



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



**CARÁTULA DE PROYECTO INSTITUCIONAL
(PESOS)**

PTO2009-51

25/Marzo/2010

Página 1 de 2

ORGANISMO PÚBLICO: 201 07 Coordinación General de Atención Ciudadana

CLAVE PRESUPUESTARIA: EBF00207A001

PROYECTO: Atención y seguimiento a la demanda ciudadana presentada al ejecutivo del Estado.

COSTO DEL PROYECTO: \$13,726,600.12

DATOS GENERALES			
TIPO DE PROYECTO:	Continuidad	TIPO ACCIÓN:	TIPO DE BIEN:
COBERTURA:	Estatal		M2 0.00
PERIODO DE EJECUCIÓN:	INICIO: 01/01/2009	TERMINACIÓN: 31/12/2009	PROGRAMA ESPECIAL: Programa Normal de Operación
UNIDAD RESPONSABLE:	Coordinación General		

PROPÓSITO INSTITUCIONAL
Recepcionar las demandas de los ciudadanos, turnandolas a las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal, para su atención correspondiente, dando seguimiento a las respuestas que a las mismas se les otorgue.

SITUACION ACTUAL	BENEFICIOS ESPERADOS
La demanda ciudadana recibida y atendida en el cierre del ejercicio 2008, suman 54 mil solicitudes y peticiones de diferente indole, analizandolas cuidadosamente para encausarla cuidadosamente asi mismo con el objetivo de crear mas y mejores canales de comunicacion entre la sociedad y gobierno se recepcionan demandas atraves del programa radiofonico y de television y una linea telefonica para mayor atencion.	Que la sociedad pueda exponer sus peticiones y solicitudes al Ejecutivo Estatal, de manera facil y efectiva, atendiendolas directamente por las instancias competentes e incorporandolas en la definicion de estrategias de trabajo que coadyuven en las politicas publicas gubernamentales

CLAVE ALINEACIÓN	N° OBJ.	OBJETIVOS DEL PROYECTO INSTITUCIONAL
110201-F04-01	01	Recepcionar las demandas ciudadanas dirigidas por escrito al Ejecutivo Estatal, turnandolas a las dependencias y entidades de la administracion publica estatal para su atencion procedente
110201-F04-01	02	Atender las demndas ciudadanas, solicitadas en audiencia, de manera personalizada y poniendolos en contacto con los funcionarios correspondientes.

INDICADORES DEL PROYECTO INSTITUCIONAL												
NO. OBJ. PROY.	NO. IND.	TIPO / DIMENSIÓN	NOMBRE	DESCRIPCIÓN CUALITATIVA (NUM / DEN)	CANTIDAD (NUM/DEN)				META DEL INDICADOR			
					2009	2008	2007	2006	2009	2008	2007	2006
01	01	Gestión Cobertura	Atención de la demanda ciudadana por escrito	Numero demandas ciuadanas 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	Gestión Eficiencia	Atención de la demanda ciudadana captada en audiencia	Numero de demandas ciudadanas atendidas en audiencia / Total de demandas ciudadanas atendidas en audiencia	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 %



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



Secretaría de Hacienda

**CARÁTULA DE PROYECTO INSTITUCIONAL
(PESOS)**

PTO2009-51

25/Marzo/2010

Página 2 de 2

ORGANISMO PÚBLICO: 201 07 Coordinación General de Atención Ciudadana

CLAVE PRESUPUESTARIA: EBF00207A001

PROYECTO: Atención y seguimiento a la demanda ciudadana presentada al ejecutivo del Estado.

COSTO DEL PROYECTO: \$13,726,600.12

BENEFICIARIOS														
TIPO	CANT. TOTAL	GÉNERO	ZONA		ORIGEN DE LA POBLACIÓN				MARGINAL					
			URBANA	RURAL	MESTIZA	INDIGENA	INMIGRANTE	OTROS	MUY ALTA	ALTA	MEDIA	BAJA	MUY BAJA	
Persona	95,823	FEMENINO												
			48,870	23,457	25,413	34,698	14,172	0	0	15,395	18,983	8,266	373	5,853
		MASCULINO												
			46,953	22,537	24,416	33,337	13,616	0	0	14,791	18,238	7,942	358	5,624

ACTIVIDADES FÍSICAS						
DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	METAS TRIMESTRALES			
			1	2	3	4
Recibir y turnar las demandas ciudadanas recibidas por escrito a través de la ventanilla de recepción.	Solicitud	10,715.00	3,694.00	2,930.00	2,608.00	1,483.00
Recibir y turnar las demandas ciudadanas recibidas por escrito en giras de trabajo con el Ejecutivo Estatal	Solicitud	2,059.00	793.00	480.00	501.00	285.00
Atender de manera personalizada las demandas ciudadanas en audiencias	Audiencia	3,433.00	836.00	1,287.00	835.00	475.00
Atender las demandas ciudadanas captadas a través del programa Atención Ciudadana en vivo	Solicitud	2,656.00	787.00	855.00	646.00	368.00
Atender las demandas ciudadanas captadas a través de la línea 01 800	Solicitud	507.00	0.00	0.00	323.00	184.00

Martha Edit Vital Vera
Coordinadora General

C. Martha Edith Vital Vera
Líder del Proyecto