Secretaría **Técnica**
y de Atención Ciudadana

INFORME DE LOGROS

AVANCES DEL PROGRAMA 2018

SONORA

INDICE

1.- Marco Normativo..... 3
2.- Resumen Ejecutivo..... 4
3.- Alineación PED-PMP..... 5
4.- Logros y Avances de cada Objetivo..... 6

Objetivo Sectorial.- 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.

Objetivo Medir y registrar el porcentaje de cumplimiento de los análisis de los estudios estratégicos de coyuntura realizados.

Objetivo Armonizar la imagen de Gobierno a través de las campañas y acciones institucionales.

Número de campañas difusión de programas y acciones gubernamentales..

Objetivo Cumplir con las acciones de difusión de los programas y actividades de Gobierno a través de los medios de comunicación.

Monitoreo a Medios de Comunicación.

Objetivo Registrar la cantidad de monitoreo que se realizan a los medios de radio, televisión y prensa.

Atención a solicitudes de promoción de Programas Institucionales.

Porcentaje de Ciudadanos atendidos.

5.- Glosario.....13
6.- Siglas y abreviaturas.....14
7.- Anexo ficha de indicadores.....15

1.- Marco Normativo:

Este documento se presenta con fundamento en los establecido en el numeral 18 del acuerdo por el que se emiten los Lineamientos para elaborar, dictaminar y dar seguimiento a los Programas derivados del Plan Estatal de Desarrollo 2016-2021, el cual señala que: "Las dependencias y entidades deberán difundir y publicar en sus páginas de internet, los programas a su cargo al día siguiente de su aprobación. Asimismo, deberán publicar dentro del primer bimestre de cada año, en el mismo medio electrónico, los logros obtenidos de conformidad con los objetivos, indicadores y metas definidos en los programas".

2.- Resumen Ejecutivo

A través del presente documento, la Secretaria Técnica y de Atención Ciudadana presenta información de los logros y avances del 2018 de las siguientes direcciones: Dirección General de Estudios y Proyectos Estratégicos, Coordinación General de Comunicación Social, Dirección General de Atención Ciudadana y Dirección General Administrativa.

El 17 de febrero de 2017 se publicó el Decreto número 112 en el Boletín Oficial, en el cual se creó la Secretaria Técnica y de Atención Ciudadana que entre 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 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.

En alineación con el eje transversal No.1 “Gobierno eficiente, innovador, transparente y con sensibilidad social” en el PED 2016-2021 se elaboró el presente programa como un instrumento de planeación administrativa flexible, dinámico y evaluable.

3.- Alineación PED-PMP

META NACIONAL	EJE ESTRATEGICO 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	**EJE TRANSVERSAL 1**- GOBIERNO EFICIENTE, INNOVADOR, TRANSPARENTE Y CON SENSIBILIDAD SOCIAL	**1**- REALIZAR LOS ANÁLISIS DE COYUNTURA PARA CONOCER LA PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN CON LA GESTIÓN DEL GOBIERNO, ASÍ COMO PARA UTILIZAR LOS INSUMOS EN EL DISEÑO DE LA ESTRATEGIA PARA ATENDER LAS DEMANDAS CIUDADANAS
OBJETIVO 2.2 - CONSOLIDAR UN GOBIERNO QUE SEA PRODUCTIVO Y EFICAS EN EL LOGRO DE SUS OBJETIVOS, MEDIANTE UNA ADECUADA RACIONALIZACION DE REALIZACIÓN DE RECURSOS, EL RECONOCIMIENTO DEL MÉRITO, LA REPRODUCCION DE MEJORES PRÁCTICAS, Y DE LA IMPLEMENTACION DE SISTEMAS DE ADMINISTRACIÓN AUTOMATIZADOS.	**RETO 4** - FORTALECER EL PROCESO DE PLANEACION, PROGRAMACION, PRESUPUESTACIÓN VINCULANDOLO A LA EVALUACIÓN DE RESULTADOS DEL GOBIERNO ESTATAL.	**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.
	RETO 5 - IMPULSAR LA EFECTIVIDAD DEL GOBIERNO EN EL LOGRO DE SUS OBJETIVOS A TRAVES DE LA RECIONALIZACIÓN DE LOS RECURSOS, LA PROFESIONALIZACIÓN DE LAS Y LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y LA IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE ADMINISTRACIÓN AUTOMATIZADOS	

