

Diagnóstico del programa

104 – Coordinación interinstitucional para la atención de la demanda, participación y vinculación social

2024



Índice

Antecedentes.....	3
Identificación, definición y descripción del problema o necesidad.....	3
Objetivos.....	6
Cobertura.....	8
Ánálisis de alternativas.....	8
Ánálisis de involucrados.....	9
Diseño del programa	10
Ánálisis de similitudes y complementariedades.....	16





Diagnóstico del Programa 104

Coordinación interinstitucional para la atención de la demanda, participación y vinculación social

Antecedentes.

El nuevo programa 104 ha sido creado conforme al lo establecido en el Plan Estatal de Desarrollo 2022 – 2028 que señala como uno de sus objetivos “Mejorar el desempeño gubernamental en la implementación de políticas públicas que atiendan las necesidades de la población oaxaqueña”, específicamente para implementar la estrategia 2.6.2 Impulsar mecanismos de coordinación interinstitucional para la ejecución y mejora de las políticas públicas.

Identificación, definición y descripción del problema o necesidad.

El presente programa 104 Coordinación interinstitucional para la atención de la demanda, participación y vinculación social, está orientado a la administración central, es decir, no es un programa que entregue bienes y servicios individualizados, sino más bien genera externalidades, motivo por el cual su estructura no permite una adaptación completa a la Metodología del Marco Lógico, sin embargo, su diseño está basado en una aproximación de los elementos necesarios que se señalan en la Metodología del Marco Lógico.

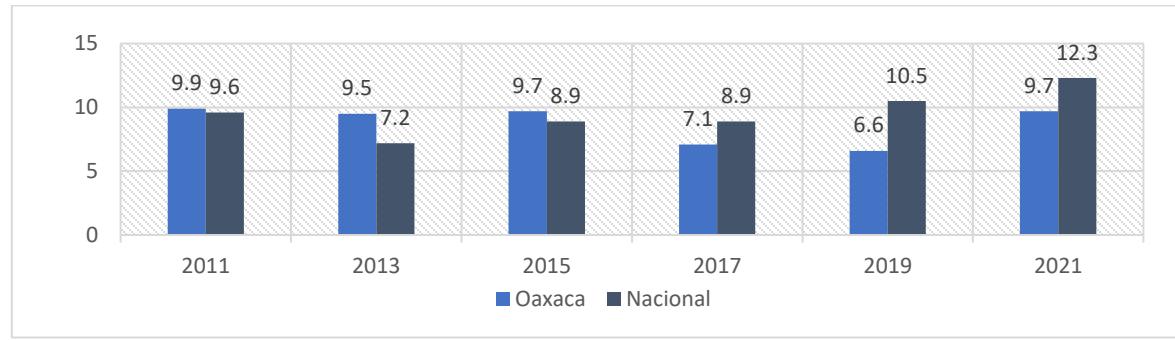
El problema central identificado es que **la población de Oaxaca no es atendida en sus necesidades**, lo que trae consigo que la población perciba que un problema social importante en la entidad es la falta de coordinación entre los niveles de gobierno, impidiendo el logro de los objetivos estatales. Debido a lo anterior, se ha creado el programa presupuestario 104 con el propósito de que sea atendida de manera coordinada en sus necesidades, contribuyendo a

mejorar el desempeño gubernamental en la implementación de políticas públicas que atiendan las necesidades de la población oaxaqueña

La percepción de la población respecto al problema de la falta de coordinación entre los niveles de gobierno tuvo un incremento de más de tres puntos porcentuales de 2019 a 2021; aun cuando Oaxaca se encuentra por debajo de la media nacional, es necesario replantear los canales de coordinación a fin de disminuir esta percepción y contribuir al logro de los objetivos de gobierno.

Gráfica 1.

Porcentaje de población de 18 años y más que percibe que la falta de coordinación entre diferentes niveles de gobierno es un problema importante



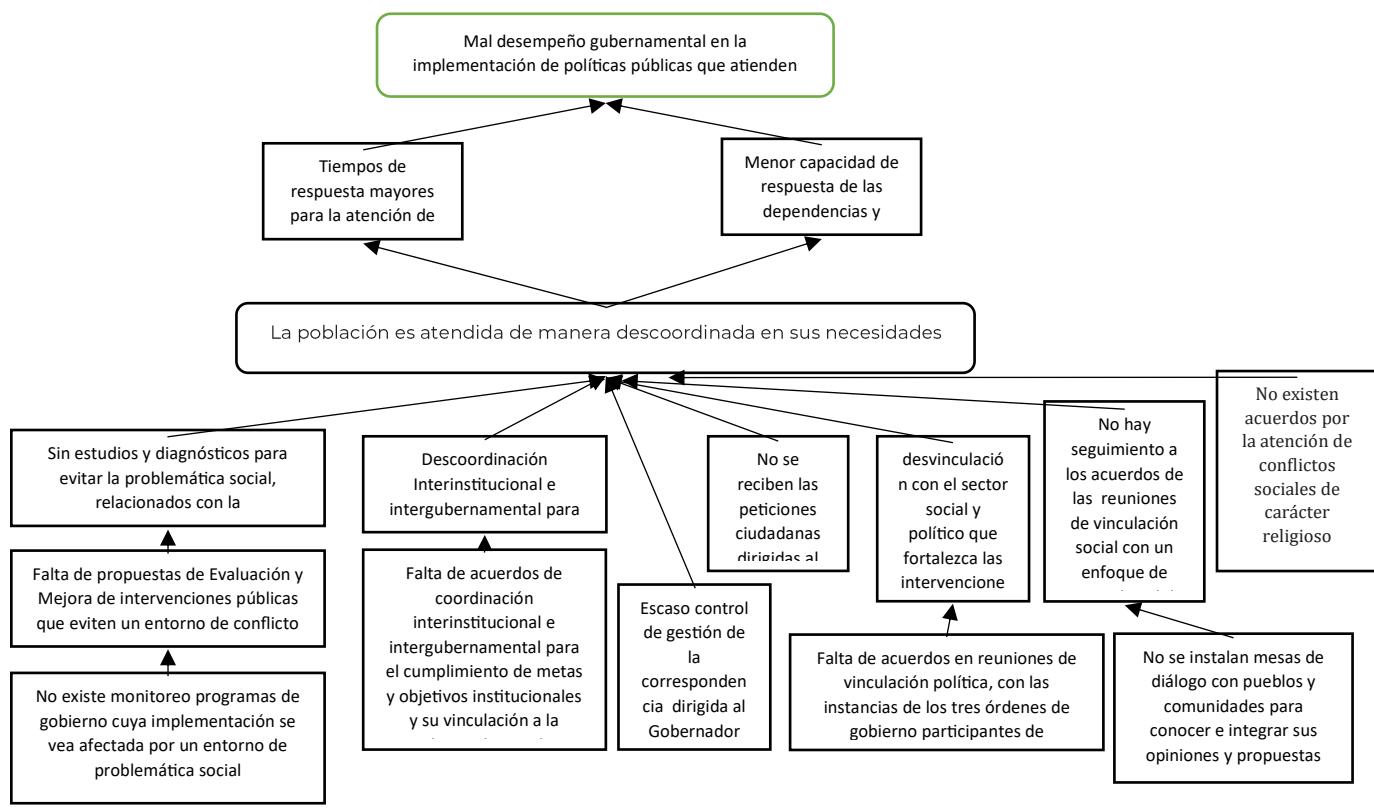
Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2011-2021. Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). Disponible en: <https://www.inegi.org.mx/programas/encig/2021/#Tabulados>

En cuanto a experiencias similares de atención que sirven de referente contamos con dos importantes a nivel internacional:

"Better Together" en el **Reino Unido** es un caso de éxito en la mejora de la coordinación gubernamental. Este programa ha logrado una colaboración efectiva entre agencias gubernamentales locales y nacionales, lo que ha resultado en una entrega más eficiente de servicios públicos a nivel local. Al promover una comunicación fluida y la consolidación de recursos, "Better Together" aborda las necesidades de la comunidad de manera integral. Esto ha llevado a una mayor satisfacción de los ciudadanos y a una mejor gestión gubernamental, al garantizar que los recursos se utilicen de manera más efectiva para abordar los desafíos locales.

