

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: 11
Inicio 01/01/2025 Fin 31/12/2025	Costo del Proyecto: 2.078 713 33
Tipo de Proyecto: Administración Publica Eficiente	Cobertura: Municipal
Programa Especial: Alto	Tipo de Acción: Administración Publica
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	Gobierno Humano y Transparente
Sub Eje	Atencion Ciudadana
Programa	Cercanía con la Ciudadanía
Objetivo	Establecer enlaces directos entre las demandas ciudadanas, así como su asignación a la autoridad correspondiente para su solución y el mecanismo de seguimiento a su solicitud.
Estrategia	Implementar aplicaciones digitales y mecanismos más eficientes para canalizar las solicitudes y demandas ciudadanas
Objetivo Estratégico: Articular acciones, programas y proyectos que estimulen el desarrollo humano de la ciudadanía, la convivencia social y la mejora de la calidad de vida de las personas y brindar e impulsar el apoyo e integración de los sectores vulnerables, alentando la práctica de actividades culturales, creativas y deportivas	
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 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 Nombre: Nos Toca Hacer Historia en la Transformación de la Atención Ciudadana Definición: Se busca cuantificar el grado de cumplimiento de los objetivos del programa, identificar áreas de mejora y entender mejor cómo las condiciones externas influyen en la atención brindada, lo que permitirá tomar decisiones informadas para optimizar los servicios y fomentar una participación más activa de la comunidad. (Sin distinciones de sexo, raza, orientación sexual, religión, geografía u otros aspectos de las personas). Medio de Verificación: Informes mensuales sobre el número de solicitudes atendidas y el tiempo promedio de respuesta, oficios recibidos y entregados, bitácora. Método de Cálculo: $(\text{Reportes programados})/(\text{Reportes realizados}) \times 100$	Unidad de Medida: Informe Periodo: Anual Tipo de Indicador: Estratégico Dimensión: Eficacia												
	<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>1.00</td> </tr> <tr> <td>Total:</td> <td>1.00</td> </tr> </tbody> </table>	Periodo	Programado	Primer trimestre	0.00	Segundo Trimestre	0.00	Tercer Trimestre	0.00	Cuarto Trimestre	1.00	Total:	1.00
Periodo	Programado												
Primer trimestre	0.00												
Segundo Trimestre	0.00												
Tercer Trimestre	0.00												
Cuarto Trimestre	1.00												
Total:	1.00												
Supuesto: Las y los ciudadanos Rosaritenses acuden a solicitar, gestionar peticiones y/o apoyos.													

Propósito [1]													
Objetivo: Facilitar el bienestar de las y los ciudadanos Rosaritenses mediante una respuesta ágil y efectiva a sus peticiones y solicitudes Nombre: Sistema de Respuesta Ágil y Proactiva Definición: La efectividad del sistema de atención ciudadana mediante indicadores que evalúen la rapidez y eficiencia en la respuesta a las peticiones y solicitudes de las y los ciudadanos Medio de Verificación: Reporte de actividades realizadas Método de Cálculo: $(\text{Reportes de actividades realizados})/(\text{Reportes de actividades programados}) \times 100$	Unidad de Medida: Informe Periodo: Anual Tipo de Indicador: Estratégico Dimensión: Eficacia												
	<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>1.00</td> </tr> <tr> <td>Total:</td> <td>1.00</td> </tr> </tbody> </table>	Periodo	Programado	Primer trimestre	0.00	Segundo Trimestre	0.00	Tercer Trimestre	0.00	Cuarto Trimestre	1.00	Total:	1.00
Periodo	Programado												
Primer trimestre	0.00												
Segundo Trimestre	0.00												
Tercer Trimestre	0.00												
Cuarto Trimestre	1.00												
Total:	1.00												
Supuesto: Las y los ciudadanos Rosaritenses acuden a solicitar, gestionar peticiones y/o apoyos.													

Componente [1.1]

Objetivo: Facilitar el bienestar de las y los ciudadanos mediante una respuesta ágil y efectiva a sus peticiones y solicitudes.

Nombre: Mejora del Servicio de Atención Ciudadana

Definición: Atender de forma ágil y eficaz las diferentes solicitudes de la ciudadanía.

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: Eficiencia

Periodo	Programado
Primer trimestre	3 00
Segundo Trimestre	3 00
Tercer Trimestre	3 00
Cuarto Trimestre	3 00
Total:	12.00

Supuesto: Las y los ciudadanos Rosaritenses acudan a solicitar, gestionar peticiones y/o apoyos

Actividad [1.1.1]

Objetivo: Realizar capacitaciones al personal para una nueva e integra formación en comunicación efectiva, con perspectiva de genero, resolución de conflictos y gestión de solicitudes.

