

DIAGNÓSTICO PROGRAMA U044

Atención Ciudadana para el Bienestar Social

2019
26



Índice

1. Antecedentes.....	5
2. Identificación, definición y descripción del problema o necesidad.....	6
2.1 Definición del problema o necesidad.....	6
2.2 Causas y efectos del Problema o necesidad.....	6
2.3 Estado actual del problema o necesidad.....	9
2.4 Evolución del problema o necesidad.....	11
2.5 Experiencias de atención.....	15
3. Cobertura.....	17
3.1 Identificación y caracterización de la población o área de enfoque de referencia.....	18
3.2 Identificación y caracterización de la población o área de enfoque potencial....	18
3.3 Identificación y caracterización de la población o área de enfoque objetivo..	19
3.3.1 Criterios de focalización.....	19
3.4 Cuantificación de la población o área de enfoque objetivo.....	21
3.5 Metas de Cobertura.....	21
3.6 Frecuencia de actualización de la población potencial y objetivo.....	22
4. Análisis causa-efecto.....	23
4.1 Árbol del problema.....	23
4.2 Árbol de objetivos.....	24
5. Análisis de alternativas.....	25
6. Análisis de los involucrados.....	26
7. Objetivos.....	27
7.1 Determinación de los objetivos del programa.....	27
7.2 Objetivo General.....	27
7.3 Objetivos específicos.....	28
7.4 Aportación del programa a objetivos de planeación superior.....	28
7.4.1 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).....	28
7.4.2 Plan Nacional de Desarrollo (PND).....	29
7.4.3 Plan Estatal de Desarrollo (PED).....	29
7.4.4 Programas Sectoriales, Institucionales, Regionales y Especiales derivados del PED.....	31
7.4.5 Misión y Visión.....	32
7.4.6 Normatividad Aplicable al Programa presupuestario.....	32
8. Diseño del programa propuesto o con cambios sustanciales.....	33
8.1 Modalidad del programa.....	33
8.2 Diseño del programa.....	34
8.3 Previsiones para la integración y sistematización del padrón de beneficiarios	



o registros administrativos.....	36
8.4 Matriz de Indicadores para Resultados.....	37
9. Acciones Relevantes y Principales Logros del Programa Presupuestario.....	43
10. Procesos.....	45
11. Perspectiva de Género, juventudes, niñas, niños y adolescentes, y población en situación de vulnerabilidad.....	49
12. Análisis de similitudes o complementariedades.....	50
13. Presupuesto.....	53
14. Actualización del Diagnóstico.....	55
15. Referencias.....	56

Índice de Tablas e Ilustraciones.

Tabla 1. Descripción del problema por afectaciones diferenciadas en determinados grupos poblacionales.....	11
Tabla 2. Indicadores de satisfacción, confianza y experiencia ciudadana en servicios públicos y programas sociales, 2013–2023.....	12
Tabla 3. Experiencia de atención 1.....	16
Tabla 4. Experiencia de atención 2.....	16
Tabla 5. Experiencia de atención 3.....	16
Tabla 6. Población o área de enfoque potencial.....	19
Tabla 7. Cuantificación de la población o área de enfoque objetivo.....	21
Tabla 8. Conversión de Medios a Alternativas.....	25
Tabla 9. Criterios para la selección de alternativas.....	25
Tabla 10. Matriz de Alternativas.....	25
Tabla 11. Selección de alternativas.....	26
Tabla 12. Matriz de Actores.....	27
Tabla 13. Alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.....	28
Tabla 14. Alineación con el Plan Nacional de Desarrollo.....	29
Tabla 15. Alineación con el Plan Estatal de Desarrollo (PED).....	29
Tabla 16. Alineación con el Programa Sectorial.....	31
Tabla 17. Modalidad y Ramo del PP.....	34
Tabla 18. Unidades Responsables (UR) del programa.....	34
Tabla 19. Matriz de Indicadores para Resultados (MIR).....	37
Tabla 20. Estimación de metas del programa para los indicadores definidos en la MIR.....	43
Tabla 21. Análisis de similitudes o complementariedades.....	50
Tabla 22. Presupuesto estimado por capítulo del Gasto para operar el ejercicio fiscal actual.....	53
Tabla 23. Presupuesto por capítulo del gasto al cierre del ejercicio fiscal inmediato anterior.....	53



Tabla 24. Fuente u origen de los recursos del ejercicio fiscal inmediato anterior.....	54
Tabla 25. Presupuesto Histórico por Momentos contables.....	54
Ilustración 1. Población analfabeta o con educación básica incompleta.....	10
Ilustración 2. Nivel de satisfacción con el trato recibido.....	12
Ilustración 3. Obtención de lo requerido por el usuario al realizar pagos, trámites o solicitudes de servicios.....	13
Ilustración 4. Confianza de la sociedad en instituciones o diferentes actores.....	13
Ilustración 5. Barreras al trámite.....	14
Ilustración 6. Cobertura y poblaciones.....	18
Ilustración 7. Grado de rezago social por municipio en Tamaulipas.....	20
Ilustración 8. Población analfabeta o con educación básica incompleta.....	21
Ilustración 9. Mapa de Involucrados.....	26
Ilustración 10. Presupuesto por capítulos del Gasto.....	54
Ilustración 11. Presupuesto histórico ejercido en los últimos 5 años.....	55



1. Antecedentes.

Cuando hablamos de progreso de una nación o de una comunidad, lo primero que viene a la mente son cifras económicas: el producto interno bruto (PIB), la inversión extranjera, o la creación de empleos. Si bien estos indicadores son importantes, es crucial reconocer que el verdadero bienestar de las personas y la sociedad va mucho más allá del simple crecimiento económico.

El bienestar es un concepto multifacético que se enfoca en la calidad de vida que disfrutan los individuos. No se trata solo de cuánto dinero se produce, sino de si las personas pueden acceder a lo que necesitan para vivir una vida plena y digna. Esto significa asegurar y mantener un nivel de vida que les permita satisfacer sus necesidades básicas: tener acceso a una alimentación adecuada, contar con servicios de salud de calidad, recibir una educación que les abra puertas a un mejor futuro, y disponer de una vivienda segura y digna. Cuando estas necesidades fundamentales están cubiertas de manera consistente, las personas tienen las bases para desarrollar todo su potencial.

Por lo tanto, el bienestar está intrínsecamente ligado a la superación de la pobreza. No podemos hablar de bienestar genuino si una parte significativa de la población lucha diariamente por cubrir sus necesidades más elementales. Va de la mano con la mejora de la calidad de vida, que abarca aspectos como la seguridad, el acceso a la cultura, la participación social y un entorno saludable. En esencia, el bienestar es el resultado de un desarrollo en sus diversas dimensiones, incluyendo no solo la económica, sino también la social, ambiental, cultural y política.

Cuando buscamos el bienestar, estamos buscando construir una sociedad donde cada persona tenga la oportunidad de florecer, independientemente de su punto de partida. Es una meta que requiere un enfoque integral, reconociendo que el progreso verdadero se mide en la vida de las personas.

En este sentido, el bienestar también depende de la capacidad de las personas para interactuar con las instituciones públicas y ejercer sus derechos frente al Estado. Cuando existen barreras para acceder a los mecanismos institucionales de atención o para presentar solicitudes ante las autoridades, las personas pueden enfrentar mayores dificultades para resolver necesidades inmediatas o canalizar demandas sociales.

El nuevo enfoque de bienestar pasa de un modelo subsidiario a un modelo que garantice el pleno ejercicio de sus derechos y con ello todas las personas tengan acceso a servicios básicos.

Bajo esta perspectiva, los programas públicos orientados a facilitar la comunicación entre la ciudadanía y el gobierno adquieren una relevancia particular, ya que permiten que las personas ejerzan sus derechos y expresen directamente sus necesidades ante las instituciones responsables de atenderlas.



El Programa de Atención Ciudadana para el Bienestar Social con que cuenta la Secretaría del Bienestar Social del Estado de Tamaulipas genera dos efectos positivos fundamentales en la población. Primero, la respuesta rápida y eficiente a las peticiones ciudadanas fortalece la confianza y satisfacción de la ciudadanía hacia el Estado. Segundo, el programa facilita el acceso de la población a los apoyos sociales. Estos dos elementos, en conjunto, se traducen directamente en un incremento del bienestar social de los individuos.

El programa fomenta una nueva percepción del Estado; da acceso a los ciudadanos a un gobierno humanista que escucha activamente, que impulsa la transformación, y que brinda apoyo concreto a través de iniciativas como esta. Al cumplir con sus compromisos, el programa genera una ciudadanía satisfecha y confiada en el aparato gubernamental. El resultado es una mayor calidad y un impacto más profundo en las acciones gubernamentales, basadas en una relación de confianza y cercanía con la población.

El programa de Atención Ciudadana para el Bienestar de la SEBIEN funciona como una herramienta práctica a través de la cual los tamaulipecos ejercen su derecho fundamental de petición plasmado en el artículo 8º constitucional. Al recibir solicitudes de ayuda social, la Secretaría del Bienestar Social de Tamaulipas cumple con su obligación constitucional de atender las peticiones de los ciudadanos de manera formal y organizada.

De esta manera, el programa no solo facilita el acceso a los apoyos sociales, sino que también materializa el principio de respuesta que exige el artículo 8º. Al tramitar las solicitudes y dar una respuesta oportuna y por escrito, asegurando que la petición de cada persona sea considerada, promoviendo la transparencia y la rendición de cuentas. Esta relación fortalece el vínculo entre el gobierno y la ciudadanía, demostrando cómo un programa de gobierno puede ser un medio efectivo para garantizar un derecho constitucional y conducir a la ciudadanía a un bienestar social.

2. Identificación, definición y descripción del problema o necesidad.

2.1 Definición del problema o necesidad.

Población de Tamaulipas mayores de 18 años que presentan dificultad para ejercer su derecho de petición.

2.2 Causas y efectos del Problema o necesidad.

El artículo 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos consagra el derecho de petición, una garantía individual esencial en el ordenamiento jurídico nacional. Este derecho faculta a los ciudadanos a dirigirse a las autoridades gubernamentales para realizar gestiones, como solicitar información, pedir apoyos sociales o interponer quejas, con la expectativa de obtener una respuesta oportuna y fundamentada en derecho.

En este sentido, el ejercicio efectivo del derecho de petición constituye uno de los principales mecanismos mediante los cuales la ciudadanía puede establecer comunicación



directa con las instituciones públicas y canalizar sus necesidades o demandas ante las autoridades competentes. Cuando este derecho enfrenta barreras en su ejercicio, se generan limitaciones para que la población acceda oportunamente a los mecanismos institucionales de atención y gestión de apoyos.

Este derecho conlleva responsabilidades para ambas partes:

- El ciudadano: debe presentar su solicitud de manera respetuosa y pacífica, además de hacerlo por escrito y de forma clara.
- La autoridad: tiene la obligación de recibir, tramitar y responder la petición también por escrito y dentro de un plazo razonable.

Los residentes de Tamaulipas se enfrentan a dificultades para ejercer su derecho de petición, un problema multifacético con varias causas y efectos significativos. Entre algunas causas encontramos las siguientes:

Desconocimiento del Derecho de Petición. - Este proceso es obstaculizado por diversos factores, muchos ciudadanos carecen de conocimientos básicos sobre sus derechos constitucionales y los procedimientos para presentar una petición formal, esto último deja a los ciudadanos sin medios para acceder a los distintos apoyos sociales que ofrece el Estado.