4.- Logros y Avances de cada Objetivo

Se programaron 12 informes los cuales fueron presentados trimestralmente en el ejercicio 2018, en el primero trimestre que comprende de Enero a Marzo del 2018 se generaron 3, uno cada mes de acuerdo al indicador de eficiencia en la realización de los análisis estratégicos de coyuntura. Con dichos reportes se analizó a profundidad la percepción de la ciudadanía sobre tema de agenda prioritarios, por eso la necesidad de contratar servicios de consultoría para generar encuestas de opinión es de suma importancia en esta Secretaria, ya que se plasma las preocupaciones y el sentir de distintas problemáticas que arroje el análisis de dichos estudios, como en ese trimestre en una muestra de 4,000 personas siendo 300 llamadas efectivas, los temas analizados más destacados fueron: el Festival Alfonso Ortiz Tirado, celebrado en Álamos, Sonora, la campaña de rescate carretero, la campaña de equidad de género del instituto Sonorense de la Mujer, medición de percepción en el tema de nuevos empleos.

En el segundo trimestre que comprende de abril a junio del mismo ejercicio se generó un reporte mensual, donde la percepción ciudadana destaco temas como: la inseguridad, tema de CFE en cuanto a los aires acondicionados, la comisión Sonora-Arizona y en temas nacionales sobre salieron las políticas migratorias de Trump.

Durante el tercer trimestre que comprende de Julio a Septiembre la meta fue cumplida de manera satisfactoria en este informe contiene una evaluación mensual hacia el gobierno actual, mas especifico en sus acciones y programas, los cuales fueron principalmente temas de percepción de seguridad, transporte público, rescate carretero y uniformes escolares.

Así mismo en el último trimestre de octubre a diciembre, se realizaron preguntas para conocer la postura de los ciudadanos y los que destacaron fueron: seguridad, transporte público e informe de gobierno.

La Dirección General de Imagen durante el 2018 los principales logros y avances de esta Dirección se difundieron las campañas realizadas donde se mostraron las acciones de gobierno siendo estas las siguientes: Punto Seguro/Mujeres Seguras, Es momento de hablar, Turismo NatGeo, uniformes al 100, Semana Santa 2018, En Vacaciones la Escuela es nuestra,

Ya no les hagas el paro, Aquí hay rumbo, Estero el Soldado, Delfinario Sonora, Centro Ecológico de Sonora,, Cuentas Claras, Educa Créditos, este Sonora, ahora las cosas son más fáciles ¡Compruébalo!, UES Virtual, Sonora-Arizona La Mega región, Néidi Centro de Atención a Ciegos y Débiles Visuales, App Sonora Protege, El Mosco mata, Si está embarazada ¡atiéndela!, Emergencias 911, La Verdad del Cristal, , Centros de Desarrollo para adultos Mayores, Evaluación Planea, Premio Estatal de la Juventud 2018, Familias Sanas, Programa Paisano, Bazar Navideño.

También se realizaron trabajos a la oficina del Ejecutivo Estatal de diversas dependencias y entidades estatales con el diseño e impresión de papelería, uniformes, nomenclaturas en planteles educativos, señalización de oficinas y material para eventos.

La Dirección de Diseño de Imagen Institucional viste los eventos del Ejecutivo del Estado, la producción y diseño de publicidad e información para medios de comunicación, la evaluación y seguimiento de campañas publicitarias.

La Dirección de Análisis y Monitoreo de prensa realiza la plataforma de documentación periodística a través del monitoreo y la investigación para analizar medir y calificar el impacto del ejecutivo estatal , así mismo las obras y acciones de Gobierno en el Estado, se programaron 10,365 monitoreo de medios informativos estatales y nacionales de tal forma que puedan servir como referente de orientación para tomar medida asertivas de Gobierno qué incluye monitoreo , selección, registro , análisis, clasificación y evaluación de notas en web, prensa impresa, radio y televisión, en medios estatales y nacionales, cumpliendo con la meta al 100% programada para el año 2018.

También se analiza en general medios informativos, se elaboran los resúmenes de notas de prensa impresos, portadas de medios impresos estatales y nacionales, así mismo la agenda temática como registro diario de noticias relevantes, análisis cualitativo de temas mediáticos específicos, como la bitácora mediática del Ejecutivo del Estado.

La Dirección General de Difusión trabaja con los medios de comunicación masivos públicos y privados y maneja toda aquella información institucional que sea de interés para la sociedad, así como, las actividades realizadas por el Ejecutivo Estatal y los titulares de las diferentes

dependencias, el año 2018 se enviaron 1,829 comunicados de eventos presididos por el Ejecutivo Estatal y los representantes de las dependencias del Gobierno del Estado, dando cobertura local y en giras de trabajo, dando cumplimiento al 100% de la meta programada.
Es importante mencionar que los boletines emitidos diariamente sobre todas las actividades que se desarrollan en las diferentes áreas se envían a los diferentes medios de comunicación estatal y nacional.

