana

Definición: Fortalecer las capacidades del personal operativo en comunicación y atención ciudadana mediante talleres especializados, asegurando un servicio más eficiente y profesional.

Medio de Verificación: Constancias
Listas de asistencia
Programa de capacitación

Método de Cálculo: $(\text{Reportes realizados}() / \text{Reportes Programados}()) * 100$

Unidad de Medida: Reporte

Periodo: Trimestral

Tipo de Indicador: Gestion

Dimensión: Eficacia

Periodo	Programado
Primer trimestre	0.00
Segundo Trimestre	0.00
Tercer Trimestre	0.00
Cuarto Trimestre	1.00
Total:	1.00

Supuesto: Disponibilidad de capacitadores y recursos.

Actividad [1.1.2]

Objetivo: Acercar servicios municipales a la población mediante acciones territoriales.

Nombre: Atención Municipal a Solicitudes y Jornadas

Definición: Recibir, gestionar y dar seguimiento a las solicitudes ciudadanas, así como atender las necesidades detectadas en jornadas municipales, asegurando respuestas oportunas y coordinación con las áreas responsables para mejorar la atención y solución de las demandas de la comunidad.

Medio de Verificación: Listas de asistencia
Reportes fotográficos
Informes de jornada

Método de Cálculo: $(\text{Informe realizado}() / \text{Informe programado}()) * 100$

Unidad de Medida: Informe

Periodo: Trimestral

Tipo de Indicador: Gestion

Dimensión: Eficacia

Periodo	Programado
Primer trimestre	1.00
Segundo Trimestre	1.00
Tercer Trimestre	1.00
Cuarto Trimestre	1.00
Total:	4.00

Supuesto: Coordinación con dependencias participantes.

Actividad [1.1.3]

Objetivo: Actualizar permanentemente al personal en normatividad, protocolos y procesos internos.

Nombre: Capacitación Integral en Atención Ciudadana

Definición: Fortalecer las competencias del personal encargado de la atención ciudadana mediante procesos formativos integrales que mejoren su capacidad de respuesta, trato directo y resolución de solicitudes, garantizando un servicio más eficiente y de calidad para la población.

Medio de Verificación: Manuales
Evaluaciones
Registro de asistencia

Método de Cálculo: $(\text{Informe realizado}() / \text{Informe programado}()) * 100$

Unidad de Medida: Informe

Periodo: Trimestral

Tipo de Indicador: Gestion

Dimensión: Eficacia

Periodo	Programado
Primer trimestre	1.00
Segundo Trimestre	1.00
Tercer Trimestre	1.00
Cuarto Trimestre	1.00
Total:	4.00

Supuesto: Disponibilidad presupuestal.

Componente [1.2]

Objetivo: Recibir, canalizar y dar seguimiento a las solicitudes de la población, garantizando una respuesta oportuna y un servicio accesible. Su propósito es fortalecer la comunicación entre ciudadanía y Ayuntamiento mediante procesos claros de atención, orientación y resolución de necesidades comunitarias.

Nombre: Atención Directa y Servicios a la Ciudadanía

Definición: Brindar atención accesible y oportuna a las solicitudes de la población, fortaleciendo la comunicación y la respuesta institucional a las necesidades comunitarias.

Medio de Verificación: Oficios enviados y recibidos, base de datos de dirección de atención ciudadana.

Método de Cálculo: $(\text{Informe realizado}() / \text{Informe programado}()) * 100$

Unidad de Medida: Informe

Periodo: Trimestral

Tipo de Indicador: Gestion

Dimensión: Eficacia

Periodo	Programado
Primer trimestre	1.00
Segundo Trimestre	1.00
Tercer Trimestre	1.00
Cuarto Trimestre	1.00
Total:	4.00

Supuesto: Se cuenta con la disponibilidad y colaboración de las dependencias municipales para responder con oportunidad a las solicitudes canalizadas, así como con los medios necesarios para mantener una comunicación fluida con la ciudadanía.

Actividad [1.2.1]

Objetivo: Garantizar que todas las gestiones canalizadas reciban respuesta, retroalimentación y cierre adecuado por parte de las dependencias responsables.

Nombre: Seguimiento a Gestiones y Reportes Ciudadanos

Definición: Supervisión continua de los estatus de solicitudes turnadas, incluyendo contacto con áreas municipales y actualización del sistema de peticiones y solicitudes.

Medio de Verificación: Bitácoras de seguimiento, Reportes de cierre emitidos por dependencias, Informes consolidados de avance.