Desconfianza de proporcionar datos personales. - La desconfianza de los ciudadanos al dar sus datos personales y/o documentos oficiales para recibir apoyos sociales es un problema importante. La gente tiene miedo de que su información sea usada de forma indebida. Esta preocupación nace de la falta de transparencia del gobierno sobre cómo manejan estos datos. Cuando no está claro quién los usará y para qué, la gente prefiere no arriesgarse, pensando que el beneficio del apoyo no vale la pena frente al riesgo de que su información personal sea expuesta. Este temor se agrava por la historia de casos de corrupción o mal uso de la información, lo que hace que se pierda interés en los programas sociales.

Desconocimiento de los programas sociales. - El desconocimiento es un gran problema que evita que muchas personas reciban la ayuda que necesitan. En ocasiones la gente no sabe qué programas existen, quiénes pueden participar, ni cómo solicitarlos. La falta de información clara y accesible, junto con trámites complicados, hace que estos programas no lleguen a quienes más los necesitan. Esto no solo afecta a los ciudadanos, sino que también reduce la efectividad de las políticas sociales y hace más difícil lograr el bienestar social.

Dificultad para realizar el trámite para presentar la petición. La dificultad para solicitar apoyos sociales al Gobierno del Estado es una barrera significativa. Los ciudadanos se encuentran con trámites complicados, la falta de información sobre los pasos a seguir, y una percepción de que el proceso es ineficiente. Esta complejidad desanima a muchas personas, especialmente a aquellas con menos recursos o educación, a iniciar o completar el proceso.



En lugar de ser un camino directo para recibir ayuda, el proceso se convierte en un obstáculo que aleja a los ciudadanos de los programas diseñados para su beneficio.

Dificultad para ejercer el derecho de petición debido a una emergencia social o natural. - La dificultad para solicitar apoyo social durante una emergencia social o natural es un obstáculo crítico. En los momentos en que las personas se encuentran en situaciones de estrés extremo y en muchos casos carecen de acceso a recursos básicos como electricidad, internet o transporte. Los procesos de petición, que por ende son complejos en condiciones normales, se vuelven casi imposibles de realizar. La necesidad de presentar documentos, llenar formularios y seguir procedimientos burocráticos se convierte en una barrera insuperable para quienes han perdido sus pertenencias y no tienen un lugar seguro para vivir. Esta rigidez administrativa, imposibilita la entrega expedita del apoyo, exacerba la vulnerabilidad de quienes se encuentran en una situación de extrema necesidad, aumentando su desamparo en los momentos más críticos.

Las causas descritas anteriormente generan una serie de efectos que inciden directamente en la relación entre la ciudadanía y las instituciones públicas, afectando la capacidad de las personas para ejercer sus derechos y acceder a mecanismos de atención gubernamental.

Los efectos significativos que se derivan de las causas descritas son:

Desconocimiento del Derecho de Petición

El efecto principal es que los ciudadanos no pueden acceder a los apoyos sociales. Al no saber que tienen el derecho de solicitar ayuda, ni cómo hacerlo, se quedan desconectados de los programas diseñados para su beneficio, sin importar cuán necesarios sean.

Desconfianza para Proporcionar Datos Personales

El efecto es que la gente prefiere no participar en los programas sociales. El miedo a que su información personal sea usada indebidamente, debido a la falta de transparencia del gobierno, hace que el riesgo percibido sea mayor que el beneficio del apoyo. Esto reduce la participación y el interés en los programas, y mina la credibilidad de las instituciones.

Desconocimiento de los Programas Sociales

El efecto es que la ayuda no llega a quienes más la necesitan. La falta de información clara y accesible impide que las personas conozcan los programas, los requisitos o los procedimientos para solicitarlos. Esto disminuye la efectividad de las políticas sociales y dificulta el logro del bienestar para la población más vulnerable.

Incertidumbre de Recibir el Apoyo Social

El efecto es que la credibilidad de las instituciones se debilita y la motivación para participar disminuye. La falta de información sobre el estado de las solicitudes genera frustración, desconfianza y un sentimiento de incertidumbre. Esto desanima a los ciudadanos a



continuar con el proceso, haciendo que el esfuerzo no valga la pena si la ayuda no está garantizada.

Dificultad para Realizar el Trámite

El efecto es que el proceso burocrático se convierte en un obstáculo insuperable. Los trámites complicados y la ineficiencia percibida alejan a los ciudadanos de los programas sociales. En lugar de ser un medio para recibir ayuda, la burocracia se convierte en una barrera que excluye, especialmente a quienes tienen menos recursos o educación.

Dificultad en Emergencias Sociales o Naturales

El efecto más grave es que los ciudadanos quedan en un estado de desamparo total en los momentos más críticos. La rigidez de los trámites, que requieren documentos o acceso a tecnología, se vuelve imposible de cumplir para quienes han perdido todo. Esta situación exagera su vulnerabilidad y dificulta la respuesta rápida y eficaz del gobierno, justo cuando la ayuda es más urgente.

El Programa de Atención Ciudadana es crucial porque acompaña al ciudadano, brindándole las herramientas necesarias para ejercer su derecho de petición. Esto asegura que existan canales de comunicación abiertos y eficientes con el Estado. Como resultado, la confianza y satisfacción general de la población en los servicios gubernamentales aumenta, propiciando un mayor acercamiento entre el gobierno y la ciudadanía.

2.3 Estado actual del problema o necesidad.

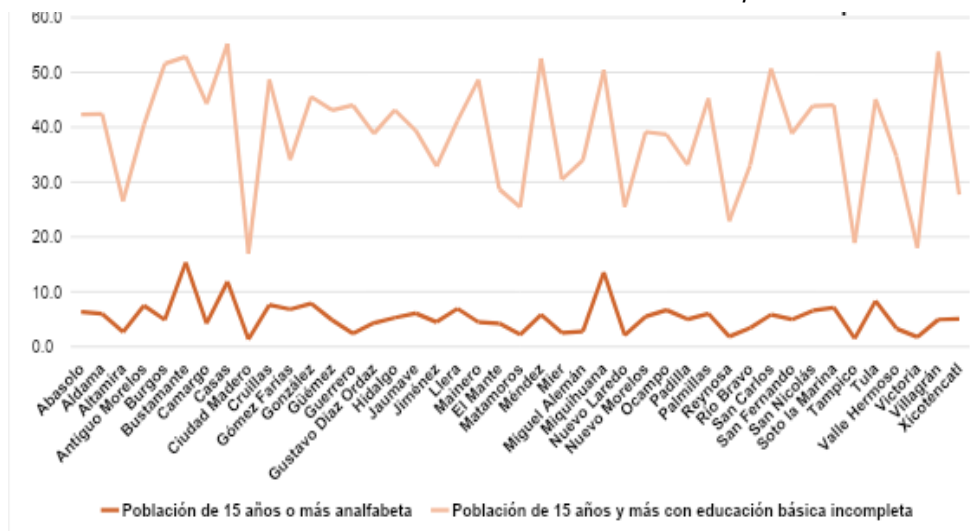
Un sector significativo de la población de Tamaulipas, mayor de 18 años, enfrenta serios desafíos para ejercer su derecho de petición. Este derecho, pilar fundamental de la participación ciudadana y el acceso a programas sociales, se ve obstaculizado por múltiples factores. Entre las barreras más notables se encuentran el desconocimiento de los procedimientos administrativos, la inaccesibilidad a los canales de comunicación oficiales y la percepción generalizada de ineficacia o burocracia en las instituciones públicas.

Estas dificultades se acentúan aún más por factores como el analfabetismo, el bajo nivel académico, el grado de marginación y el rezago social, así como la lejanía de las urbes. En conjunto, estos elementos impiden que los ciudadanos ejerzan plenamente este derecho, limitando su capacidad para interactuar con el gobierno y beneficiarse de los recursos públicos. (Ver Ilustración 1).

Si bien el ejercicio del derecho de petición no cuenta con mediciones estadísticas directas, diversos indicadores sociales permiten aproximarse a las condiciones que influyen en la capacidad de las personas para interactuar con las instituciones públicas y ejercer sus derechos ante el Estado. Entre estos indicadores se encuentran los niveles de analfabetismo y rezago educativo presentes en distintas regiones de la entidad.



Ilustración 1. Población analfabeta o con educación básica incompleta



FUENTE: Elaboración propia, CONEVAL 2020.

Esta problemática no solo socava la confianza en el sistema gubernamental, sino que también limita la capacidad de los ciudadanos para solicitar información, presentar quejas o proponer soluciones a problemas que les afectan directamente. Abordar esta situación requiere un esfuerzo coordinado de las autoridades para simplificar los procesos, aumentar la transparencia y promover una cultura de servicio público que garantice que el derecho de petición sea accesible y efectivo para todos los tamaulipecos.

Aunque la problemática de la dificultad para ejercer el derecho de petición es un tema de preocupación generalizada entre la población de Tamaulipas, no existen estadísticas oficiales o estudios gubernamentales recientes que cuantifiquen de manera precisa el número de personas mayores de 18 años que enfrentan esta limitante.

Esta falta de datos actualizados impide una comprensión profunda y fundamentada del alcance real del problema, dificultando el diseño de políticas públicas efectivas y la asignación adecuada de recursos. Sin embargo, se han identificado entre las subcausas de la problemática el analfabetismo, baja nivel académico, condiciones económicas desfavorables, así como los eventos de emergencias sociales y naturales que puedan presentarse, de todo esto último si podemos obtener información y de esta manera analizar los efectos de las mismas.

En este contexto, resulta relevante identificar ciertos grupos poblacionales que pueden enfrentar barreras diferenciadas para acceder a la información institucional, realizar trámites administrativos o ejercer su derecho de petición ante las autoridades.



Tabla 1. Descripción del problema por afectaciones diferenciadas en determinados grupos poblacionales.

Grupo Poblacional	Definición	Cuantificación	Afectación diferenciada del grupo respecto a la problemática
Jóvenes	Personas entre 12 a 24 años	324,372 personas	Vulnerabilidad de sus derechos, aislamiento, inestabilidad emocional.
Personas adultas mayores	Personas mayores a 60 años.	131,196 personas	Vulnerabilidad de sus derechos, pérdida de acceso a servicios y recursos económicos para la vida cotidiana.
Pueblos y comunidades indígenas	-Hablantes de lengua indígena -No hablantes de lengua indígena en hogares, donde el jefe o jefa habla lengua indígena -Personas auto adscritas como indígenas	11,534 personas	Desconfianza institucional, perpetuación de grupo vulnerable, desvinculación con el sentido de pertenencia.
Personas afroamericanas	Son afroamericanos o afrodescendientes las personas que se identifican como tales.	17,629 personas	Desconfianza institucional, perpetuación de grupo vulnerable, desvinculación con el sentido de pertenencia.
Personas con discapacidad	Personas que tienen alguna dificultad para desempeñar actividades cotidianas como: caminar, moverse, subir o bajar, ver, hablar, oír, vestirse, bañarse o comer, poner atención o alguna limitación mental.	67,037 personas	Mayor gasto doméstico en salud, alimentación y cuidado, vulnerabilidad en sus derechos, aumento de morbilidad.