En cumplimiento de los objetivos de la Secretaría Técnica y de Atención Ciudadana, dependencia encargada de dar trámite y en su caso canalizar toda petición realizada por la ciudadanía sonorense, así como de recoger las áreas de oportunidad de los distintos sectores de la sociedad para efecto de establecer un vínculo real con la ciudadanía a través de la Dirección General de Atención Ciudadana, durante el año 2018, esta Unidad Administrativa atendió un total de 164,103 personas que se acercaron a la Gobernadora del Estado por algún medio, como redes sociales, Chat Sonora, correos electrónicos, correo postal, así como de manera personal en Palacio de Gobierno, en las distintas Giras de Trabajo de la Gobernadora por los Municipios y Localidades de nuestro Estado, además de las instalaciones que ocupa nuestra Oficina en Hermosillo.

De manera presencial se atendieron 60,971 ciudadanos y ciudadanas, a quienes en un total de 31,355 recibieron de manera gratuita una constancia de no antecedentes penales, coadyuvando así a la búsqueda de empleo, otorgándose también, actas del registro civil a

28,116 personas como apoyo en diversos trámites.

Se brindó asesoría jurídica en las distintas materias del derecho a 4,131 personas, entre ellas se otorgaron apoyos con correcciones ante el Registro Civil a 1,880 solicitantes.

Se atendieron también a 1,073 personas con temas relacionados a asuntos escolares como becas, trámites ante el Crédito Educativo, apoyo con capacitaciones y cursos en ICATSON, así como diferentes gestiones ante las instituciones educativas del Estado.

Con la finalidad de mantener un contacto directo con las personas que se comunican vía telefónica para solicitar algún tipo de información sobre los distintos trámites de gobierno, a través de nuestro Call Center se atendieron un total de 77,657 llamadas.

En redes sociales, Chat Sonora y correo electrónico se atendieron a 2,562 personas que contactaron a la Gobernadora por dichos medios, aprovechando la cercanía y facilidad que brinda el internet.

Por medio de Giras de Trabajo de la Titular del Poder Ejecutivo, se recibieron 2,730 solicitudes a las cuales se les proporcionó toda la atención requerida por cada caso en particular.

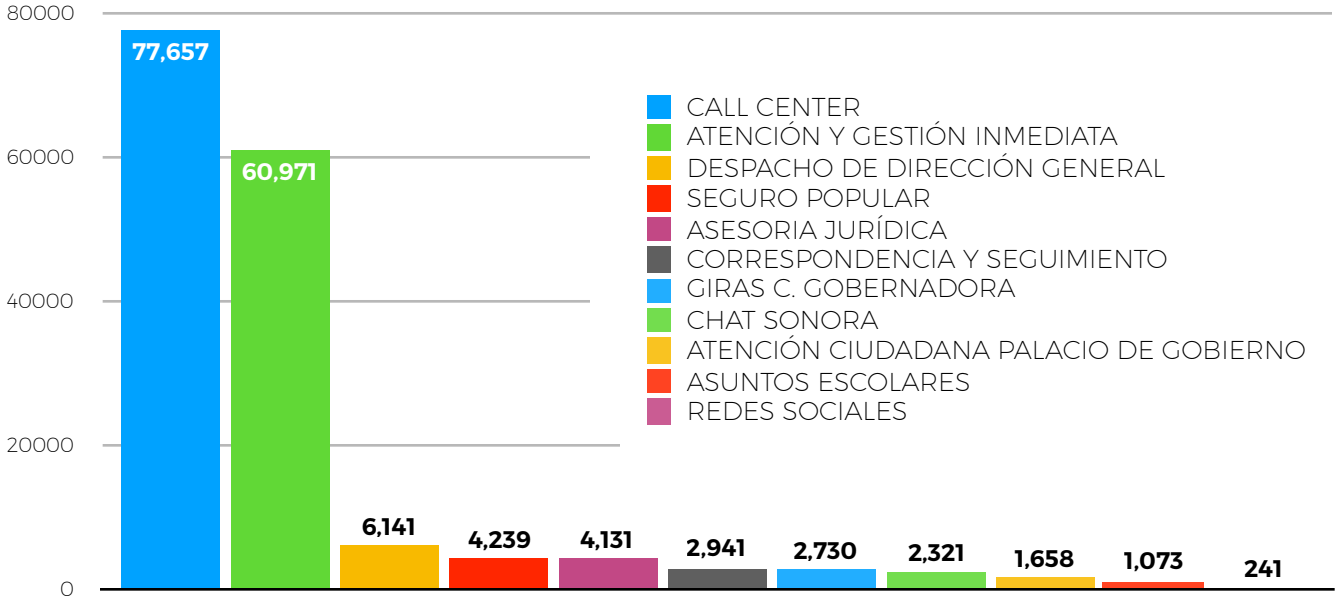
También se apoyó a la ciudadanía en condiciones de vulnerabilidad en temas de salud como medicamentos, gestiones ante hospitales, equipo médico, cirugías, entre otros, así como con transporte y proyectos productivos, logrando un total de 7,799 personas beneficiadas.