"Chile Atiende" en **Chile** es un ejemplo sobresaliente de simplificación en el acceso a servicios gubernamentales. Este programa ha logrado una coordinación efectiva entre diversas entidades gubernamentales, ofreciendo atención presencial, en línea y telefónica para abordar las necesidades ciudadanas de manera eficiente. Al centralizar la información y los servicios en un único punto de acceso, "Chile Atiende" ha reducido la burocracia y mejorado la experiencia del usuario. Estos esfuerzos se traducen en una mayor satisfacción entre los ciudadanos y una gestión gubernamental más eficaz, al agilizar el acceso a los servicios necesarios de manera rápida y efectiva.

Gráfico 2
Árbol de problemas.



Objetivos.

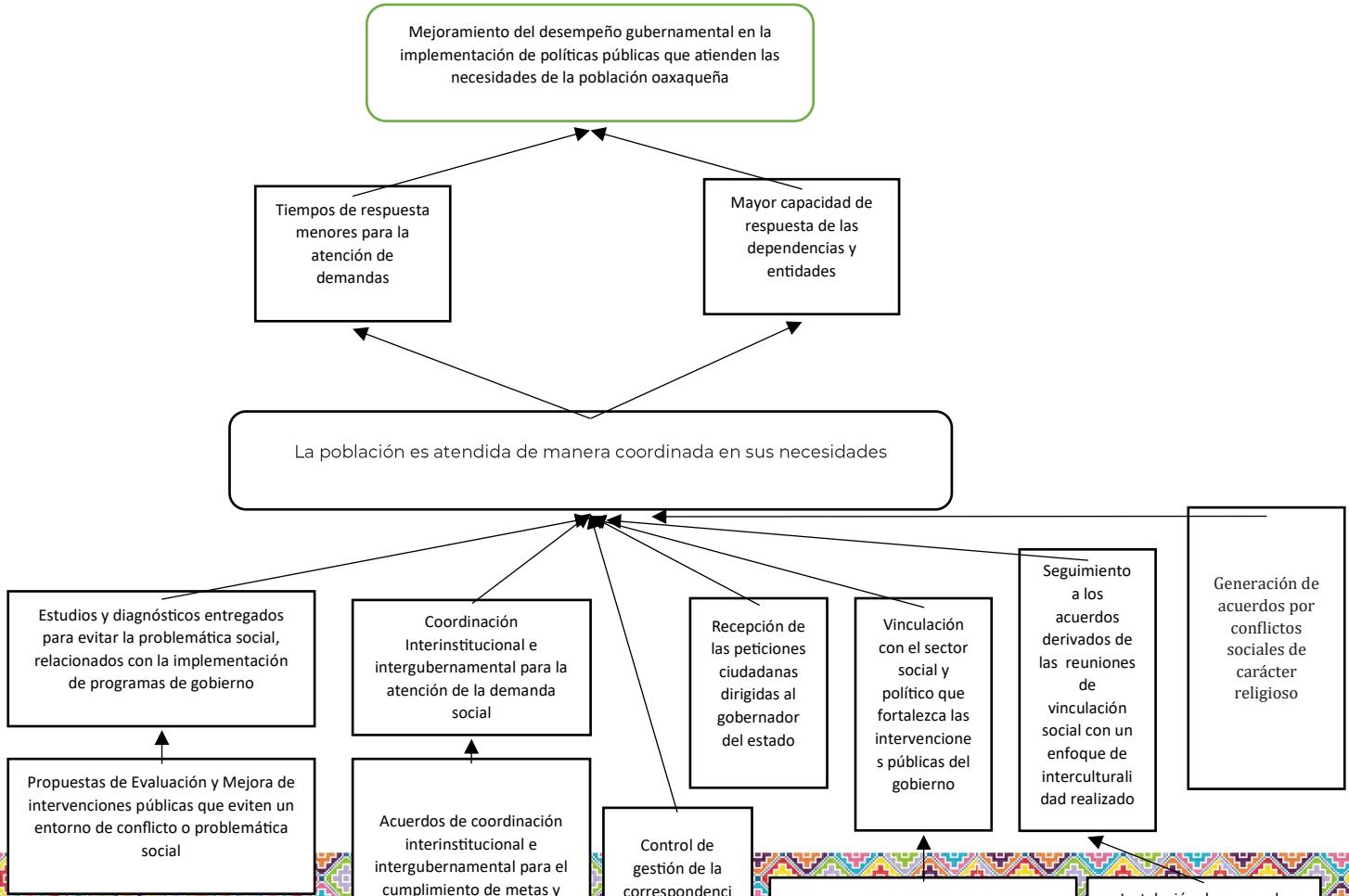
El objetivo principal del programa es que la población sea atendida de manera coordinada en sus necesidades, esto derivará en tiempos de respuesta menores para la atención de demandas y mayor capacidad de respuesta de las dependencias y entidades; contribuyendo al mejoramiento del desempeño gubernamental en la implementación de políticas públicas que atienden las necesidades de la población oaxaqueña.