Nombre: Comunicacion asertiva

Definición: Cumplir con las capacitaciones programadas logrando una comunicación efectiva, con perspectiva de genero, resolución de conflictos así como la gestión de solicitudes.

Medio de Verificación: Minutas, informes y asistencia a capacitación

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

Unidad de Medida: Reporte

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
Total:	12.00

Supuesto: Asistencia del personal a las capacitaciones para una nueva e integra formación en comunicación efectiva con perspectiva de genero, resolución de conflictos y gestión de solicitudes

Actividad [1.1.2]													
Objetivo: Solicitudes recibidas en Presidencia Municipal y jornadas municipales atendidas para su seguimiento Nombre: Sistema de Respuesta Ágil y Proactiva Definición: Correcta atención y seguimiento de las solicitudes recibidas en Presidencia municipal y en jornadas municipales. Medio de Verificación: Reporte de las y los ciudadanos atendidos y base de datos interno de la Dirección de Atención Ciudadana. Método de Cálculo: (Solicitudes recibidas()/Solicitudes programadas())*100	Unidad de Medida: Solicitud Periodo: Trimestral Tipo de Indicador: Gestion Dimensión: Eficiencia												
	<table> <tr> <th>Periodo</th><th>Programado</th></tr> <tr> <td>Primer trimestre</td><td>100 00</td></tr> <tr> <td>Segundo Trimestre</td><td>100 00</td></tr> <tr> <td>Tercer Trimestre</td><td>100 00</td></tr> <tr> <td>Cuarto Trimestre</td><td>100 00</td></tr> <tr> <td>Total:</td><td>400.00</td></tr> </table>	Periodo	Programado	Primer trimestre	100 00	Segundo Trimestre	100 00	Tercer Trimestre	100 00	Cuarto Trimestre	100 00	Total:	400.00
Periodo	Programado												
Primer trimestre	100 00												
Segundo Trimestre	100 00												
Tercer Trimestre	100 00												
Cuarto Trimestre	100 00												
Total:	400.00												
Supuesto: Las y los ciudadanos Rosaritenses acudan a solicitar, gestionar peticiones y/o apoyos													

Actividad [1.1.3]													
Objetivo: Establecer un programa de capacitación continua para el personal de atención ciudadana que incorpore herramientas de empatía, gestión emocional y técnicas de mediación. Nombre: Sistema de Respuesta Ágil y Proactiva Definición: Se pretende medir la efectividad del programa de capacitación continua para el personal de atención ciudadana, evaluando la adquisición de habilidades en empatía, gestión emocional y mediación. Medio de Verificación: Informe y lista de asistencia Método de Cálculo: (Reportes realizados()/Reportes programados())*100	Unidad de Medida: Reporte Periodo: Trimestral Tipo de Indicador: Gestion Dimensión: Eficiencia												
	<table> <tr> <th>Periodo</th><th>Programado</th></tr> <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>1 00</td></tr> <tr> <td>Total:</td><td>1.00</td></tr> </table>	Periodo	Programado	Primer trimestre	0 00	Segundo Trimestre	0 00	Tercer Trimestre	0 00	Cuarto Trimestre	1 00	Total:	1.00
Periodo	Programado												
Primer trimestre	0 00												
Segundo Trimestre	0 00												
Tercer Trimestre	0 00												
Cuarto Trimestre	1 00												
Total:	1.00												
Supuesto: El personal de la Dirección de Atención Ciudadana aplique los conocimientos adquiridos en las capacitaciones													

BENEFICIARIOS

Nombre	Programado
Personas	126,890.00
Masculino	64 386 00
Femenino	62 504 00

ARBOLES

Problemas		Objetivos	
Desinformación sobre Servicios Disponibles		Implementar estándares de atención que garanticen una respuesta oportuna y efectiva a las solicitudes y quejas de las y los ciudadanos Rosaritenses	
Causas	Efectos	Medios	Fines
Desorientación de las y los ciudadanos y desconfianza en la administración pública Causa humana			

	Incremento de quejas relacionadas con la dificultad de acceso a servicios y pérdida de confianza en la Dirección de Atención Ciudadana	1. Transformar la Dirección de Atención Ciudadana en un referente de cercanía, eficiencia e inclusividad, donde la ciudadanía en general se sienta valorada, escuchada y empoderada, facilitando su acceso a servicios y promoviendo su participación activa en la gestión pública (Propósito)	Mejorar la relación entre la administración pública y las y los ciudadanos promoviendo una atención más efectiva, accesible y participativa, en beneficio de los ciudadanos Rosantenses
--	--	--	---


MARIA DEL ROCIO ADAME MUÑOZ
PRESIDENTA MUNICIPAL


JOSEFINA MADRID CASTRO
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA