

## DIAGNÓSTICO

**UNIDAD RESPONSABLE: GUBERNATURA**

### **PROGRAMA 144 “EFICIENTE DESEMPEÑO DEL PODER EJECUTIVO”**

#### **ANTECEDENTES**

La Administración Pública es un organismo vivo, que debe evolucionar y mejorar al paso de las exigencias y demandas de la ciudadanía para la cual trabaja, y para tal fin debe contar con servidoras y servidores públicos eficientes, honestos y capaces de llevar a cabo el cumplimiento específico de las tareas que competen al Gobierno Estatal, y ofrecer un mejor servicio a la población, el cambio debe estar orientado a consolidar una Administración Pública capaz de atender de manera efectiva las exigencias de la ciudadanía, con el propósito de construir una burocracia eficiente, cercana y transparente, al servicio de los pueblos y las comunidades, contar con la colaboración de hombres y mujeres preparados y preparadas con el perfil que exige cada instancia de Gobierno, hacer uso también de las Tecnologías de Información y de Comunicación, para innovar cada uno de los procesos en los que se ofrece servicio a la población y se convierta en un beneficio para ellos; y no solo modificar la estructura de Gobierno para hacerla más ágil y dinámica, sino también transformar la mentalidad de las y los funcionarios públicos, y romper con los procesos lentos con poco impacto a favor de los habitantes del Estado de Oaxaca.

También es importante no dejar de lado, el hecho de que la capacitación y especialización de las servidoras y servidores públicos, continúa siendo una trascendental área de oportunidad, para que desarrollen las capacidades necesarias de acuerdo su perfil y puedan cumplir con eficiencia sus respectivas funciones dentro del área que se encuentren laborando dentro del aparato Gubernamental.

El cambio debe ser profundo y orientado a resultados, con el propósito de consolidar una Administración Pública capaz de responder de manera eficiente a las exigencias de la ciudadanía, con el reto de construir un Gobierno efectivo, eficiente y profesional.

De igual forma, el Estado de Oaxaca ha permanecido en las últimas décadas en un estado de abandono y olvido en casi todas las comunidades del territorio, por lo cual es importante construir un gobierno cercano a los pueblos que se interese en sus problemas y necesidades prioritarias.

#### **IDENTIFICACIÓN, DEFINICIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA O NECESIDAD.**

El mal desempeño del Gobierno es un problema social importante, según resultados emitidos por la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) del Instituto Nacional Estadística, Geografía e Informática (INEGI) del año 2021; en el rubro Opinión de la población de 18 años y más en áreas urbanas de cien mil habitantes y más por entidad federativa, según satisfacción con servicios públicos provistos por la entidad federativa, para el Estado de Oaxaca fue un Total de opiniones emitidas sobre servicios estatales **1 478 501**; también la citada Encuesta reflejó que en el año 2019, el Total de opiniones emitidas sobre servicios estatales, fue un total de **1 637 324**, lo que refleja una tendencia a la baja de opiniones del 2019 al 2021; y en el rubro de Opiniones de satisfacción sobre los servicios públicos en las que se reportó estar “muy satisfecho y satisfecho” en el año de 2019 fue de 439 194 opiniones y en año 2021, fue de 420 473 opiniones. Como se puede notar también, hay una tendencia a la baja del 2019 al 2021; Existen varias causas que originan que un gobierno no tenga los resultados esperados y que la intervención pública de las políticas y programas implementados, no mejoren la calidad de vida y el bienestar de la población, entre muchas otras se encuentran el bajo nivel de innovación en los procesos y



servicios que proporciona el Estado, con el poco o nulo fomento a las Tecnologías de la Información, lo cual refleja que es necesario impulsar el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación, para acercar los trámites y servicios al pueblo de Oaxaca, así como el trato desatento a la ciudadanía y la lentitud burocrática; y la ausencia de fomentar la transparencia y rendición de cuentas en la población, informando sobre los avances y logros obtenidos en cumplimiento a lo establecido en el Plan Estatal de Desarrollo, a través de los planes, programas y proyectos.