Se han identificado distintos medios para la atención, mismos que surgen como contraparte de las consecuencias que originan el problema central, estos medios son los siguientes:

- Estudios y diagnósticos entregados para evitar la problemática social, relacionados con la implementación de programas de gobierno
- Coordinación Interinstitucional e intergubernamental para la atención de la demanda social.
- Recepción de las peticiones ciudadanas dirigidas al gobernador del estado.
- Vinculación con el sector social y político que fortalezca las intervenciones públicas del gobierno.
- Seguimiento a los acuerdos derivados de las reuniones de vinculación social con un enfoque de interculturalidad realizado.
- Generación de acuerdos por conflictos sociales de carácter religioso.

El programa presupuestario 104 Coordinación interinstitucional para la atención de la demanda, participación y vinculación social, se encuentra alineado al Plan Nacional de Desarrollo 2019 – 2014 en su Eje 1 Justicia y Estado de Derecho, específicamente con el Objetivo 1.1 Fortalecer la gobernabilidad democrática. En cuanto al contexto local, se encuentra alineado al Eje 2. Gobierno honesto, cercano y transparente al servicio de los pueblos y comunidades; Tema 2.6 Mejora continua de la Gestión Pública; Objetivo 2.6.2 Impulsar mecanismos de coordinación interinstitucional para la ejecución y mejora de las políticas públicas.

Gráfico 3
Árbol de objetivos



Cobertura.

La población potencial y objetivo es la población general del Estado de Oaxaca, siendo un total de 4,132,148, divididas en 2,157,305 mujeres y 1,974,843 hombres.

Las poblaciones serán actualizadas de manera anual conforme a los lineamientos para la generación de la estructura programática presupuestal de cada año consecuente, durante este proceso se realizará la actualización del problema, las poblaciones, y el diagnóstico en general.

Análisis de alternativas.

De los medios identificados para lograr el objetivo de que las dependencias y entidades de la administración pública estatal mejoren el desempeño de la gestión, se han seleccionado los medios:

- Estudios y diagnósticos entregados para evitar la problemática social, relacionados con la implementación de programas de gobierno
- Coordinación Interinstitucional e intergubernamental para la atención de la demanda social.
- Recepción de las peticiones ciudadanas dirigidas al gobernador del estado.
- Vinculación con el sector social y político que fortalezca las intervenciones públicas del gobierno.
- Seguimiento a los acuerdos derivados de las reuniones de vinculación social con un enfoque de interculturalidad realizado.

Estos medios son elegidos por formar parte de las atribuciones establecidas en el artículo 33 BIS de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca para la Jefatura de Gabinete que funge como Instancia Técnica de Evaluación.

El medio no elegido “Generación de acuerdos por conflictos sociales de carácter religioso” no se encuentra dentro de las atribuciones señaladas en el artículo 33 BIS, perteneciendo esta atribución a la Secretaría de Gobierno.

Análisis de involucrados.

