

SECRETARÍA PARTICULAR DEL C. GOBERNADOR

La Secretaría Particular cumple la tarea de mantener un rumbo fijo en la gestión del Ejecutivo, al empatar su tiempo con los retos planteados y las necesidades de la sociedad, apoyarlo para el cumplimiento de sus compromisos y así dar puntual seguimiento a los programas y proyectos que se integran en los tres grandes desafíos que la sociedad nos ha encomendado.

En la Secretaría Particular del Gobernador se reorganizó el trabajo por identificación del cliente a través de tres áreas por especialización, de esta forma se marcan las directrices operativas para asegurar mayor eficacia en la agenda del Gobernador.

Círculo de atención ciudadana

Los ciudadanos demandan un gobierno más efectivo e incluyente, que establezca nuevos vínculos de comunicación, atención, información y apoyo a sus necesidades e inquietudes.

La Dirección de Audiencia y Seguimiento atiende a los ciudadanos que de manera directa o documental le plantean algún asunto al Gobernador y gestiona la respuesta a sus peticiones ante las dependencias del Ejecutivo.

En el periodo que comprende este informe se atendieron 8 mil 383 peticiones ciudadanas documentadas, de las cuales 7 mil 157 fueron canalizadas a las

dependencias correspondientes para su atención y respuesta.

Se dieron 928 audiencias personales en asuntos de asesoría agraria, civil, penal, y gestión ante autoridades estatales, federales y municipales provenientes de 40 municipios del estado.

Se redujo considerablemente el tiempo de atención a las peticiones ciudadanas a un periodo inferior a tres días promedio, pues esta administración tiene interés en su problemática y procura resolverla mediante una atención eficiente.



Se brindaron apoyos sociales

En el periodo que se informa se atendieron 584 personas de los 46 municipios con recursos económicos por 3 millones 505 mil 199 pesos, destinados como apoyos para salud, educación y construcción, entre otros.

El rubro de apoyo a organizaciones no gubernamentales y a personas con necesidades extremas (transplantes de riñón y operaciones de corazón, por ejemplo) requiere una mención especial, pues en él se aplicaron recursos por 30 millones 687 mil 265.



Desde su creación, el programa Guanajuato Cuenta Contigo se ha abocado obtener, tramitar e internar al país las donaciones y patrocinios otorgados por fundaciones, empresas, gobiernos y clubes de servicio, nacionales y del extranjero.

En el último año, los apoyos en este rubro consistieron, principalmente, en equipo médico hospitalario, de emergencias y medicamentos, entre otros. Durante este periodo se han superado las expectativas contempladas, al arrojar resultados estimados en 6 millones 320 mil pesos.

Creció el Sistema Guanajuato en Línea

Con una sola llamada telefónica al Sistema Guanajuato en Línea, cualquier persona puede obtener información sobre los directorios de los Poderes del estado, de servicios y trámites de las dependencias del Ejecutivo, servidores públicos de los 46 Municipios, delegaciones de las secretarías de la federación e información turística estatal.

En el periodo que se reporta, se atendieron 24 mil 748 llamadas a este Sistema y se implementó el servicio de lada sin costo 01 800 11500.

Por otra parte, en los últimos 12 meses las invitaciones para que el titular del Ejecutivo asista a eventos organizados por la sociedad han tenido el siguiente flujo: 18.9 por ciento del sector empresarial, el 26.2 por ciento cámaras y asociaciones,

43 por ciento instituciones gubernamentales y 11.3 de otros sectores.

La Coordinación General de Giras y Eventos atendió dentro del periodo comprendido del 1 de junio de 1999 al 31 de mayo del 2000 un total de 524 apoyos, en los cuales se incluyen giras temáticas de las dependencias estatales, dependencias federales, presidencias municipales y organizaciones no gubernamentales.

Este trabajo comprendió protocolo, logística y adecuación de los espacios que incluyó todo lo necesario para llevar a buen término el evento, con lo que se optimizó el tiempo del Ejecutivo.