Nota: Debido a restricciones de disponibilidad estadística y criterios de confidencialidad, algunos rangos fueron ajustados respecto a los planteamientos iniciales. El grupo de jóvenes se estimó en el rango de 12 a 24 años integrando las categorías disponibles en la información censal.

2.4 Evolución del problema o necesidad.

Las barreras que enfrentan los ciudadanos se observan y cuantifican en la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), una herramienta del INEGI que mide la interacción, percepción y experiencias de la población con los servicios públicos. La ENCIG captura la interacción de la población con el gobierno, además evalúa el grado en que la gente se acerca a las autoridades para realizar trámites o solicitar servicios, lo que indirectamente revela si saben de su existencia.

Aunque la ENCIG no mide de manera directa el ejercicio del derecho de petición, sus indicadores sobre interacción con instituciones públicas, satisfacción con los servicios gubernamentales y barreras en la realización de trámites permiten aproximarse a las condiciones institucionales que influyen en la capacidad de los ciudadanos para presentar solicitudes o gestionar apoyos ante las autoridades.



La encuesta cuantifica la confianza en las instituciones, una baja confianza en las autoridades está directamente relacionada con el miedo de que la información personal sea mal utilizada. Por otro lado, la ENCIG mide la calidad de los trámites, incluyendo el tiempo de espera, la claridad de la información y los requisitos. Si estos procesos son deficientes, se traduce en una experiencia negativa para el ciudadano, lo que genera incertidumbre sobre el resultado de su solicitud. A continuación, podemos ver en la tabla 2 algunos de los indicadores que nos atañen y su fluctuación a lo largo del tiempo.

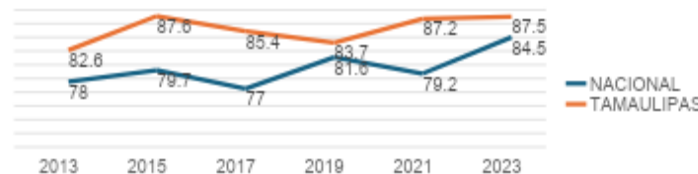
Tabla 2. Indicadores de satisfacción, confianza y experiencia ciudadana en servicios públicos y programas sociales, 2013-2023

NOMBRE DEL INDICADOR	ASPECTO ESPECÍFICO	DESAGREGACIÓN	2013	2015	2017	2019	2021	2023
NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL TRATO RECIBIDO	CRÉDITOS DE VIVIENDA O PROGRAMAS SOCIALES	NACIONAL	78	79.7	77	81.6	79.2	84.5
		TAMAULIPAS	82.6	87.6	85.4	83.7	87.2	87.5
OBTENCIÓN DE LO REQUERIDO POR EL USUARIO AL REALIZAR PAGOS, TRÁMITES O SOLICITUDES DE SERVICIOS	CRÉDITOS DE VIVIENDA O PROGRAMAS SOCIALES	NACIONAL	84.2	88.2	83.6	78.6	74	82.3
CONFIANZA DE LA SOCIEDAD EN INSTITUCIONES O DIFERENTES ACTORES	GOBIERNOS ESTATALES	NACIONAL	S/D	S/D	29.3	40.5	45.1	48.2
		TAMAULIPAS	S/D	S/D	45	47.5	43.4	62.9
PROBLEMAS PARA REALIZAR PAGOS, TRÁMITES O SOLICITUDES DE SERVICIOS PÚBLICOS	BARRERAS AL TRÁMITE	NACIONAL	79.3	87.6	88.1	85.1	83	82

FUENTE: Elaboración propia, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2013-2023

Como podemos apreciar el nivel de satisfacción con el trato recibido por parte de la estructura burocrática durante el proceso de algún trámite ante alguna oficina de gobierno, en el caso específico para solicitar un crédito de vivienda o programas sociales, ha ido en aumento desde el 2013 al 2023 según la encuesta ENCIG que se publicada cada 2 años, este aumento es positivo tanto a nivel Nacional como a nivel de nuestra Entidad (ver Ilustración 2), esto es debido a la creciente digitalización de los trámites y las mejorar en la calidad del servicio público mexicano.

Ilustración 2. Nivel de satisfacción con el trato recibido.

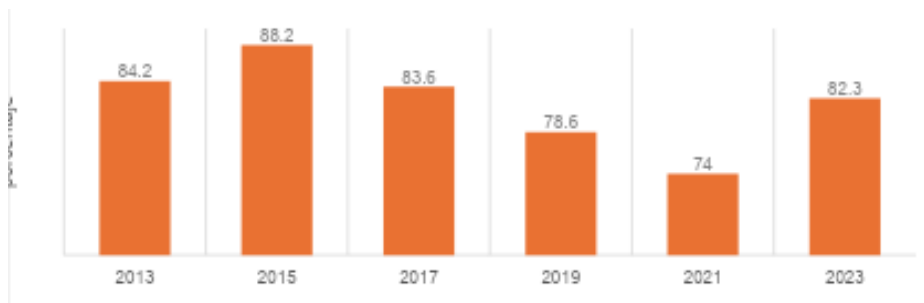


FUENTE: Elaboración propia, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2013-2023



La satisfacción ciudadana con respecto a la obtención de lo requerido por el usuario al realizar trámites o solicitudes de servicio ha mostrado una tendencia volátil a nivel Nacional. Entre 2013 y 2021, la satisfacción de los usuarios con la obtención de lo solicitado cayó más de un 10%. Sin embargo, se observó una recuperación del 8% para el año 2023. Esta mejora reciente sugiere que los esfuerzos por asegurar servicios de mayor calidad por parte del estado están comenzando a reflejarse positivamente en los niveles de satisfacción de los ciudadanos, a pesar de las dificultades previas.

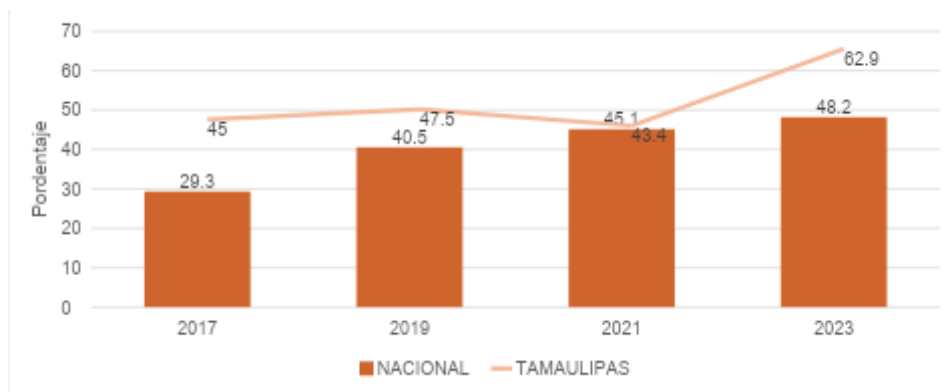
Ilustración 3. *Obtención de lo requerido por el usuario al realizar pagos, trámites o solicitudes de servicios.*



FUENTE: Elaboración propia, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2013-2023

Para el 2023, el indicador de la confianza de la sociedad en instituciones o diferentes actores en el gobierno de Tamaulipas alcanzó el 62.9% superando la media nacional del 48.2%. Este dato sugiere una percepción positiva de que el gobierno está atento a las necesidades de la población. Esta cifra contrasta marcadamente con los resultados de 2021, cuando la confianza en el gobierno de Tamaulipas estaba en un nivel significativamente más bajo. En ese periodo, el porcentaje de ciudadanos con confianza estaba 1.7 puntos porcentuales por debajo de la media nacional, lo que reflejaba una clara falta de confianza por parte de la ciudadanía en la administración de ese momento. (ver Ilustración 4)

Ilustración 4. *Confianza de la sociedad en instituciones o diferentes actores.*

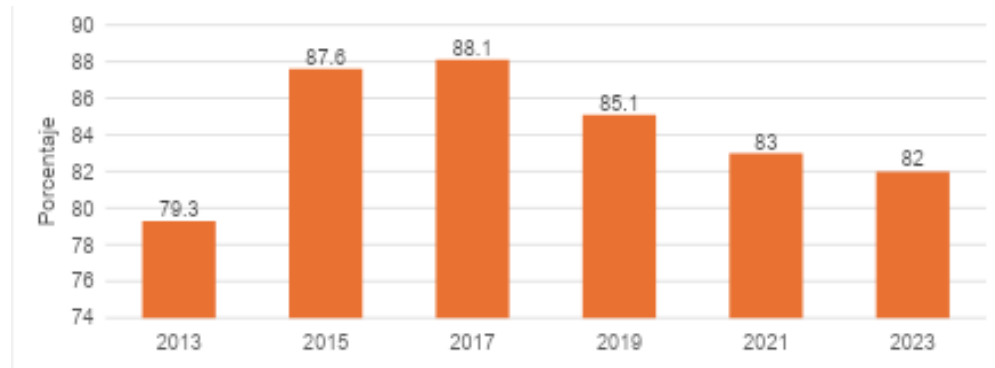


FUENTE: Elaboración propia, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2013-2023



La Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) del INEGI ofrece un panorama claro de las barreras que enfrentan los ciudadanos al realizar trámites y solicitudes de servicios públicos, a través de su indicador problemas para realizar pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos. Desde 2017, se ha observado una disminución progresiva a nivel nacional de los obstáculos burocráticos. A pesar de esta mejora, el problema persiste. Un 82% de la población mayor de 18 años aún se enfrenta a barreras y dificultades al intentar realizar gestiones con entidades gubernamentales. (ver Ilustración 5).

Ilustración 5. Barreras al trámite



FUENTE: Elaboración propia, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2013-2023

La eficiencia y eficacia en el ejercicio del derecho de petición resultan fundamentales para el pleno goce de los derechos fundamentales de los ciudadanos. La inobservancia o el desconocimiento de este derecho, consagrado en el artículo 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, limitan de manera significativa el acceso de la población a los servicios y apoyos sociales que buscan mejorar su calidad de vida y, por ende, su bienestar social.

La agilidad de los procesos de recepción y respuesta a las peticiones ciudadanas no solo garantiza un principio constitucional, sino que también es un pilar indispensable para asegurar la efectividad de las políticas públicas y el bienestar social.

En este sentido, el análisis de los indicadores derivados de la ENCIG permite observar que, a pesar de ciertas mejoras en la percepción de los servicios públicos y en los niveles de confianza institucional, persisten barreras estructurales que dificultan la interacción de la ciudadanía con las instituciones gubernamentales. Estas condiciones evidencian la necesidad de fortalecer mecanismos institucionales que faciliten la gestión de solicitudes y la canalización de apoyos sociales.

Se deberá realizar un análisis con base en información cuantitativa y/o cualitativa que permita identificar y describir la evolución del problema o necesidad pública que se busca atender mediante el programa presupuestario propuesto, o bien a través de los cambios sustanciales que se planteen en un programa ya existente.



2.5 Experiencias de atención.

El análisis de experiencias de atención implementadas en distintos niveles de gobierno permite identificar mecanismos institucionales orientados a facilitar la interacción entre la ciudadanía y las autoridades, así como a gestionar solicitudes relacionadas con apoyos, servicios públicos o canalización de demandas sociales. Este tipo de instrumentos institucionales buscan reducir barreras administrativas, mejorar la capacidad de respuesta del Estado y fortalecer la confianza ciudadana en las instituciones públicas.