Método de Cálculo: $(\text{Numero de Reportes Canalizados}() / \text{Numero de Reportes Recibidos}()) * 100$

Unidad de Medida: Reporte

Periodo: Trimestral

Tipo de Indicador: Gestion

Dimensión: Eficacia

Periodo	Programado
Primer trimestre	30.00
Segundo Trimestre	30.00
Tercer Trimestre	30.00
Cuarto Trimestre	30.00
Total:	120.00

Supuesto: Las áreas municipales mantienen comunicación constante y oportuna, El personal de seguimiento cuenta con acceso a información actualizada.

Actividad [1.2.2]

Objetivo: Trabajar en conjunto con las diferentes delegaciones del Municipio de Playas de Rosarito para atender las solicitudes y peticiones de la ciudadanía Rosaritense.

Nombre: Coordinación con Delegaciones Municipales

Definición: Gestionar, canalizar y dar seguimiento a las solicitudes recibidas en las delegaciones del municipio de Playas de Rosarito.

Medio de Verificación: Fotografías, Reportes, Oficio, Solicitud de Gestion

Método de Cálculo: $(\text{Solicitudes Atendidas}() / \text{Solicitudes Recibidas}()) * 100$

Unidad de Medida: Reporte**Periodo:** Trimestral**Tipo de Indicador:** Gestion**Dimensión:** Eficacia

Periodo	Programado
Primer trimestre	1.00
Segundo Trimestre	1.00
Tercer Trimestre	1.00
Cuarto Trimestre	1.00
Total:	4.00

Supuesto: Unidad vehicular en buen estado, disponibilidad de personal,**Actividad [1.2.3]**

Objetivo: Atender y brindar atención prioritaria, orientación y canalización a personas, familias o grupos en riesgo social.

Nombre: Atención a Personas en Situación de Vulnerabilidad

Definición: Proceso de identificación, escucha activa, levantamiento de expedientes y canalización a programas municipales y en caso de vulnerabilidad extrema recibir apoyo inmediato.

Medio de Verificación: Expedientes de Solicitudes, Bitácoras de atención, Oficios de canalización, Fotografías.

Método de Cálculo: $(\text{Expedientes Realizados}() / \text{Expedientes Programados}()) * 100$

Unidad de Medida: Apoyo**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
Total:	12.00

Supuesto: Que la ciudadanía Rosaritense identificada como vulnerable tenga acceso inmediato a los apoyos que ofrece el ayuntamiento municipal.

Actividad [1.2.4]

Objetivo: Ampliar la cobertura territorial de los servicios municipales en Municipio de Playas de Rosarito.
Nombre: Brigadas de Atención Ciudadana en Delegaciones
Definición: Trabajar en conjunto con delegaciones del municipio de Playas de Rosarito para atender las peticiones de las ciudadanía.

Medio de Verificación: Cronogramas, Listas de beneficiarios, Evidencia fotográfica

Método de Cálculo: $(\text{Numero de Peticiones Recibidas}() / \text{Numero de Peticiones Atendidas}()) * 100$

Unidad de Medida: Reporte

Periodo: Trimestral

Tipo de Indicador: Gestion

Dimensión: Eficacia

Periodo	Programado
Primer trimestre	2.00
Segundo Trimestre	2.00
Tercer Trimestre	2.00
Cuarto Trimestre	2.00
Total:	8.00

Supuesto: Disponibilidad de vehículo y personal, Participación de la comunidad, Condiciones climatológicas adecuadas.

Actividad [1.2.5]

Objetivo: Validar en campo las solicitudes de los ciudadanos para agilizar decisiones y priorización.

Nombre: Verificación Física de Solicitudes en Campo

Definición: Visitas presenciales para constatar la prioridad de solicitudes.

Medio de Verificación: Fotografías, Peticiones, solicitudes y Reportes

Método de Cálculo: $(\text{Solicitudes Atendidas}() / \text{Solicitudes Recibidas}()) * 100$

Unidad de Medida: Reporte

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
Total:	12.00

Supuesto: acceso a colonias, Unidad Vehicular en buen estado, condiciones climatológicas apropiadas.

Actividad [1.2.6]

Objetivo: Difundir información clara y accesible sobre programas municipales.

Nombre: Módulos Informativos sobre Programas y Servicios Municipales

Definición: Instalación de módulos fijos de orientación ciudadana a sí como recepción de solicitudes y peticiones por parte de la ciudadanía.

Medio de Verificación: Material informativo, Reportes de atención, Evidencia fotográfica

Método de Cálculo: $(\text{Peticiones Canalizadas}() / \text{Peticiones Recibidas}()) * 100$

Unidad de Medida: Informe

Periodo: Trimestral

Tipo de Indicador: Gestion

Dimensión: Eficacia

Periodo	Programado
Primer trimestre	2.00
Segundo Trimestre	2.00
Tercer Trimestre	2.00
Cuarto Trimestre	2.00
Total:	8.00

Supuesto: Participación ciudadana, Condiciones climatológicas adecuadas, Personal disponible, Unidad vehicular en buen estado

Actividad [1.2.7]

Objetivo: Responder con inmediatez a reportes ciudadanos relacionados con riesgos sociales
Nombre: Atención a Reportes de Emergencia Social
Definición: Atención prioritaria a reportes que requieren intervención presencial o canalización urgente.
Medio de Verificación: Registro de reportes, Informes operativos, Coordinación interinstitucional, Fotografías.
Método de Cálculo: (Reportes Atendidos()/Reportes Recibidos())*100

Unidad de Medida: Reporte
Periodo: Trimestral
Tipo de Indicador: Gestion
Dimensión: Eficacia

Periodo	Programado
Primer trimestre	1.00
Segundo Trimestre	1.00
Tercer Trimestre	1.00
Cuarto Trimestre	1.00
Total:	4.00

Supuesto: Unidad vehicular en buen estado, Personal disponible,

Actividad [1.2.8]

Objetivo: Asegurar que todas las solicitudes ciudadanas sean recibidas, registradas y canalizadas de manera oportuna y transparente, fortaleciendo la eficiencia del proceso de atención municipal.
Nombre: Recepción, Registro y Canalización de Solicitudes Ciudadanas
Definición: Conjunto de actividades orientadas a la captura, documentación, clasificación y envío de solicitudes a las áreas responsables, mediante ventanillas, módulos y sistemas digitales.
Medio de Verificación: Folios de registro, Reportes, Acuses de canalización.
Método de Cálculo: (Solicitudes recibidas()/Solicitudes programadas())*100

Unidad de Medida: Reporte
Periodo: Trimestral
Tipo de Indicador: Gestion
Dimensión: Eficacia

Periodo	Programado
Primer trimestre	100.00
Segundo Trimestre	100.00
Tercer Trimestre	100.00
Cuarto Trimestre	100.00
Total:	400.00

Supuesto: Las dependencias receptoras colaboran oportunamente, las y los ciudadanos Rosaritenses acudan a solicitar, gestionar peticiones y/o apoyos


BENEFICIARIOS

Nombre	Programado
Personas	126,890.00
Masculino	64,386.00
Femenino	62,504.00

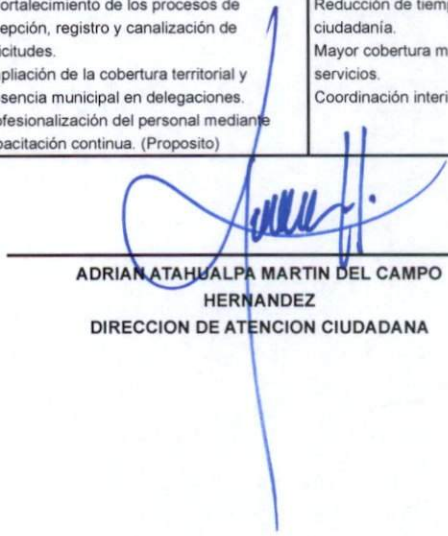
ARBOLES

Problemas		Objetivos	
Atención ciudadana insuficiente, descoordinada y con tiempos de respuesta prolongados para resolver solicitudes y necesidades comunitarias.		Brindar atención ciudadana eficiente, coordinada y oportuna, garantizando soluciones ágiles y una presencia municipal cercana en las comunidades.	
Causas	Efectos	Medios	Fines

<p>1 Procesos ineficientes de recepción, registro y canalización de solicitudes. Falta de capacitación integral del personal en comunicación y atención ciudadana. Coordinación limitada entre la Dirección y Delegaciones Municipales. (Causa Inmediata)</p>	<p>Tiempos de respuesta lentos para el ciudadano. Poca cobertura y presencia territorial del municipio. Mala calidad en la atención ciudadana.</p>	<p>1 Fortalecimiento de los procesos de recepción, registro y canalización de solicitudes. Ampliación de la cobertura territorial y presencia municipal en delegaciones. Profesionalización del personal mediante capacitación continua. (Propósito)</p>	<p>Reducción de tiempos de respuesta para ciudadanía. Mayor cobertura municipal y mejor acceso servicios. Coordinación interinstitucional efectiva.</p>
---	--	--	---



 MARIA DEL ROCIO ADAME MUÑOZ
 PRESIDENTA MUNICIPAL



 ADRIAN ATAHUALPA MARTIN DEL CAMPO
 HERNANDEZ
 DIRECCION DE ATENCION CIUDADANA