El análisis de los involucrados en el programa presupuestario “104 Coordinación interinstitucional para la atención de la demanda, participación y vinculación social” en el estado de Oaxaca puede dividirse en tres grupos clave:

1. Población General del estado de Oaxaca:

Solicitantes de Atención: La población general de Oaxaca es la principal beneficiaria y solicitante de atención de este programa. Esta población puede ser diversa en términos de necesidades, desde asistencia social hasta asesoramiento en asuntos gubernamentales.

2. Sociedades y Asociaciones Civiles:

Antagonistas: Algunas sociedades y asociaciones civiles pueden actuar como antagonistas en el proceso, ya que pueden tener intereses opuestos o preocupaciones relacionadas con la gestión gubernamental. Pueden cuestionar las políticas públicas o buscar cambios significativos en la toma de decisiones.

Solicitantes de Atención: Por otro lado, muchas de estas organizaciones también pueden ser solicitantes de atención si buscan recursos, asistencia técnica o apoyo para sus proyectos o iniciativas que contribuyan al bienestar de la sociedad oaxaqueña.

3. Secretaría de Gobierno y Demás Instituciones de la Administración Pública Estatal:

Atención de Resolución de Conflictos Religiosos: La Secretaría de Gobierno desempeña un papel fundamental en la resolución de conflictos religiosos. Esta entidad actúa como intermediaria y busca solucionar disputas religiosas en el estado.

Canalización de Demandas Ciudadanas: Las demás instituciones de la administración pública estatal, bajo la coordinación de la Jefatura de Gabinete, tienen la responsabilidad de atender las demandas ciudadanas. Estas demandas pueden variar desde cuestiones de servicios públicos hasta inquietudes sobre políticas gubernamentales. La Jefatura de Gabinete juega un papel central en coordinar la respuesta del gobierno a estas demandas y asegurar que se aborden adecuadamente.

Es importante notar que la coordinación interinstitucional es esencial para el éxito de este programa presupuestario, ya que implica la colaboración de múltiples partes interesadas, tanto internas como externas al gobierno. La capacidad de gestionar y equilibrar las necesidades y expectativas de estos grupos involucrados será un factor crítico para el logro de los objetivos de este programa y para mejorar la percepción de coordinación interinstitucional en Oaxaca.

Diseño del programa

El programa "Coordinación Interinstitucional para la Atención de la Demanda, Participación y Vinculación Social" tiene como propósito fundamental contribuir

a mejorar el desempeño gubernamental en la implementación de políticas públicas que aborden las necesidades de la población oaxaqueña.

Para alcanzar este propósito, el programa se estructura en varios componentes y actividades clave:

Componente 1: Estudios y Diagnósticos para Evitar la Problemática Social

Actividad 1: Monitorear programas de gobierno afectados por un entorno de problemática social.

Actividad 2: Analizar la información sobre la efectividad de las intervenciones públicas en programas afectados por conflictos o problemáticas sociales.

Actividad 3: Elaborar propuestas de Evaluación y Mejora de intervenciones públicas para prevenir conflictos o problemáticas sociales.

Este componente se centra en la identificación temprana de problemas sociales y la mejora de la implementación de políticas públicas a través de estudios y diagnósticos.

Componente 2: Coordinación Interinstitucional e Intergubernamental para la Atención de la Demanda Social

Actividad 1: Analizar el cumplimiento de metas y objetivos institucionales relacionados con la demanda social.

Actividad 2: Elaborar propuestas de mejora en metas y objetivos institucionales enfocados en la demanda social.

Actividad 3: Establecer acuerdos de coordinación entre instituciones para cumplir metas y objetivos institucionales vinculados a la demanda social.

Este componente busca asegurar que las instituciones gubernamentales trabajen de manera conjunta para atender eficazmente las demandas de la población.



Componente 3: Control de Gestión de Correspondencia Dirigida al Gobernador del Estado

Actividad 1: Clasificar la correspondencia dirigida al Gobernador del estado y a la Jefatura de Gabinete.

Actividad 2: Canalizar la correspondencia a las áreas responsables para su atención.

Actividad 3: Conservar la documentación dirigida al Gobernador del estado y a la Jefatura de Gabinete.

Este componente se enfoca en la gestión eficiente de la correspondencia dirigida al Gobernador del Estado y su equipo.