<b>Opinión de la población de 18 años y más en áreas urbanas de cien mil habitantes y más de la entidad federativa Oaxaca, según satisfacción con servicios públicos provistos en los años 2019 y 2021.</b>				
Entidad federativa	Total de opiniones emitidas sobre servicios estatales <sup>1</sup>	Año	Opiniones de satisfacción sobre los servicios públicos provistos por la entidad federativa <sup>2</sup>	
			Absolutos	Relativos
<b>Oaxaca</b>	1 637 324	2019	439 194	26.8
<b>Oaxaca</b>	1 478 501	2021	420 473	28.4

*Elaboración propia en base a la encuesta Nacional de calidad e impacto Gubernamental 2019 y 2021*

*1 Incluye el total den opiniones emitidas por la población de 18 años y más en áreas urbanas de cien mil habitantes y más sobre su satisfacción de servicios públicos básicos y servicios públicos de baja demanda de los cuales fueron usuarios.*

*2 Se refiere a las opiniones en las que se reportó estar "Muy satisfecho" y "Satisfecho" con los servicios estatales.*

Aunado a esto, se concibe todavía considerar a la estructura organizacional de modo vertical y con ello la toma de decisiones se relaciona con un ejercicio de autoridad y de concentración de poder, más que como debiera ser con la articulación de los esfuerzos comunes para el logro de los objetivos propuestos, lo que provoca desmotivación, resistencias al cambio; y el olvido de la importancia de la labor pública, cuyo fin es el bien común de la ciudadanía.

Es evidente entonces que todos los factores inciden directamente en el bajo desempeño Gubernamental, reforzando el desprestigio institucional y la mala calidad de atención de las servidoras y servidores públicos.

La deficiente gestión pública de los anteriores gobiernos, se ve de igual forma manifestada en el Subíndice Gobiernos eficientes y eficaces del índice de Competitividad Estatal del Instituto Mexicano para la Competitividad.

<b>Subíndice de Gobiernos Eficiente y Eficaces Oaxaca</b>	
Año	Posición a nivel nacional
2022	31
2020	31
2018	30
2016	28
2014	17
2012	32
2010	30

En el Subíndice de Gobiernos Eficientes y Eficaces del índice de Competitividad Estatal, Oaxaca alcanzó su mejor posicionamiento en 2014, ubicándose en el lugar 17 a nivel nacional. Después ha presentado una tendencia a la baja, que le posicionó en el lugar 28 de 32 en 2016, en el lugar 30 en 2018, y en el lugar 31 en el 2020 y 2022.

Con el fin de mejorar la percepción del desempeño gubernamental y cumplir con uno de los objetivos de la actual administración, que es la de construir un gobierno honesto, cercano y transparente al servicio de los pueblos y comunidades; y mejorar las intervenciones públicas que se implementen por el Gobierno para atender las necesidades de la población, siendo un gobierno de territorio y no de escritorio, es necesario implementar evaluaciones de desempeño que considere la perspectiva ciudadana, que dé cuenta de la atención efectiva de las problemáticas que aquejan al estado.

Un eficiente desempeño del Poder Ejecutivo, contribuye a que se cumplan los objetivos de Gobierno, lo que incluye a todas sus dependencias y entidades, y se haga al menor costo posible; es decir contribuye a hacer eficaces y eficientes a los gobiernos.

#### **OBJETIVOS:**

Uno de los objetivos prioritarios de la actual Administración, es que el Gobierno sea un instrumento al servicio del pueblo, para lo cual se implementarán políticas con el propósito de brindar trámites, servicios y atención de calidad con un trato digno para incluir a los ciudadanos y ciudadanas que radiquen dentro y fuera del territorio oaxaqueño, y que atiendan las necesidades primordiales de la población, considerando la participación ciudadana y las demandas planteadas por la sociedad.