Dentro del ámbito estatal, en Tamaulipas se identifica el programa Atención Ciudadana a Población Vulnerable, operado por el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF) Tamaulipas a través de la Subdirección de Atención Ciudadana. Este programa tiene como objetivo brindar respuesta a solicitudes de apoyo presentadas por personas en situación de vulnerabilidad, mediante la gestión de beneficios directos o apoyos de carácter asistencial.

El acceso a este programa es gratuito y está condicionado a la verificación de la situación de vulnerabilidad de la persona solicitante por parte del DIF Tamaulipas, lo que permite asegurar que los beneficios se otorguen a población que realmente requiere apoyo. (Registro Estatal de Trámites y Servicios, 2023).

A nivel nacional, se identifican también mecanismos institucionales orientados a facilitar la interacción entre ciudadanía y gobierno. Un ejemplo relevante es el sistema de Atención Ciudadana del Gobierno de la Ciudad de México, el cual surge como respuesta a la necesidad de fortalecer los canales de comunicación directa entre la población y las autoridades públicas.

Este sistema opera a través del servicio Locatel y del Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC), plataformas que permiten a la población realizar solicitudes de servicios, presentar quejas, solicitar información o emitir sugerencias relacionadas con la operación de servicios públicos. Estas plataformas funcionan de manera permanente, las 24 horas del día durante todo el año, lo que facilita el acceso continuo de la ciudadanía a los mecanismos de atención gubernamental. (Gobierno de la Ciudad de México, 2025).



Asimismo, en el ámbito federal se identifican diversos programas presupuestarios que incorporan componentes relacionados con la atención, gestión o canalización de solicitudes ciudadanas. En la plataforma de Transparencia Presupuestaria se pueden identificar algunos programas que, desde distintas dependencias federales, contemplan mecanismos de atención directa o indirecta a las demandas de la población.

A continuación, se presentan algunos ejemplos de programas federales que incorporan mecanismos de atención ciudadana o canalización de solicitudes.

Tabla 3. Experiencia de atención 1.

Ramo	Unidad Responsable	Programa Presupuestario	Modalidad	Clave	Desempeño
02- Oficina de la Presidencia de la República	Secretaría Particular del Presidente	Atención y seguimiento a las solicitudes y demandas de la ciudadanía	P-Planeación, seguimiento y evaluación de políticas públicas	003	Medio

Sin datos generales del programa.

Fuente: Transparencia Presupuestaria (<https://www.transparenciapresupuestaria.gob.mx/Programas>)

Tabla 4. Experiencia de atención 2.

Ramo	Unidad Responsable	Programa Presupuestario	Modalidad	Clave	Desempeño
12- Salud	Dirección General de Calidad y Educación en Salud	Atención a la Salud y Medicamentos Gratuitos para la población sin Seguridad Social Laboral	U-Otros Subsidios	013	Medio

Este programa contribuye a la aplicación de apoyos otorgados a las Entidades Federativas para la prestación de servicios de salud a la población sin seguridad social laboral.

Otorgando atención a la salud y medicamentos gratuitos para la población sin Seguridad Social Laboral, mediante transferencias de recursos presupuestales calendarizados.

Fuente: Transparencia Presupuestaria (<https://www.transparenciapresupuestaria.gob.mx/Programas>)

Tabla 5. Experiencia de atención 3.

Ramo	Unidad Responsable	Programa Presupuestario	Modalidad	Clave	Desempeño
20-Bienestar	Dirección General de Atención a Grupos Prioritarios	Bienestar de las Personas en Situación de Emergencia Social y Natural	U-Otros Subsidios	011	Medio

Este programa contribuye a la disminución de las carencias sociales de las personas afectadas por un fenómeno social o natural. El propósito de este programa es atender a las personas cuyo ingreso mensual, después de recibir el apoyo económico otorgado por el programa, se ubicó en alguno de los rangos de ingreso mensual superiores al valor promedio de la línea de pobreza por ingresos

Fuente: Transparencia Presupuestaria (<https://www.transparenciapresupuestaria.gob.mx/Programas>)



El análisis de estas experiencias muestra que distintos niveles de gobierno han desarrollado mecanismos institucionales para recibir, gestionar y canalizar solicitudes ciudadanas, especialmente en contextos donde la población enfrenta condiciones de vulnerabilidad o dificultades para acceder a los servicios públicos.

Estos instrumentos crean canales de comunicación entre la ciudadanía y las autoridades, permitiendo presentar solicitudes de apoyo o gestionar demandas relacionadas con servicios gubernamentales. De esta manera, contribuyen a reducir barreras administrativas, mejorar la capacidad de respuesta institucional y fortalecer la relación entre gobierno y ciudadanía.

En este sentido, la existencia de este tipo de mecanismos evidencia la importancia de contar con instrumentos institucionales que faciliten la interacción entre la población y las autoridades, permitiendo atender de manera oportuna las demandas sociales y fortalecer el ejercicio del derecho de petición.

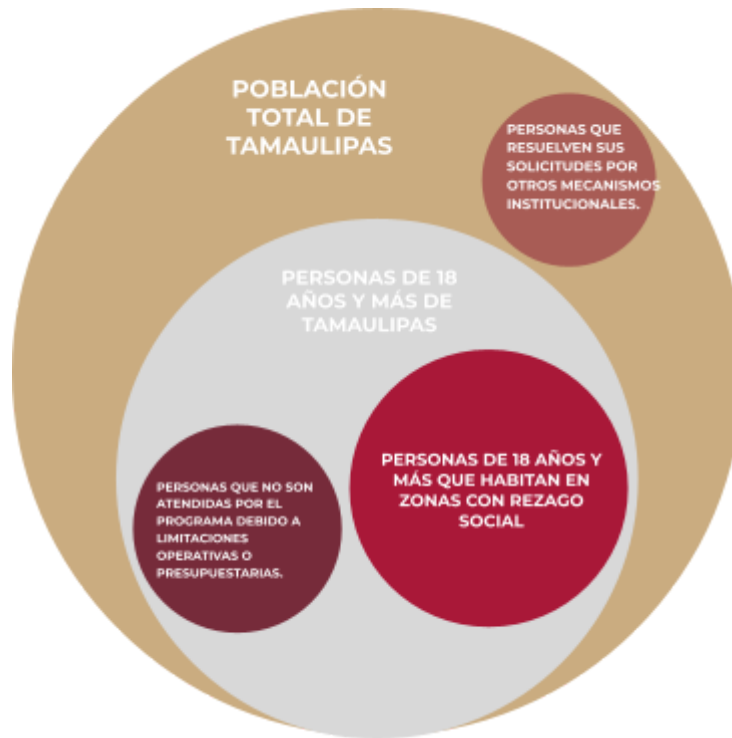
3. Cobertura.

Se tiene cobertura en los 43 municipios del estado de Tamaulipas y atiende solicitudes presentadas por la ciudadanía ante la Secretaría de Bienestar Social en ejercicio de su derecho de petición, mediante la gestión o canalización de apoyos relacionados con el sector desarrollo social.

Si bien el programa puede recibir solicitudes de la ciudadanía en general, el análisis de cobertura considera como referente a las personas que habitan en localidades con rezago social medio, alto y muy alto, ya que en estos contextos pueden presentarse mayores barreras para el acceso a los mecanismos institucionales de gestión y atención ciudadana.

La delimitación de las poblaciones vinculadas con el programa se presenta en la siguiente gráfica.

Ilustración 6. Cobertura y poblaciones.



3.1 Identificación y caracterización de la población o área de enfoque de referencia.

La población de referencia comprende a los residentes del estado de Tamaulipas con facultad para ejercer su derecho de petición ante las autoridades estatales. Fundamentado en el artículo 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, este derecho garantiza que la ciudadanía pueda presentar solicitudes y recibir una respuesta conforme a la ley. Por ello, el universo del programa integra a toda persona potencialmente apta para realizar gestiones ante las instituciones públicas.

De acuerdo con las proyecciones para 2025 de la Secretaría General del Consejo Nacional de Población (CONAPO), Tamaulipas cuenta con 3,748,419 habitantes, de los cuales 1,856,321 son hombres y 1,892,098 son mujeres. Esta cifra constituye el universo general a partir del cual se delimitará, en los apartados siguientes, las poblaciones potencial y objetivo.

3.2 Identificación y caracterización de la población o área de enfoque potencial.

La población o área de enfoque potencial se integra por las personas residentes en el estado de Tamaulipas mayores de 18 años, al corresponder al grupo de población que puede presentar de manera directa solicitudes o peticiones ante las instituciones públicas.



Asimismo, en situaciones extraordinarias derivadas de contingencias sociales o emergencias que afecten a la población, el programa podrá ampliar temporalmente su atención conforme a la disponibilidad presupuestaria y a los lineamientos operativos aplicables.

Tabla 6. *Población o área de enfoque potencial.*

Definición de la población o área de enfoque potencial	Personas de 18 años y más residentes en el estado de Tamaulipas que pueden ejercer su derecho de petición ante la Secretaría de Bienestar Social.
Cuantificación de la población o área de enfoque potencial	2,581,018 habitantes Fuente: Proyección anual 2025 de la Secretaría General del Consejo Nacional de Población (CONAPO).

3.3 Identificación y caracterización de la población o área de enfoque objetivo.

La población o área de enfoque objetivo se integra por las personas residentes en el estado de Tamaulipas mayores de 18 años que ejercen su derecho de petición ante la Secretaría de Bienestar Social para solicitar la gestión o canalización de apoyos sociales relacionados con el sector desarrollo social.

Dentro de este universo, se consideran prioritarias las solicitudes provenientes de personas que se encuentran en condición de pobreza por ingresos o que habitan en localidades con rezago social medio, alto y muy alto, debido a que estos contextos pueden representar mayores barreras para el acceso a información, trámites y servicios públicos.

De manera extraordinaria, el programa podrá ampliar temporalmente su atención en casos derivados de contingencias sociales o emergencias que afecten a la población.

3.3.1 Criterios de focalización.

La focalización de la población objetivo se realizará con base en criterios territoriales y sociales que permitan priorizar a las personas en situación de pobreza por ingresos que enfrentan mayores barreras de acceso a programas y acciones sociales.

De manera preliminar, se considerarán como criterios orientadores:

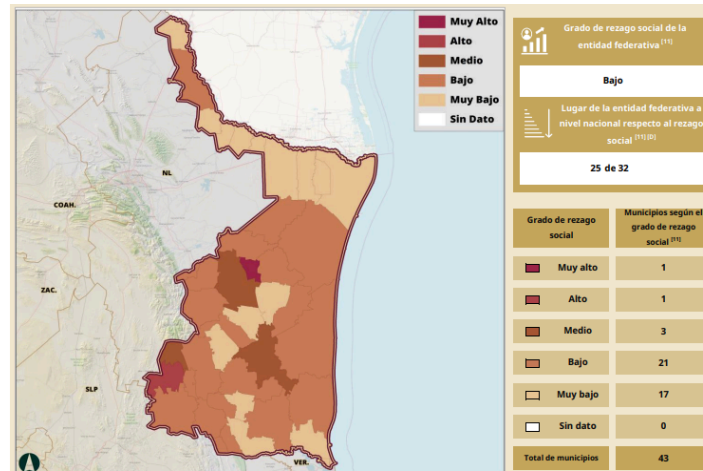
- La residencia en municipios, localidades o polígonos con alta incidencia de pobreza por ingresos.
- La presencia de rezago social o marginación que limite el acceso regular a servicios institucionales.