Componente 4: Recepción de Peticiones Ciudadanas Dirigidas al Gobernador del Estado

Actividad 1: Remitir asuntos dirigidos al Gobernador a las autoridades pertinentes.

Actividad 2: Canalizar peticiones ciudadanas al Gobernador para su atención.

Este componente se dedica a atender y canalizar las peticiones ciudadanas dirigidas al Gobernador.

Componente 5: Vinculación con el Sector Social y Político

Actividad 1: Definir acuerdos en reuniones de vinculación política con instancias de los tres órdenes de gobierno.

Actividad 2: Fortalecer las intervenciones públicas del gobierno mediante la vinculación con el sector social y político.

Este componente busca fortalecer las políticas públicas mediante alianzas con actores políticos y sociales.



Componente 6: Seguimiento a Acuerdos de Reuniones de Vinculación Social con Enfoque de Interculturalidad

Actividad 1: Establecer acuerdos en reuniones de vinculación social con instancias de los tres órdenes de gobierno.

Actividad 2: Fomentar el diálogo con pueblos y comunidades para incorporar sus opiniones y propuestas en los planes, programas y proyectos gubernamentales.

Actividad 3: Informar a las comunidades sobre los planes gubernamentales.

Este componente se enfoca en promover la participación y el diálogo intercultural para mejorar la implementación de políticas públicas.

En conjunto, estos componentes y actividades buscan abordar las necesidades de la población oaxaqueña mediante una coordinación efectiva, evaluación constante y atención cercana a las demandas ciudadanas, contribuyendo así a mejorar el desempeño gubernamental y la implementación de políticas públicas en el estado.

Gráfica 4
Matriz de Indicadores para Resultados.

	Resumen narrativo	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
Fin	Contribuir a mejorar el desempeño gubernamental en la implementación de políticas públicas que atiendan las necesidades de la población oaxaqueña	Porcentaje de la población que considera que la falta de coordinación entre diferentes niveles de gobierno es un problema importante en la entidad	Tabulados del módulo iv. Corrupción de la encuesta nacional de calidad e impacto gubernamental (encig), realizada por el instituto nacional de estadística y geografía (inegi), disponible en: https://www.inegi.org.mx/programas/enci/2021/#tabulados	
Propósito	La población es atendida de manera coordinada en sus necesidades	* Porcentaje de la población que considera que la falta de coordinación entre diferentes niveles de gobierno es un problema importante en la entidad * Porcentaje de instituciones coordinadas para la atención de demandas sociales y ciudadanas		
Componente	Estudios y diagnósticos entregados para evitar	Porcentaje de estudios y diagnósticos		

	la problemática social, relacionados con la implementación de programas de gobierno	entregados para evitar la problemática social relacionados con la implementación de programas de gobierno		
Actividad	Monitorear programas de gobierno cuya implementación se vea afectada por un entorno de problemática social	Porcentaje de programas con riesgo de presentarse en un entorno de problemática social		
Actividad	Analizar la información sobre la efectividad de las intervenciones públicas para la implementación de los programas de gobierno que se vean afectados por entorno de conflicto o problemática social	Porcentaje de análisis para prever la problemática social en su implementación		
Actividad	Elaborar propuestas de Evaluación y Mejora de intervenciones públicas que eviten un entorno de conflicto o problemática social	Porcentaje de Propuestas de Evaluación y Mejora de intervenciones públicas que eviten un entorno de conflicto o problemática social		
Componente 2	Coordinación Interinstitucional e intergubernamental para la atención de la demanda social	Porcentaje de mecanismos de coordinación interinstitucional e intergubernamental para la atención de la demanda social aprobados		
Actividad 1	Analizar el cumplimiento de metas y objetivos institucionales enfocados a temas de demanda social	Porcentaje de análisis realizados sobre cumplimiento de Metas y Objetivos institucionales enfocados a temas de demanda social		
Actividad 2	Elaborar propuestas de mejora a metas y objetivos institucionales desde un enfoque de atención a la demanda social	Porcentaje de Propuestas elaboradas de mejora a metas y objetivos institucionales desde un enfoque de atención a la demanda social		
Actividad 3	Establecer acuerdos de coordinación interinstitucional e intergubernamental para el cumplimiento de metas y objetivos institucionales y su vinculación a la demanda social	Porcentaje de Acuerdos de coordinación interinstitucional e intergubernamental establecidos		
Componente 3	Control de gestión de la correspondencia dirigida al Gobernador del Estado realizado	Porcentaje de la correspondencia dirigida al Gobernador del estado y a la Jefatura de Gabinete clasificada		