Derivado de lo anterior y con el propósito de fortalecer el funcionamiento del Poder Ejecutivo, se creó el Programa 144, “Eficiente desempeño del Poder Ejecutivo”, el cual tiene como objetivo coadyuvar, coordinar y organizar de manera eficaz, eficiente y oportuna las acciones que tiendan a contribuir a lograr el quehacer institucional del Titular del Poder Ejecutivo, mediante servidoras y servidores públicos profesionales con claridad de la acción gubernamental.

El fin de este programa es **Contribuir a Asegurar la eficacia y eficiencia de la Administración Pública del Estado**, con el propósito primordial de que la **Población Oaxaqueña reciba una atención eficiente y de calidad**, mediante una política de austeridad para el uso racional y responsable de los recursos públicos, que serán aplicados únicamente en beneficio del pueblo, ante esta situación, la implementación de la política de austeridad permitirá el buen desempeño de los servidores públicos, lo que conllevará a promover una gestión responsable, honesta y transparente de los recursos humanos, materiales y patrimoniales, que asegure una administración en beneficio de las y los oaxaqueños.

Este Programa está alineado al:

Objetivo 2.2 Asegurar la eficacia y eficiencia de la Administración Pública del Estado.

Estrategia 2.2.1 Otorgar un servicio eficiente y de calidad a los ciudadanos del Estado.

Eje 2. Gobierno Honesto, Cercano y Transparente al Servicio de los Pueblos y Comunidades del Plan Estatal de Desarrollo 2022-2028.

Para llevar a cabo este objetivo o propósito se utilizarán los siguientes medios:

**1.-Brindar Apoyo Técnico al Titular del Poder Ejecutivo.**

Este medio brindará apoyo al Titular del Poder Ejecutivo, en asesoramiento sobre temas de diversa índole, recopilación de información para sus conferencias de prensa, preparación de sus discursos, y dar el seguimiento puntual a los avances y resultados de la Administración Pública Estatal, que se generen con motivo de las reuniones del Comité del Gabinete legal y ampliado.

**2.-Coordinar los eventos del Titular del Poder Ejecutivo.**

Por este medio se llevará a cabo toda la Coordinación, Supervisión y Organización de la logística de los eventos que presida el Titular del Poder Ejecutivo.

**3.- Brindar Apoyo Administrativo al Titular del Poder Ejecutivo.**

Por este medio se realizarán las gestiones administrativas para poder llevar a cabo cada una de las actividades encomendadas con motivo de su mandato.

**4.- Realizar eventos ceremoniales y de orden Social.**

Por este medio se apoyará con toda la organización y la logística para efectuar los eventos de tipo ceremonial y de orden social que el Titular del Poder Ejecutivo presida.

**5.- Peticiones Ciudadanas Atendidas**

Por este medio se dará cobertura a las necesidades presentadas por la población Oaxaqueña, mediante oficios de petición, brindándoles un seguimiento a cada una de las mismas hasta su pronta resolución.

**6.- Control de la gestión de la correspondencia recepcionada.**

Por este medio se recibirán las solicitudes de los peticionarios, para clasificarlas y darles el trámite correspondiente.

**COBERTURA**

Con la premisa de la actual administración: Que nadie se quede atrás y que nadie se quede afuera, y tomando en cuenta que el Estado de Oaxaca se conforma tanto de población urbana y rural, considerando dentro de esta última de manera primordial y prioritaria a los pueblos y comunidades indígenas y afromexicanos, las cuales han sido olvidadas y desfavorecidas, en algunos casos por la orografía que existe en el estado, misma que dificulta la comunicación para llegar a las mismas; y en algunos otros por haber sido excluidos y no haberles dado la cobertura necesaria para proporcionarles los servicios básicos y el apoyo para su desarrollo económico, social, de salud entre otros; este Programa ha considerado como su población objetivo y su población potencial a la “Población General del Estado de Oaxaca”, para recibir los beneficios otorgados, toda vez que por la naturaleza propia de sus funciones que realiza, que es la de coadyuvar al Titular del Poder Ejecutivo en el desarrollo de las actividades que le han sido conferidas en su mandato misional, abona indirectamente a lograr cada uno de los objetivos contenidos en cada Eje Programático del Plan Estatal de Desarrollo.