- La identificación de barreras territoriales, informativas o de movilidad que dificultan la vinculación con la oferta pública.

La aplicación específica de estos criterios, así como su ponderación y mecanismos de validación, será definida en los instrumentos normativos y operativos correspondientes, en función de la disponibilidad presupuestaria y la capacidad operativa del programa.

Además, se utiliza una estrategia de atención a la "triple vulnerabilidad" (económica, geográfica y educativa) que condiciona el acceso de la ciudadanía a la protección social. El primer criterio es territorial, priorizando localidades con rezago social Medio, Alto y Muy Alto (**Ilustración 7**), donde la carencia de infraestructura y las distancias físicas actúan como barreras naturales que limitan la vinculación con el Estado.

Ilustración 7. Grado de rezago social por municipio en Tamaulipas.



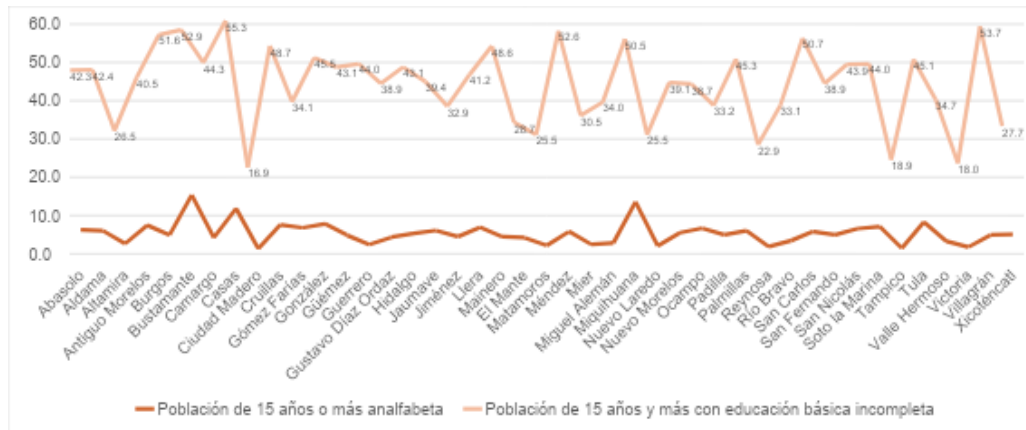
Fuente: Informe anual sobre la situación de pobreza y rezago social 2025 -Tamaulipas

En segundo término, se aplica un criterio socioeconómico dirigido a hogares con ingresos por debajo de la línea de pobreza extrema. Este filtro determina la procedencia de los apoyos sociales y la respuesta ante contingencias. Se asegura así que el recurso atienda necesidades urgentes de subsistencia y no solo demandas administrativas.

Finalmente, el programa focaliza a la población con rezago educativo o analfabetismo funcional (Ilustración 8), por ser el grupo con mayores dificultades para ejercer el derecho de petición de forma autónoma. Se prioriza la asistencia directa a quienes requieren auxilio para trámites complejos, agravando la prioridad en casos de discapacidad o hablantes de lengua indígena. Esta combinación de criterios garantiza que el programa actúe como un facilitador para la población con mayores barreras estructurales de acceso.



Ilustración 8. Población analfabeta o con educación básica incompleta



3.4 Cuantificación de la población o área de enfoque objetivo.

A continuación se presenta la cuantificación de la población objetivo del programa, con base en la última información disponible.

Tabla 7. Cuantificación de la población o área de enfoque objetivo.

Cuantificación de la población o área de enfoque objetivo	1,043,049 personas de 18 años y más que habitan en localidades con rezago social medio, alto y muy alto en el estado de Tamaulipas. INEGI 2020; CONEVAL 2020.
--	---

3.5 Metas de Cobertura.

Debido a la naturaleza operativa del Programa Atención Ciudadana para el Bienestar Social, la definición de metas de cobertura poblacional no resulta aplicable en los mismos términos que en programas sociales orientados a la incorporación de beneficiarios a un padrón o a la ampliación progresiva de servicios.

El programa opera como un mecanismo institucional de atención a solicitudes ciudadanas, mediante el cual las personas ejercen su derecho de petición ante la Secretaría de Bienestar Social para la gestión o canalización de apoyos relacionados con el sector desarrollo social.

En este sentido, la cantidad de personas atendidas depende directamente del número de solicitudes presentadas por la ciudadanía durante cada ejercicio fiscal, por lo que no es posible establecer metas de cobertura poblacional predeterminadas.

Por lo anterior, la planeación operativa del programa se realiza con base en estimaciones de apoyos o gestiones atendidas, las cuales se determinan de acuerdo con la disponibilidad presupuestaria, el comportamiento histórico de solicitudes y la capacidad operativa de la Secretaría.



3.6 Frecuencia de actualización de la población potencial y objetivo.

La actualización de la población potencial se realizará conforme a la disponibilidad de nueva información estadística generada por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), particularmente a partir del Censo de Población y Vivienda y sus actualizaciones intercensales.

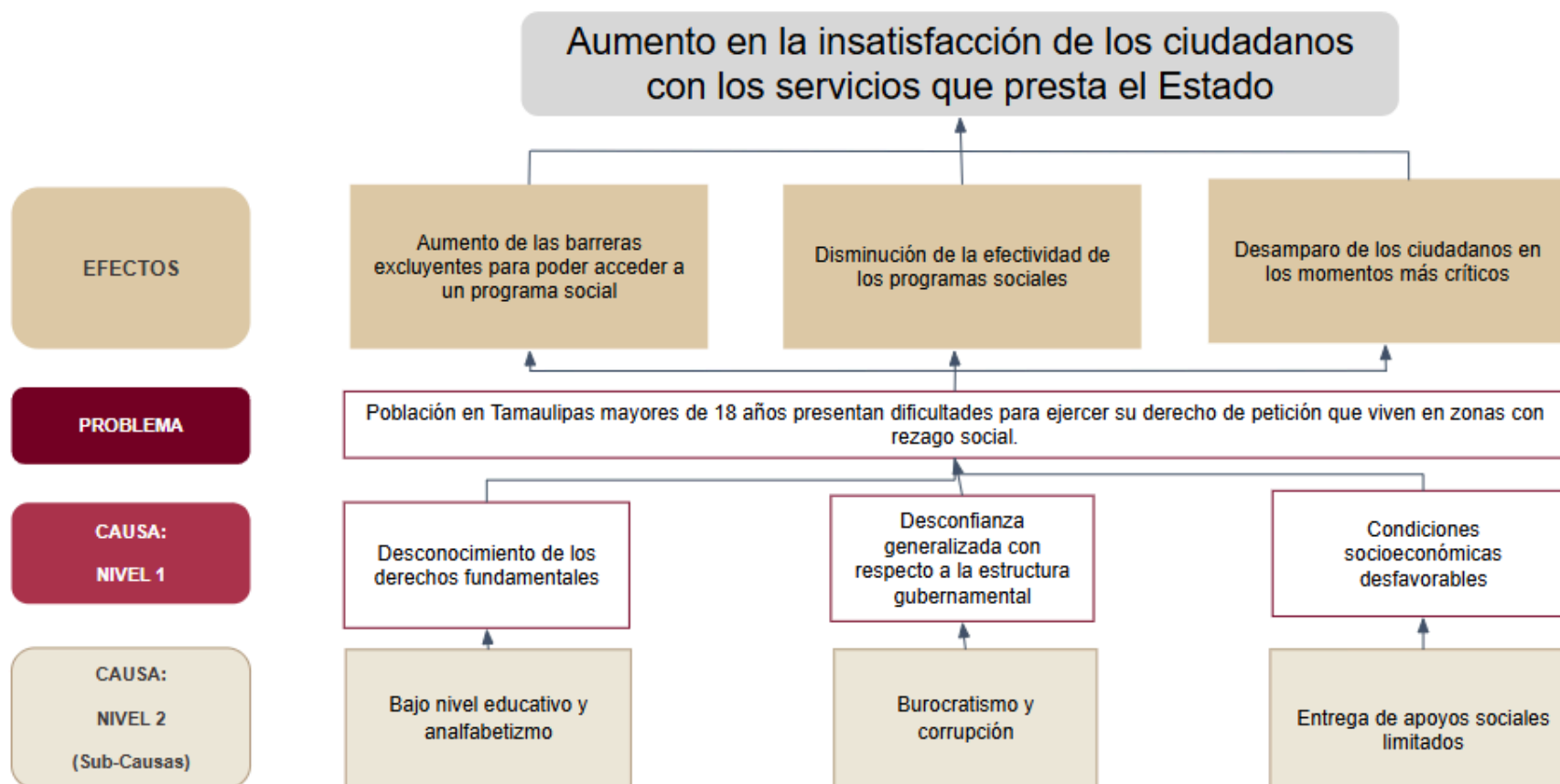
En el caso de la población objetivo, su actualización se realizará en función de las actualizaciones del índice de rezago social publicadas por el INEGI, así como de la disponibilidad de información demográfica que permita estimar la población residente en las localidades clasificadas con rezago social medio, alto y muy alto.

Las metas de atención del programa podrán ajustarse anualmente al inicio de cada ejercicio fiscal, de acuerdo con la disponibilidad presupuestaria y la demanda de solicitudes derivadas del ejercicio del derecho de petición.