Atención a autoridades municipales

La Coordinación de Atención a Autoridades Municipales es el enlace con los miembros de los 46 Ayuntamientos y atiende de manera personal y directa a los funcionarios municipales.

En este periodo se recibieron, atendieron, turnaron y se les dio seguimiento a 238 asuntos dirigidos al Gobernador por las autoridades municipales; de estos asuntos el 83.07 por ciento se concluyeron y el 16.93 por ciento está en proceso de resolución.

Durante este lapso el titular del Ejecutivo visitó 37 municipios en 219 giras, que suman 422 eventos; ello da un total de 26 mil 994 kilómetros recorridos en los que se destinaron 255 horas.



Los tiempos del Ejecutivo

En la Coordinación de Agenda se concentra y desarrolla la información de todas las áreas e incluso de las Secretarías, con el propósito de programar y eficientar las actividades y tiempos del Ejecutivo Estatal.

Se implementó un sistema integral de agenda que permite contar con toda la información necesaria para la toma de decisiones. El sistema se compone por una serie de canales de comunicación establecidos con las diversas áreas de interés, mismos que arrojan información política relevante, compartida y enriquecida a favor del desarrollo de los programas de agenda.

La tarea del Ejecutivo del estado esta orientada por los propios compromisos y retos que se ha fijado ante la ciudadanía; con tal propósito, el Gobernador del estado participó en 314 eventos relacionados con el desafío de Impulso Desarrollo Social y Humano con 424 horas de cobertura.

Por lo que hace al desafío de Fortalecimiento de la Actividad Económica, se participó en 310 actividades con un acumulado de 573 horas. En el desafío de Un Buen Gobierno para Todos, el Ejecutivo Estatal invirtió mil 719 horas de trabajo efectivo, comprendidas en 894 eventos.

En misiones comerciales al extranjero se cubrieron 48.50 horas equivalentes a 9 viajes, en atención a otros estados destinaron 51 horas, se distribuyeron 97 horas en entrevistas con los medios de comunicación. En atención a Autoridades

Federales se emplearon 82.50 horas, con el Poder Judicial se trabajó a lo largo de 16.50 horas y con el Poder Legislativo 47.75 horas.

Finalmente, el Titular del Ejecutivo Estatal atendió de manera personal 352 audiencias con los ciudadanos interesados, que se traducen en 536 horas de trabajo efectivo.

La dirección general de administración tiene a su cargo la correcta aplicación del capital humano, y los recursos materiales y financieros asignados a la Secretaría de Particular del Gobernador. Del mes de enero al 31 de mayo del presente año, esta área tuvo un ahorro de 11 millones 978 mil 68 pesos sobre lo estimado para el presente ejercicio fiscal.

El logro más relevante es la optimización de los sistemas de cómputo específicos que se operan dentro de la Secretaría, relacionados con las actividades del Gobernador, el sistema integral de peticiones ciudadanas y autoridades municipales, servicio telefónico de información gubernamental y de turismo para beneficio de la sociedad.

Los sistemas son seguros y confiables en el acceso y procesamiento de la información, permiten una toma de decisiones responsable en acciones de un Buen Gobierno.

La recepción de documentos conlleva una metodología bien definida que permite un correcto resultado y abatimiento de tiempos de respuesta a la ciudadanía u organismos. Toda la documentación recibida es ingresada en el Sistema Integral de Turnos y durante el periodo



que nos ocupa se recibieron y turnaron 11 mil 56 documentos.

El Facilitador de Calidad

En el último año se creó el monitoreo periódico de los centros de atención telefónica, que mide el compromiso y calidad de la atención que se les brinda a los ciudadanos al comunicarse con esta dependencia.

Se mantuvo un constante interés en la detección de áreas de oportunidad tanto en la administración como en el servicio externo de esta dependencia y se aplicaron medidas correctivas, con lo que se mejoró en la percepción de los clientes externos con un impacto en la calificación promedio del periodo a reportar de 8.97, que es mayor en medio punto sobre la calificación promedio anterior.