Es importante mencionar, que este Programa al brindarle un apoyo staff al Titular del Poder Ejecutivo no genera de manera tangible algún producto institucional; sin embargo, le proporciona la asistencia inmediata en las necesidades que requiera para el desempeño de sus funciones.

**ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS:**

Para este Programa cuyo fin es Contribuir a asegurar la Eficacia y Eficiencia de la Administración Pública del Estado, con el propósito que la población Oaxaqueña reciba una atención eficiente y de calidad, dentro del árbol de Selección de Alternativas se eligieron los siguientes medios:

- Apoyo Técnico al Titular del Poder Ejecutivo
- Eventos el Titular del Poder Ejecutivo
- Apoyo Administrativo del Poder Ejecutivo
- Eventos ceremoniales y de Orden Social.
- Desarrollo de nuevos sistemas Informáticos para el desempeño de la Actividad Gubernamental

Derivado del análisis realizado, se consideró elegir los cuatro primeros medios, toda vez que son los medios viables y factibles, que normativamente corresponden a la Unidades Responsables involucradas, considerando también la suficiencia presupuestal que se requiere para llevar a cabo los mismos, y lograr los resultados planteados.

Lo anterior, para contribuir con este programa a fortalecer el desempeño del Poder Ejecutivo, mismo que se encuentra alineado al eje estratégico 2, Gobierno Honesto, Cercano y Transparente al Servicio de los Pueblos y Comunidades, Objetivo 2.2, y estrategia 2.2.1 Otorgar un servicios eficiente y de calidad a los ciudadanos del Estado.

En lo que respecta al medio Desarrollo de nuevos sistemas informáticos para el desempeño de la actividad gubernamental, se consideró no incluirlo, porque normativamente no corresponde a las unidades Responsables involucradas y aparecerá en otro programa y debemos evitar generar duplicidad de funciones.

## **ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS**

Un análisis de involucrados ayuda a evaluar el ambiente de un Programa, permite evaluar y comprender las características e intereses de quienes apoyan o se oponen al mismo.

En el Programa 144, se consideró a varios involucrados:

- Grupos de ciudadanos
- Iniciativa privada, cámaras
- Estudiantes de escuelas públicas y privada
- Asociaciones civiles
- Organizaciones No Gubernamentales
- Gobiernos de los tres niveles
- Ciudadanía Oaxaqueña

Todos aquellos que hagan uso de un servicio otorgado por una instancia pública, se convierten en personas o grupos involucrados que apoyaran o estarán inconformes con su operación.

En lo que se refiere a los grupos de ciudadanos habrá algunos que apoyen el Programa porque confían en que recibirán una atención de calidad y sus peticiones serán resueltas; y algunos otros se resistirán cansados de las malas experiencias de gobiernos anteriores que no han cumplido con sus expectativas.

Los estudiantes de escuelas públicas y privadas que también asisten a solicitar un servicio o trámite ante alguna instancia pública, apoyaran el Programa, ya que estos requieren realizar trámites o pagos, con una atención oportuna y de calidad, que les permita continuar con sus estudios profesionales.

Las Asociaciones Civiles que también requieran realizar trámites o servicios ante alguna institución pública también apoyarán el Programa, porque verán reducidas las largas horas de espera y de lentos procedimientos burocráticos.

Las Organizaciones No Gubernamentales, apoyarán el Programa porque serán beneficiados con una atención rápida y de calidad.

Respecto a los tres niveles de Gobierno, se considera que apoyaran el Programa con una adecuada coordinación interinstitucional entre sus diferentes dependencias, que fortalezcan la solución de las demandas de la ciudadanía.