Actividad d 1	Clasificar la correspondencia dirigida al Gobernador del estado y a la Jefatura de Gabinete	Porcentaje de la correspondencia dirigida al Gobernador del estado y a la Jefatura de Gabinete clasificada		
Actividad d 2	Canalizar la correspondencia a las áreas encargadas para su atención	Porcentaje de la correspondencia dirigida al Gobernador del estado y a la Jefatura de Gabinete clasificada		
Actividad d 3	Conservar la documentación dirigida al Gobernador del estado y a la Jefatura de Gabinete	Porcentaje de documentación dirigida al Gobernador del estado y a la Jefatura de Gabinete conservada		
Componente 4	Recepción de las peticiones ciudadanas dirigidas al gobernador del estado	Porcentaje respuestas a peticiones ciudadanas a las que se les da respuesta		
Actividad d 1	Remitir a las autoridades correspondientes los asuntos dirigidos al gobernador del estado	Porcentaje de peticiones ciudadanas remitidas para su atención		
Actividad d 2	Canalizar las peticiones ciudadanas dirigidas al Gobernador para su atención	Porcentaje de peticiones ciudadanas canalizadas a la autoridad responsable de su atención		
Componente 5	Vinculación con el sector social y político que fortalezca las intervenciones públicas del gobierno	Porcentaje de acuerdos de vinculación política ejecutados con las autoridades de los tres órdenes de gobierno		
Actividad d 1	Definir acuerdos en reuniones de vinculación política, con las instancias de los tres órdenes de gobierno participantes de proyectos estratégicos asignados a la Jefatura de Gabinete	Porcentaje de acuerdos alcanzados en reuniones de vinculación con las instancias de los tres órdenes de gobierno		
Actividad d 2	Vinculación con el sector social y político que fortalezca las intervenciones públicas del gobierno	Porcentaje de reuniones de vinculación realizadas con instancias de gobierno		
Componente 6	Seguimiento a los acuerdos derivados de las reuniones de vinculación social con un enfoque de interculturalidad realizado	Porcentaje de acuerdos de vinculación social ejecutados con autoridades de los tres órdenes de gobierno		
Actividad d 1	Establecer acuerdos en reuniones de vinculación social, con las instancias de los tres órdenes de gobierno para la adecuada ejecución de los planes,	Porcentaje de acuerdos alcanzados en reuniones de vinculación social con las instancias de los tres órdenes de gobierno		

	programas y proyectos estratégicos del Gobierno del Estado.			
Actividad 2	Instalar mesas de diálogo con pueblos y comunidades para conocer e integrar sus opiniones y propuestas con respecto a los planes, programas y proyectos estratégicos del gobierno.	Porcentaje de mesas de diálogo instaladas en pueblos y comunidades		
Actividad 3	Realizar reuniones informativas en los pueblos y comunidades sobre los planes, programas y proyectos estratégicos del gobierno	Porcentaje de reuniones informativas realizadas en pueblos y comunidades		

Análisis de similitudes y complementariedades.

En el proceso de análisis de complementariedades, se ha identificado el programa "Gobernabilidad y Construcción de Paz" de la Secretaría de Gobierno como un componente clave en la gestión de conflictos religiosos en el estado. Este programa, a través de su subprograma "Acuerdos para la Atención de Conflictos", desempeña un papel crucial en la resolución y prevención de disputas religiosas, contribuyendo significativamente a la armonía social y la estabilidad en la región. La coordinación y sinergia entre "Coordinación Interinstitucional para la Atención de la Demanda, Participación y Vinculación Social" y el programa de la Secretaría de Gobierno fortalecerá los esfuerzos conjuntos para mejorar la gobernabilidad y promover la paz en el estado de Oaxaca.