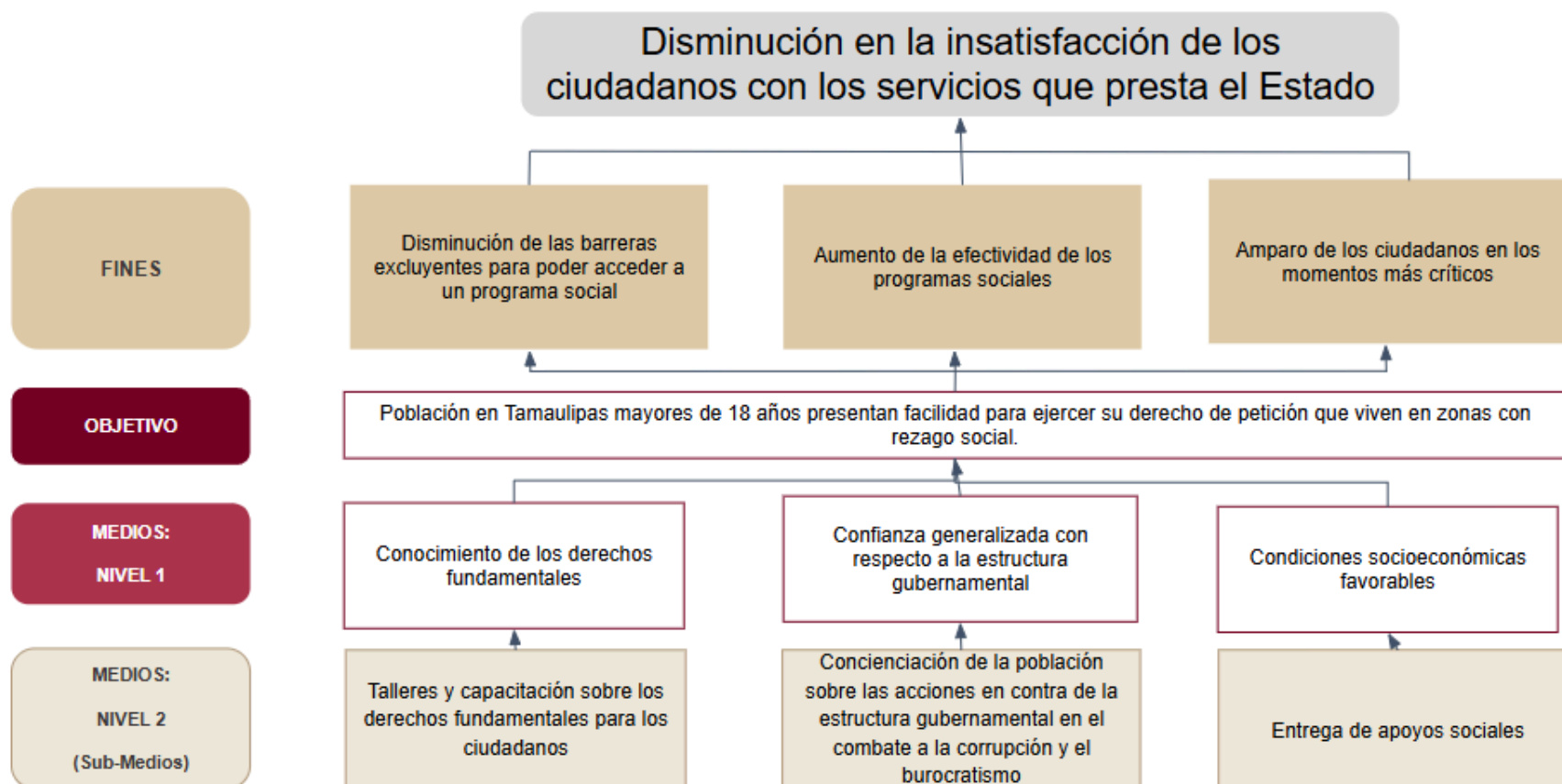
4. Análisis causa-efecto.

4.1 Árbol del problema.





4.2 Árbol de objetivos.





5. Análisis de alternativas.

Tabla 8. *Conversión de Medios a Alternativas.*

Medios	Alternativa	Acciones
Conocimiento de sus derechos fundamentales	Pláticas informativas sobre derechos fundamentales	Realización de talleres y capacitaciones Difusión en redes sociales y medios locales
Confianza generalizada con respecto a la estructura gubernamental	Sistema de Transparencia Proactiva y Acompañamiento Ciudadano	Creación de comités ciudadanos de vigilancia.
Condiciones socioeconómicas favorables	Otorgamiento de apoyos sociales	Apoyos sociales a población vulnerable Apoyos sociales por emergencia

Tabla 9. *Criterios para la selección de alternativas.*

Criterios de valoración
1. Menor costo de implementación.
2. Mayor financiamiento disponible.
3. Menor tiempo para obtención de resultados.
4. Aceptación por la población afectada.
5. Mayor viabilidad técnica del programa.
6. Mayor capacidad institucional.
7. Mayor impacto institucional.
8. Mejores resultados esperados.



Nota: El número de puntos en la escala corresponde al número de alternativas identificadas.

Nota 2: El 3 representa la mejor alternativa mientras que el 1 representa la peor.

Tabla 10. *Matriz de Alternativas.*

CRITERIOS DE VALORACIÓN	Pláticas informativas sobre derechos fundamentales	Creación de comités ciudadanos de vigilancia.	Otorgamiento de apoyos sociales
1. Menor costo de implementación	1	3	2
2. Mayor financiamiento disponible	1	2	3
3. Menor tiempo para la obtención de resultados	1	2	3
4. Aceptación por la población afectada	2	1	3
5. Mayor viabilidad técnica del programa	1	2	3
6. Mayor capacidad institucional	3	1	2
7. Mayor impacto institucional	2	1	3
8. Mejores resultados esperados	1	2	3
TOTAL	12	14	22

Nota: La viabilidad de las alternativas se determina con base en el total de puntos.



Tabla 11. Selección de alternativas.

Alternativa	Puntaje Ponderado	Aplicabilidad	Justificación
Pláticas informativas sobre derechos fundamentales	12	No viable	Bajo impacto a corto plazo, no garantiza cambios inmediatos en el ejercicio efectivo en el derecho de petición
Creación de comités ciudadanos de vigilancia.	14	No viable	Dificultad para garantizar la participación activa de la ciudadanía, retos en su organización, seguimiento y coordinación, lo que limita su efectividad a corto plazo
Otorgamiento de apoyos sociales	22	Viable	Permite atender de manera inmediata las necesidades básicas de la población objetivo

6. Análisis de los involucrados.

Ilustración 9. Mapa de Involucrados.

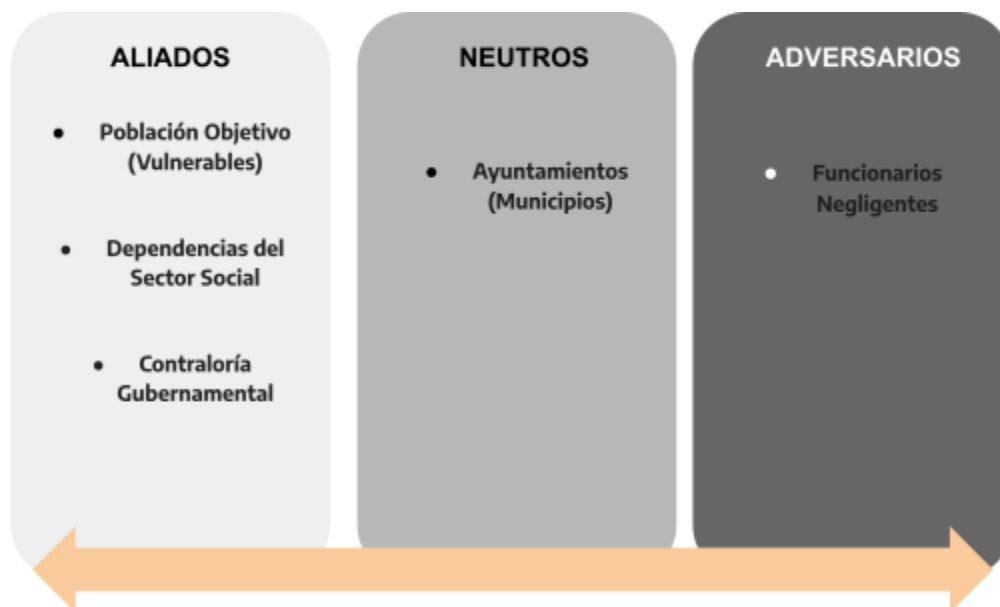




Tabla 12. *Matriz de Actores.*

Actor/Grupo de actores	Interés/Expectativas (A favor o en contra)	Interés/Expectativas (A favor o en contra) (A)	Fuerza para defender intereses (B)	Calificación (A*B)
Población Objetivo (Vulnerables)	A favor	3	3	9
Dependencias del Sector Social	A favor	3	3	9
Contraloría Gubernamental	A favor	2	3	6
Ayuntamientos (Municipios)	A favor	3	2	6
Funcionarios Negligentes	En contra	3	1	3

Nota: El orden de los actores es con base en la calificación obtenida.

7. Objetivos

7.1 Determinación de los objetivos del programa.

7.2 Objetivo General.

Fortalecer el ejercicio efectivo del derecho de petición en la población de Tamaulipas mayor de 18 años que habita en zonas con rezago social mediante un proceso de análisis, seguimiento y/o resolución oportuna de las peticiones recibidas, asegurando la atención puntual de las mismas.



7.3 Objetivos específicos.

Proveer herramienta y servicio que facilite el ejercicio del derecho de petición de las y los habitantes del Estado.

7.4 Aportación del programa a objetivos de planeación superior.

7.4.1 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Tabla 13. Alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Objetivo	Meta	Indicador	Alineado a:
1. Poner fin a la pobreza en todas sus formas y en todo el mundo	1n.1 Pobreza multidimensional por grupos en condiciones de desventaja (desagregación por personas indígenas, adultos mayores, personas con discapacidad, niños y niñas (menores de 18 años) y primera infancia (0 a 5 años)) basada en el enfoque de derechos	1n.1.1 Porcentaje de la población en situación de pobreza	Propósito La población de Tamaulipas mayor de 18 años que vive en zonas con rezago social ejerce efectivamente su derecho de petición.
	1.1 De aquí a 2030, erradicar para todas las personas y en todo el mundo la pobreza extrema (a partir de octubre de 2015, se considera que sufren pobreza extrema las personas que viven con menos de 1.90 dólares de los Estados Unidos al día)	1.1.1 Proporción de la población que vive por debajo del umbral internacional de la pobreza (1.90 dólares diarios), desglosada por sexo, edad, situación laboral y ubicación geográfica (urbano y rural)	
2. Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible	No aplica	No aplica	



7.4.2 Plan Nacional de Desarrollo (PND)

Tabla 14. Alineación con el Plan Nacional de Desarrollo.

Eje	Objetivo	Estrategia	Alineado a:
Eje General 2: Desarrollo con bienestar y humanismo	Objetivo 2.9: Garantizar el derecho a una vivienda adecuada y sustentable que mejore la calidad de vida de la población mexicana, contribuyendo a cerrar las brechas de desigualdad social y territorial.	Estrategia 2.9.5 Mejorar el acceso, la calidad y la cobertura de las necesidades de vivienda adecuada, garantizando la diversidad de opciones para toda la población.	Propósito La población de Tamaulipas mayor de 18 años que vive en zonas con rezago social ejerce efectivamente su derecho de petición.

7.4.3 Plan Estatal de Desarrollo (PED)

Tabla 15. Alineación con el Plan Estatal de Desarrollo (PED).

EJE	Marco Estratégico	Objetivo	Estrategia	Líneas de acción	Alineado a:
Eje 2 Política Social para el Bienestar	Bienestar Humano y Asistencia Social	B1.1 Reducir el índice de pobreza y la desigualdad de los grupos poblacionales vulnerables del estado, y consolidar a todas y todos los tamaulipecos como titulares garantantes de derechos humanos de manera efectiva y progresiva.	B1.1.1 Reducir la pobreza de las y los tamaulipecos de manera focalizada con prioridad en las regiones marginadas del estado.	B1.1.1.1 Mejorar el nivel de vida de la población, implementando programas comunitarios interdisciplinarios de bienestar en los que la población de las regiones marginadas participe activamente. DH3 PC1 DS1	Propósito La población de Tamaulipas mayor de 18 años que vive en zonas con rezago social ejerce efectivamente su derecho de petición.