#### DISEÑO DEL PROGRAMA PROPUESTO

Para lograr el fin del Programa 144, que es la **de Contribuir a asegurar la eficacia y eficiencia de la Administración Pública del Estado de Oaxaca**, será necesario realizar actividades, las cuales generarán un **producto institucional o componente**, como se indica a continuación:

Actividades:

- Asesorar al Titular del Poder Ejecutivo en materia económica, social, cultural, tecnológica, política, medio ambiente y demás asuntos que requiera para la mejor toma de decisiones.- Recopilar información para la elaboración del cuadernillo utilizado para las conferencias de prensa.
- Recabar información para la base de giras del Titular del Poder Ejecutivo del Estado.
- Elaborar los discursos del Titular del Poder Ejecutivo sobre temas de diversa índole.
- Realizar reuniones de Comité del Gabinete legal y ampliado para dar puntual seguimiento a los avances y resultados de la Administración Pública Estatal.

Estas actividades generan el producto institucional o componente que es el de:

##### **Brindar Apoyo Técnico al Titular del Poder Ejecutivo.**

Actividades:

- Organizar la preparación de la Agenda Oficial del Titular del Poder Ejecutivo.
- Atender las solicitudes de audiencias formuladas por el Titular del Poder Ejecutivo del Estado y canalizarlas a las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal.
- Coordinar la logística de giras y protocolos del Titular del Poder Ejecutivo dentro y fuera de la ciudad de Oaxaca.
- Supervisar la logística de los eventos presididos por el Titular del Poder Ejecutivo dentro y fuera de la ciudad, con autoridades municipales, estatales, federales y organizaciones de la sociedad civil.

Estas actividades generan el producto institucional o componente que es el de:

##### **Coordinar los eventos del Titular del Poder Ejecutivo.**

Actividades:

- Realizar las gestiones administrativas para poder llevar a cabo cada una de las actividades encomendadas con motivo de su mandato.
- Llevar a cabo las gestiones administrativas del área de Seguridad del Titular del Poder Ejecutivo.
- Coordinar las acciones necesarias en materia de seguridad para la protección física del Gobernador Constitucional del Estado durante su itinerario acostumbrado.
- Administrar la casa oficial para su correcto funcionamiento y operatividad.

Estas actividades generan el producto institucional o componente que es el de:

##### **Brindar Apoyo Administrativo al Titular del Poder Ejecutivo.**

Actividades:

- Coordinar eventos de fiestas patrias.
- Coordinar eventos de fiestas decembrinas.

Estas actividades generan el producto institucional o componente que es el de:

##### **Realizar eventos ceremoniales y de orden Social.**

Actividades:

- Envío de las solicitudes ciudadanas a las instancias gubernamentales para su atención.

-Seguimiento a las peticiones ciudadanas para su resolución.

Estas actividades generan el producto institucional que es el de:

**Peticiones Ciudadanas Atendidas**

Actividades:

- Recepcionar las peticiones ciudadanas dirigidas al Gobernador del Estado
- Recepcionar las peticiones ciudadanas en giras y eventos.

Estas actividades generan el producto institucional que es el de:

**Control de la Gestión de la correspondencia recepcionada**

Las sumas de los productos finales o componentes, nos llevaran a la consecución del propósito u objetivo del Programa que es **“la Población Oaxaqueña recibe atención eficiente y de calidad.”**

En este programa, no se dispone de un Padrón de beneficiarios, toda vez que la institución no ofrece servicios.

**ANÁLISIS DE SIMILITUDES O COMPLEMENTARIEDADE:**

Una vez realizado el análisis de similitudes o complementariedades del Programa 144, respecto de otros programas del Poder Ejecutivo, se determinó que no existe algún otro programa con el cual este sea similar o se complemente, todo debido a la naturaleza de sus funciones.



**OAXACA**  
GOBIERNO DEL ESTADO

**GUBERNATURA**