Con la finalidad de promover la incorporación al Seguro Popular, se cuenta con un módulo de atención en nuestras oficinas en el cual se atendieron 4,239 personas que solicitaron algún movimiento como afiliaciones, renovaciones y actualizaciones.

De igual forma 2,941 solicitudes fueron canalizadas a través de oficio a las diferentes dependencias de la Administración Pública, para que dentro del ámbito de sus competencias brindaran una respuesta a la ciudadanía.

De esta manera la Dirección General de Atención Ciudadana coadyuva a la consecución de un gobierno eficaz, congruente y transparente, que prevé el Plan Estatal de Desarrollo 2016-2021, otorgando de parte de la Lic. Claudia Pavlovich Arellano, una atención ciudadana sensible, cercana y responsable que fortalezca la confianza de los y las Sonorenses en los trabajos de esta Administración Estatal.

Acciones realizadas:



La Dirección General Administrativa es la encargada del manejo de los recursos materiales y financieros autorizados en el presupuesto anual, por lo tanto suministra a las otras direcciones de los requerimientos en cuestión de apoyos, viáticos, bienes muebles etc., cumpliendo a cabalidad con la meta de un manejo presupuestal austero, eficiente, eficaz y transparente, logrando el 100% en las metas programadas, no obstante debido a los ajustes presupuestarios se logró lo planeado, siendo estos los indicadores de gestión de trámites administrativos con 950 , así como la integración de Informes Institucionales con 4 al año, (1 por trimestre), cabe señalar que esta Dirección General Administrativa se creó a raíz de la publicación en el Boletín Oficial del 17 de Febrero del 2017 donde la Secretaria Técnica del Ejecutivo pasaba a Secretaría Técnica y de Atención Ciudadana donde será la responsable de desarrollar los Estudios y Proyectos Estratégicos, de la Atención Ciudadana y de la Comunicación Gubernamental.

5.- Glosario

App: Aplicación Informática

Call Center: Área donde asesores hacen o reciben llamadas

Coadyuvando: Contribuir o ayudar en la realización de algo o en el logro de alguna cosa

Chat Sonora: Área donde se reciben las solicitudes al Ejecutivo Estatal

Decreto: Resolución o decisión que toma una persona o un organismo con autoridad para ello

Indicador de Gestión: Dato que refleja cuales fueron las consecuencias de acciones tomadas

Monitoreo: Seguimiento y control permanente de notas relacionadas a la actividad gubernamental

Masivo: Que se hace en gran cantidad

NatGEo: Revista de Guía Turística Mundial

Nomenclatura: Lista de nombres de personas o cosas

Mega región: Término dado a la alianza entre Sonora-Arizona

Néidi: Nombre del centro de atención a ciegos y débiles visuales

Trump: Presidente de los Estados Unidos de América

Vínculo: Unión que se establece entre dos

6.- Siglas y abreviaturas

CFE: Comisión Federal de Electricidad

ICATSON: Instituto de Capacitación de Trabajadores del Estado de Sonora

PED: Programa Estatal de Desarrollo

PMP: Programa a Mediano Plazo

UES: Universidad Estatal de Sonora

7.- Anexo ficha de indicadores

PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2018

DATOS DE LOS INDICADORES Y METAS DEL PROGRAMA OPERATIVO ANUAL	
DEPENDENCIA/ENTIDAD	SECRETARIA TECNICA Y DE ATENCION CIUDADANA
UNIDAD ADMINISTRATIVA	DIRECCION GENERAL DE PROYECTOS ESTRATEGICOS
CLAVE PROGRAMATICA	12800001001301E504P18257A