Se brindó asesoría jurídica

Parte importante para el correcto funcionamiento y desarrollo de las actividades del Gobernador es el área de Asesoría Jurídica, en la cual se revisaron 583 actos, de los cuales 184 fueron decretos, 127 convenios, 144 juicios de amparo, 152 expropiaciones, 46 acuerdos, 49 nombramientos, 15 permisos de explosivos y 18 contratos varios, con lo que se dio certeza jurídica al titular del Ejecutivo sobre los actos que firmó.

Representación del Gobierno de Guanajuato en el D.F.

La oficina de Representación en el Distrito Federal basa su existencia en

su capacidad para tender puentes entre el Gobierno del estado de Guanajuato y las dependencias del gobierno federal, las embajadas, agrupaciones internacionales, empresas del sector público y privado, los medios de comunicación y los ciudadanos en general con interés y asuntos por tratar con la entidad.

Responsable de la construcción de la imagen del estado ante los diferentes actores radicados en la Ciudad de México, la Representación ha cimentado su liderazgo en su velocidad de respuesta, efectividad y trato, con el fin de brindar siempre un servicio de calidad a todo aquél que lo solicite.

En este periodo se inició la elaboración de bases de datos de las principales empresas asentadas en la Ciudad de México y en el estado de Guanajuato, así como de las empresas pertenecientes a los sectores estratégicos y prioritarios para la entidad: cuero, calzado, marroquinería, autopartes, artesanía, servicios, alimentos, química y agroindustria.

Se integraron directorios sobre la vida económica del estado, con los perfiles de las empresas y asociaciones enlistadas, para apoyar la labor de la Representación y para consulta del público. Entre ellos están el directorio de ONG's de asistencia privada, directorio de empresas exportadoras, directorio de empresas ubicadas en Guanajuato por giro, directorio de empresas de consorcios importantes y directorio de micro, pequeñas y medianas industrias de la Ciudad de México con presencia en el estado.



Se atendieron 51 empresas potenciales para invertir y/o establecerse en Guanajuato, se les brindó información sobre la entidad y se coordinaron visitas a la misma en colaboración con diferentes funcionarios de gobierno, especialmente con la Secretaría de Desarrollo Económico.

Se coordinaron 37 giras de trabajo del Gobernador a la Ciudad de México para llevar a cabo gestiones con las autoridades federales, reuniones de trabajo con empresas tanto nacionales como extranjeras y representaciones diplomáticas, entrevistas con medios masivos de comunicación nacionales e internacionales para dar a conocer los tres desafíos del gobierno para el año 2000 y los logros obtenidos hasta la fecha.

Trámites y atención a la ciudadanía

Se atendieron 595 personas que buscaban información económica, política, social, turística y legislativa sobre el estado; orientación para la realización de trámites legales (actas, certificados, expedición de documentos oficiales) y respaldo a guanajuatenses que sufrieron percances durante su estancia en la Ciudad de México.

Fueron recibidas mil 764 cartas, oficios, y documentos con información diversa, y turnadas a las áreas respectivas del estado, así como a los organismos públicos y privados en el Distrito Federal correspondientes.

A partir de enero de 2000 se implantó el sistema de Encuesta en la calidad del Servicio como instrumento de medición aplicado a toda persona que acudiera a esta dependencia para evaluar la eficiencia, el trato y la oportunidad del servicio proporcionado. El promedio arrojado por dichas encuestas fue de 9.74, calificación catalogada como sobresaliente, de acuerdo a las metas comprometidas por esta oficina.

Se convocó a la prensa y se organizaron entrevistas con representantes de los medios para difundir eventos del estado de Guanajuato. Se investigó y recabó información sobre diferentes ámbitos del estado para colaborar en la realización de reportajes, artículos, notas informativas, entrevistas, programas de radio y/o televisión y grabación de telenovelas cuyo tema estaba relacionado con Guanajuato.