	<p>B1.2 Promover la coordinación interinstitucional entre los tres órdenes de gobierno y los sectores privado y social para disminuir las carencias sociales de las y los tamaulipecos.</p>	<p>B1.2.2 Implementar mecanismos de coordinación interinstitucional que faciliten los trámites y servicios que ofrecen los tres órdenes de gobierno a personas en situación de pobreza, pobreza extrema, estado de vulnerabilidad y en situación de calle.</p>	<p>B1.2.2.2 Promover los servicios y ayudas sociales a la población en situación de pobreza, focalizada en las regiones de pobreza extrema.</p>	<p>Propósito</p>	<p>La población de Tamaulipas mayor de 18 años que vive en zonas con rezago social ejerce efectivamente su derecho de petición.</p>
<p>Eje 2 Política Social para el Bienestar</p>	<p>B1.3 Coadyuvar en el crecimiento económico y de bienestar social, para disminuir las brechas de desigualdad de las y los tamaulipecos, y alcanzar con ello un estado de progreso y prosperidad inclusiva.</p>	<p>B1.3.2 Coordinar acciones que permitan generar las condiciones que impulsen el crecimiento económico para disminuir la desigualdad de la población tamaulipeca para su bienestar.</p>	<p>B1.3.2.3 Ampliar las oportunidades de acceso a apoyos sociales que permitan iniciar o fortalecer microempresas familiares o comunitarias, que permitan el desarrollo de los tamaulipecos. DH6</p>	<p>Propósito</p>	<p>La población de Tamaulipas mayor de 18 años que vive en zonas con rezago social ejerce efectivamente su derecho de petición.</p>



7.4.4 Programas Sectoriales, Institucionales, Regionales y Especiales derivados del PED.

Tabla 16. Alineación con el Programa Sectorial.

EJE	Objetivo	Estrategia	Líneas de acción	Alineado a:
N/A	I. Contribuir a la disminución de los índices de pobreza y desigualdad en grupos vulnerables del estado, impulsando el desarrollo humano y social de las personas, familias y comunidades en situación de pobreza y vulnerabilidad en el estado de Tamaulipas, mediante la implementación de políticas, programas y acciones que atiendan de manera integral y efectiva sus necesidades básicas y potencien sus capacidades y oportunidades de desarrollo, asegurando a todas y todos los tamaulipecos como titulares garantes de derecho. DH3	I.1 Disminuir la pobreza de las y los tamaulipecos que más lo necesiten, diseñando e implementando políticas, programas y acciones dirigidas a la población en situación de pobreza y vulnerabilidad, con el fin de optimizar el uso de los recursos públicos y maximizar el impacto social de las intervenciones.	I.1.6 Implementar programas que fomenten el empleo, ingreso y al autoempleo, permitiendo incrementar el poder adquisitivo de las personas, familias grupos en situación de pobreza y vulnerabilidad en los municipios en zonas de atención prioritaria, para que accedan a oportunidades laborales dignas y productivas, así como a mejorar sus condiciones de vida. DH3	Propósito La población de Tamaulipas mayor de 18 años que vive en zonas con rezago social ejerce efectivamente su derecho de petición.



<p>Contribuir a mejorar el nivel de vida y el ejercicio pleno de los derechos sociales de la población en situación de pobreza y vulnerabilidad, mediante la implementación de políticas, programas y acciones que atiendan de manera integral y efectiva sus necesidades básicas y potencien sus capacidades y oportunidades de desarrollo. DH3, PC2</p>	<p>IV.1 Fortalecer estrategias que contribuyan a la reducción de la pobreza a través del desarrollo y difusión de programas cuyo objetivo sea la protección social, alimentación, salud, educación, generación de empleo, del ingreso o autoempleo.</p>	<p>IV.1.5 Implementar estrategias y proyectos que aborden las diferentes formas de exclusión social, tales como el ingreso, la educación, la salud, la vivienda, el medio ambiente, la participación ciudadana y los derechos humanos, con el fin de mejorar el bienestar de las personas, familias y comunidades en situación de vulnerabilidad. DH3, PC2</p>	<p>Propósito</p>	<p>La población de Tamaulipas mayor de 18 años que vive en zonas con rezago social ejerce efectivamente su derecho de petición.</p>
---	---	--	------------------	---

7.4.5 Misión y Visión.

La misión de la Secretaría de Bienestar Social de Tamaulipas, en el contexto del programa orientado a personas que ejercen su derecho de petición, se centra en ejecutar políticas y acciones concretas para la atención de la población mayor de 18 años en zonas de rezago social. El propósito es fungir como un ente facilitador que, a través de programas específicos, dota a los ciudadanos de herramientas, oportunidades o apoyos directos que les permitan combatir así las carencias económicas y promoviendo la autosuficiencia dentro del marco normativo aplicable.

En cuanto a la visión, la Secretaría aspira a un escenario donde la población mayor de 18 años que reside en zonas y localidades con rezago social del estado haya reducido significativamente su condición de pobreza mediante la resolución oportuna de las peticiones recibidas, asegurando la atención puntual de las mismas. La visión implica un Tamaulipas con menores brechas de desigualdad, donde las intervenciones gubernamentales en materia de bienestar social contribuyan de manera efectiva a que los ciudadanos, como sujetos activos de derecho.

7.4.6 Normatividad Aplicable al Programa presupuestario.

El Programa presupuestario U044 Atención ciudadana para el Bienestar Social se rige por la Ley de Desarrollo Social para el Estado de Tamaulipas, la normatividad aplicable asegura



que el programa sea un instrumento integral, así como el Reglamento Interior de la Secretaría de Bienestar Social del Estado de Tamaulipas.

Destacando los principios rectores de la ley, en su artículo 5: libertad, solidaridad, justicia distributiva, inclusión, integralidad, participación social, sustentabilidad, respeto a la diversidad, transparencia, perspectiva de género, interés superior de la niñez, igualdad de oportunidades, corresponsabilidad, cohesión social, equidad y universalidad.

Normatividad y políticas aplicables:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y tratados internacionales en materia de derechos humanos ratificados por México;
- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres;
- Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad;
- Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes;
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación;
- Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos;
- Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores;
- Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Tamaulipas;
- Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Tamaulipas;
- Ley para la igualdad de género en Tamaulipas.
- Ley de Desarrollo Social para el Estado de Tamaulipas.

8. Diseño del programa propuesto o con cambios sustanciales.

8.1 Modalidad del programa.

La estructura programática constituye el eje organizador del ejercicio presupuestario, al permitir la asignación, seguimiento y evaluación de los recursos públicos a través de programas presupuestarios, la cual debe contener la trazabilidad del gasto público, fortalecer la lógica de intervención de las políticas públicas y facilitar su evaluación, permitiendo responder con mayor precisión a las demandas de transparencia, rendición de cuentas y control del uso de los recursos públicos, por lo que se considera necesario reordenar programas bajo modalidades presupuestarias más apropiadas, y generar una estructura vinculada al logro de resultados.

En este sentido, conforme a la clasificación programática vigente emitida por el Consejo Nacional de Armonización Contable (CONAC), publicado en Periódico Oficial del Estado el 24 de junio de 2025, y en Diario Oficial de la Federación el 13 de junio de 2025, el programa presupuestario U044 Atención ciudadana para el Bienestar Social se encuentra alineado de



acuerdo a sus características generales: *Considera actividades para la entrega de subsidios entre diferentes órdenes de gobierno, asociaciones civiles y sector privado u otra figura jurídica aplicable, entregados mediante convenios u otro instrumento aplicable, para fortalecer el desarrollo de actividades sociales o económicas prioritarias, y se encuentran sujetos a Lineamientos de Operación que se publican anualmente con el objetivo de transparentar y asegurar la aplicación eficiente, eficaz, oportuna y equitativa de los recursos públicos asignados.*

Tabla 17. Modalidad y Ramo del PP.

Ramo/Sector: Subsidios, Sector Social y Privado o Entidades Federativas y Municipios			
Modalidad:	U.- Subsidios sujetos a Lineamientos de Operación	Denominación del programa:	U044 Atención Ciudadana para el Bienestar Social

8.2 Diseño del programa.

El Programa Presupuestario U044 Atención ciudadana para el Bienestar Social, es de índole estatal, y se encuentra en función como parte de la estrategia de atención a la población tamaulipeca mayor de 18 años que vive en zonas con rezago social para el ejercicio efectivo de su derecho de petición.

Para la correcta ejecución de este programa, y de acuerdo con la Estructura Orgánica actual de la Secretaría de Bienestar Social, se realizan las gestiones del Programa por medio de la Dirección de Atención Ciudadana, la cual cuenta con una jefatura de departamento para el control y seguimiento de las acciones que se llevan a cabo en el programa, así como la gestión de las mismas.

Tabla 18. Unidades Responsables (UR) del programa.

Clave UR	Nombre del área (UR)	Funciones de cada UR respecto al programa propuesto o con cambios sustanciales
3070018	Dirección de Atención Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> • Procurar la atención eficaz y oportuna de las peticiones realizadas por la ciudadanía, controlando el ingreso y despacho de los oficios con el objetivo de identificar cuál es la unidad administrativa pertinente para ser canalizado. • Instrumentar las labores conjuntas para la atención del apoyo solicitado, compartiendo el expediente con la unidad administrativa correspondiente, con el objetivo de realizar una gestión adecuada y favorable para el ciudadano. • Supervisar que se dé cumplimiento a las peticiones de las y los ciudadanos, transmitiendo sus



3070018

**Departamento de
Evaluación y
Seguimiento**

- necesidades con el objetivo de beneficiar a la población.
- Dar seguimiento a las peticiones canalizadas mediante llamadas, procurando una comunicación constante con los enlaces asignados. con el objetivo de favorecer el cumplimiento de las actividades programadas.
 - Conversar de forma respetuosa con los solicitantes, promoviendo el trato digno con el objetivo de motivar al ciudadano a mantener comunicación.
 - Preparar oficios de respuesta a los ciudadanos, coordinando sean entregados en tiempo y forma, con el objetivo de dar a conocer en qué estado se encuentra su solicitud.
 - Registrar todas las peticiones recibidas en la Dirección de Atención Ciudadana, realizando la captura de solicitudes en la plataforma única con la finalidad de generar reportes oportunos de las peticiones.
 - Otorgar asesorías a los ciudadanos, informando sobre los programas que se encuentran activos en la Secretaría de Bienestar Social, con la finalidad de beneficiar a la población.
 - Analizar y proponer a la Dirección los proyectos que contribuyan al logro de los objetivos del área y que generen beneficios para los titulares de derecho;
 - Proponer e impulsar la automatización de los procesos de registro, captura y manejo de la información de las peticiones ciudadanas, así como diseñar sistemas, herramientas e instrumentos digitales que faciliten la consulta de su estatus y contribuyan al cumplimiento de los objetivos del área;
 - Actuar como enlace con los Organismos Públicos Descentralizados sectorizados a la Secretaría, en lo correspondiente a las actividades propias de la Dirección, dentro del ámbito de su competencia;
 - Atender, orientar y brindar información, dentro del ámbito de su competencia, a las personas que soliciten algún apoyo, respecto a los programas sociales con los que cuenta la Secretaría;
 - Diseñar instrumentos de control y de consulta archivísticos de los expedientes digitales de los titulares de derecho que han sido beneficiados por el Programa;
 - Mantener actualizados los manuales de trabajo internos de la Dirección de Atención Ciudadana;
 - Asegurar que la Dirección de Atención Ciudadana cuente con material de difusión actualizado sobre los programas sociales de la Secretaría;
 - Generar, cargar y reportar en tiempo y forma la información en la Plataforma Nacional de Transparencia, así como actuar como enlace con las diferentes dependencias y unidades administrativas de la Secretaría para alinear esfuerzos de simplificación, asegurar la interoperabilidad de los sistemas de información y reportar en tiempo y forma la información solicitada por las instancias