Nombre del Indicador	EFICIENCIA EN LA REALIZACION DE LOS ANALISIS ESTRATEGICOS DE COYUNTURA		
Descripción	REPRESENTA EL CUMPLIMIENTO DE LA REALIZACION DE LOS ANALISIS ESTRATEGICOS DE COYUNTURA		
Contribución al PED	04 FORTALECER EL PROCESO DE PLANEACION- PROGRAMACION-PRESUPUESTACION VINCULANDOLO A LA EVALUACION DE RESULTADOS DEL GOBIERNO ESTATAL		
Método de Cálculo	INFORMES REALIZADOS		
Fuente de verificación	REGISTROS INTERNOS DEL PROGRAMA OPERATIVO ANUAL		
Tipo de cálculo	ABSOLUTO	Frecuencia de Medición	Trimestral
Sentido del Indicador	ASCENDENTE	Acumulable	SI
Tipo de Indicador	GESTION	Dimensión del Indicador	EFICACIA

Metas Programadas

Descripción Numerador	Unidad de Medida	I Trim	II Trim	III Trim	IV Trim	Anual
INFORMES REALIZADOS	Informe	3	3	3	3	12
Descripción Denominador	Unidad de Medida	I Trim	II Trim	III Trim	IV Trim	Anual
N/A	N/A					N/A
PROYECCION	2019	12	2020	12	2021	12

PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2018

DATOS DE LOS INDICADORES Y METAS DEL PROGRAMA OPERATIVO ANUAL	
DEPENDENCIA/ENTIDAD	SECRETARIA TECNICA Y DE ATENCION CIUDADANA
UNIDAD ADMINISTRATIVA	COORDINACION GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL
CLAVE PROGRAMATICA	128000010013 01E504P18258A

Nombre del Indicador	INDICE DE MONITOREO A MEDIOS DE COMUNICACIÓN		
Descripción	REGISTRA LA CANTIDAD DE MONITOREOS QUE SE REALIZAN A LOS MEDIOS DE RADIO, TELEVISION Y PRENSA		
Contribución al PED	FORTALECER EL PROCESO DE PLANEACION-PROGRAMACION-PRESUPUESTACION		
Método de Cálculo	MONITOREOS REALIZADOS		
Fuente de verificación	REGISTROS INTERNOS DEL PROGRAMA OPERATIVO ANUAL		
Tipo de cálculo	ABSOLUTO	Frecuencia de Medición	Trimestral
Sentido del Indicador	ASCENDENTE	Acumulable	SI
Tipo de Indicador	GESTION	Dimensión del Indicador	EFICACIA

Metas Programadas

Descripción Numerador	Unidad de Medida	I Trim	II Trim	III Trim	IV Trim	Anual
INFORMES REALIZADOS	ANALISIS	2601	2644	2600	2520	10365
Descripción Denominador	Unidad de Medida	I Trim	II Trim	III Trim	IV Trim	Anual
N/A	N/A					N/A
PROYECCION	2019	10000	2020	10500	2021	10500

PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2018

DATOS DE LOS INDICADORES Y METAS DEL PROGRAMA OPERATIVO ANUAL	
DEPENDENCIA/ENTIDAD	SECRETARIA TECNICA Y DE ATENCION CIUDADANA
UNIDAD ADMINISTRATIVA	DIRECCION GENERAL DE ATENCION CIUDADANA
CLAVE PROGRAMATICA	128000010013 01E504P18256A

Nombre del Indicador	INDICE DE CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE ATENCION CIUDADANA		
Descripción	PRESENTA LAS ACCIONES PARA LOGRAR UN GOBIERNO CERCANO A LAS NECESIDADES DE LA POBLACION		
Contribución al PED	04 FORTALECER EL PROCESO DE PLANEACION-PROGRAMACION-PRESUPUESTACION		
Método de Cálculo	PETICIONES ATENDIDAS		
Fuente de verificación	REGISTROS INTERNOS DEL PROGRAMA OPERATIVO ANUAL		
Tipo de cálculo	ABSOLUTO	Frecuencia de Medición	Trimestral
Sentido del Indicador	ASCENDENTE	Acumulable	SI
Tipo de Indicador	GESTION	Dimensión del Indicador	EFICACIA

Metas Programadas

Descripción Numerador	Unidad de Medida	I Trim	II Trim	III Trim	IV Trim	Anual
INFORMES REALIZADOS	GESTION	35000	35000	35000	35000	140000
Descripción Denominador	Unidad de Medida	I Trim	II Trim	III Trim	IV Trim	Anual
N/A	N/A					N/A
PROYECCION	2019	120000	2020	173049	2021	154045