3070018

**Departamento de
Gestoría**

- correspondientes;
- Elaborar y proponer al superior jerárquico los reportes de cumplimiento de indicadores, dentro del ámbito de su competencia;
- Informar periódica y permanentemente al área superior inmediata sobre las actividades programadas, en proceso y concluidas, así como sobre el estatus de las peticiones ciudadanas, con el fin de unificar criterios y asegurar el cumplimiento de los objetivos;
- Realizar el control, atención y seguimiento de las peticiones ciudadanas, notificando por escrito a los solicitantes sobre el estado que guardan sus solicitudes;
- Actuar como enlace con los Organismos Públicos Descentralizados sectorizados a la Secretaría, en lo correspondiente a las actividades propias de la Dirección, dentro del ámbito de su competencia;
- Atender, orientar, brindar información, dentro del ámbito de su competencia, a las personas que soliciten algún apoyo, respecto a los programas sociales con los que cuenta la Secretaría;
- Integrar y formar expedientes de las peticiones ciudadanas atendidas a través del Programa Presupuestario a cargo de la Dirección de Atención Ciudadana;
- Canalizar correctamente las peticiones que no son competencia de la Secretaría a las diferentes dependencias y entidades de los gobiernos estatal, municipal y federal;
- Asistir a la persona titular de la Secretaría en sus giras de trabajo y/o eventos, en los asuntos relacionados con el ámbito de su competencia;
- Llevar el control y organización del archivo de los asuntos de su competencia

8.3 Previsiones para la integración y sistematización del padrón de beneficiarios o registros administrativos.

La estrategia para la integración y sistematización del padrón de beneficiarios asegura un registro único, confiable y actualizado, que concentra la información de todas las personas atendidas mediante, evitando duplicidades y garantizando transparencia en la asignación de apoyos.

El mecanismo del Padrón de Beneficiarios del Gobierno de Tamaulipas busca integrar en una sola plataforma la información de las personas que reciben apoyos sociales, con previsiones de transparencia, control administrativo y protección de datos personales.

Inicia con la concentración de información de los titulares de derecho mediante la recopilación de información en hojas de cálculo alimentadas por las mismas unidades



responsables de operación del programa, observando una actualización periódica conforme la normatividad aplicable para el cumplimiento de las obligaciones de transparencia, donde se publican los listados agregados y estadísticas, sin vulnerar la privacidad de los titulares de derecho.

Esta estrategia se encuentra vigente conforme a la normatividad local y nacional, lo cual permite focalizar los apoyos, diseñar el programa presupuestario en base a evidencias e impacto social, funcionando como un instrumento de control y planeación social.

Para mayor precisión se puede consultar el sitio <https://sites.google.com/tamaulipas.gob.mx/padron> donde se puede observar el instrumento “Criterios para el intercambio de padrón de beneficiarios”, cabe señalar que los registros administrativos que integran este padrón se encuentran bajo resguardo de la unidad responsable de operación del programa presupuestario.

8.4 Matriz de Indicadores para Resultados.

Tabla 19. *Matriz de Indicadores para Resultados (MIR).*

Nivel	Resumen narrativo	Nombre del indicador	Método de cálculo	Medios de verificación	Supuestos
Fin	Fortalecer al ejercicio efectivo del derecho de petición en la población de Tamaulipas mayor de 18 años que habita en zonas con rezago social mediante un proceso de análisis, seguimiento y/o resolución oportuna de las peticiones recibidas, asegurando la atención	Porcentaje de población que ejerce su derecho de petición en Tamaulipas	(Número de peticiones recibidas /Cantidad total de habitantes en Tamaulipas mayores de 18 que habitan en zonas de rezago social) * 100	Registro de peticiones recibidas, apoyos sociales otorgados y entregados, bajo el resguardo de la Dirección de Atención Ciudadana de la Secretaría de Bienestar Social. Estimación propia con base en: CONEVAL (Índice de Rezago Social	La gestión de recursos humanos y financieros permite realizar una entrega en tiempo y forma de los apoyos sociales. Se cuenta con un alto sentido de colaboración y compromiso interinstitucional para lograr la resolución a las



puntual de las
mismas

2020 por
AGEB y
localidad):
https://www.coneval.org.mx/Medicion/IRS/Paginas/Indicador_Rezago_Social_2020.aspx
x
INEGI (Censo
2020, ITER y
AGEB):
<https://www.inegi.org.mx/app/descarga/>

peticiones
de la
población
que ejerce
su derecho
de petición.

Propósito

La población de Tamaulipas mayor de 18 años que vive en zonas con rezago social ejerce efectivamente su derecho de petición

Porcentaje de personas con nivel de satisfacción alto en la atención recibida.

(Número de personas encuestadas con nivel de satisfacción alto / Total de encuestas aplicadas) * 100

Base de datos de encuestas de satisfacción aplicadas a personas beneficiarias, bajo resguardo de la Dirección de Innovación y Calidad de la Secretaría de Bienestar Social.

Las personas beneficiarias responden de manera veraz las encuestas de satisfacción, y las condiciones operativas permiten la aplicación oportuna de las mismas.



Componente 1	Herramienta y servicio que facilite el ejercicio del derecho de petición de las y los habitantes del Estado	Porcentaje de peticiones recibidas atendidas	(Número de peticiones recibidas atendidas /Número peticiones recibidas) * 100	Registro de peticiones recibidas y atendidas, bajo el resguardo de la Dirección de Atención Ciudadana de la Secretaría de Bienestar Social	La población acude a la Secretaría de Bienestar Social a solicitar diversos apoyos, la cual cuenta con disponibilidad presupuestal para otorgar los apoyos sociales solicitados en tiempo y forma, bajo la normatividad aplicable.
Actividad 1, Componente 1	Apoyos sociales entregados.	Porcentaje de peticiones finiquitadas positivas	(Número de peticiones finiquitadas positivas /Número de peticiones recibidas) * 100	Registro de peticiones de competencia de la Secretaría recibidas, apoyos sociales otorgados y entregados, bajo el resguardo de la Dirección de Atención Ciudadana de la Secretaría, reporte que puede ser consultado en el portal de transparencia	La población solicita un apoyo social mediante petición ciudadana a la Secretaría de Bienestar Social, contando con los recursos humanos y presupuestales suficientes para dar cumplimiento a los acuerdos.



**Actividad 2,
Componente
1**

Emergencia social y/o natural atendidas	Porcentaje población atendida durante emergencia social y/o natural	(Población atendida que fue afectada por emergencias social y/o natural /Población afectada por emergencia social y/o natural) * 100	Registro apoyos sociales otorgados y entregados, bajo el resguardo de la Dirección de Atención Ciudadana de la Secretaría, reporte que puede ser consultado en el portal de transparencia	La población tamaulipeca afectada por una emergencia social y/o natural requiere de apoyos sociales y la Secretaría de Bienestar Social cuenta con los recursos humanos y presupuestales disponibles para su atención en tiempo y forma.
---	---	---	---	--

Lógica vertical

Nivel	Esquema vertical	Sintaxis
Fin	Alto sentido de colaboración y compromiso interinstitucional para lograr la resolución de peticiones de la población.	Fortalecer al ejercicio efectivo del derecho de petición en la población de Tamaulipas mayor de 18 años que habita en zonas con rezago social mediante un proceso de análisis, seguimiento y/o resolución oportuna de las peticiones recibidas, asegurando la atención puntual de las mismas
Propósito	Existe un compromiso de brindar servicios de calidad para satisfacción de la población tamaulipeca	La población de Tamaulipas mayor de 18 años que vive en zonas con rezago social ejerce efectivamente su derecho de petición
Componentes	La Secretaría de Bienestar Social recibe peticiones de apoyo social	Herramienta y servicio que facilite el ejercicio del derecho de petición de las y los habitantes del Estado



Actividades	La población solicita un apoyo mediante petición ciudadana a la Secretaría de Bienestar Social	Apoyos sociales entregados
Actividades	La población tamaulipeca es afectada por una emergencia social y/o natural.	Emergencia social y/o natural atendidas

Lógica horizontal

Resumen narrativo	Nombre del indicador	Método de cálculo	Medios de verificación	Supuestos
Fortalecer al ejercicio efectivo del derecho de petición en la población de Tamaulipas mayor de 18 años que habita en zonas con rezago social mediante un proceso de análisis, seguimiento y/o resolución oportuna de las peticiones recibidas, asegurando la atención puntual de las mismas	Porcentaje de población que ejerce su derecho de petición en Tamaulipas	(Número de peticiones recibidas /Cantidad total de habitantes en Tamaulipas mayores de 18 que habitan en zonas de rezago social) * 100	Registro de peticiones recibidas, apoyos sociales otorgados y entregados, bajo el resguardo de la Dirección de Atención Ciudadana de la Secretaría de Bienestar Social. Estimación propia con base en: CONEVAL (Índice de Rezago Social 2020 por AGEB y localidad): https://www.coneval.org.mx/Medicion/IRS/Paginas/Indice_Rezago_Social_2020.aspx INEGI (Censo 2020, ITER y AGEB): https://www.inegi.org.mx/app/descarga/	La gestión de recursos humanos y financieros permite realizar una entrega en tiempo y forma de los apoyos sociales. Se cuenta con un alto sentido de colaboración y compromiso interinstitucional para lograr la resolución a las peticiones de la población que ejerce su derecho de petición.



<p>La población de Tamaulipas mayor de 18 años que vive en zonas con rezago social ejerce efectivamente su derecho de petición</p>	<p>Porcentaje de personas con nivel de satisfacción alto en la atención recibida.</p>	<p>(Número de personas encuestadas con nivel de satisfacción alto / Total de encuestas aplicadas) * 100</p>	<p>Base de datos de encuestas de satisfacción aplicadas a personas beneficiarias, bajo resguardo de la Dirección de Innovación y Calidad de la Secretaría de Bienestar Social.</p>	<p>Las personas beneficiarias responden de manera veraz las encuestas de satisfacción, y las condiciones operativas permiten la aplicación oportuna de las mismas.</p>
<p>Herramienta y servicio que facilite el ejercicio del derecho de petición de las y los habitantes del Estado</p>	<p>Porcentaje de peticiones recibidas atendidas</p>	<p>(Número de peticiones recibidas atendidas / Número peticiones recibidas) * 100</p>	<p>Registro de peticiones recibidas y atendidas, bajo el resguardo de la Dirección de Atención Ciudadana de la Secretaría de Bienestar Social</p>	<p>La población acude a la Secretaría de Bienestar Social a solicitar diversos apoyos, la cual cuenta con disponibilidad presupuestal para otorgar los apoyos sociales solicitados en tiempo y forma, bajo la normatividad aplicable.</p>
<p>Apoyos sociales entregados.</p>	<p>Porcentaje de peticiones finiquitadas positivas</p>	<p>(Número de peticiones finiquitadas positivas / Número de peticiones recibidas) * 100</p>	<p>Registro de peticiones de competencia de la Secretaría recibidas, apoyos sociales otorgados y entregados, bajo el resguardo de la Dirección de Atención Ciudadana de la Secretaría, reporte que puede ser consultado en el portal de transparencia</p>	<p>La población solicita un apoyo social mediante petición ciudadana a la Secretaría de Bienestar Social, contando con los recursos humanos y presupuestales suficientes para dar cumplimiento a los acuerdos.</p>



Emergencia social y/o natural atendidas	Porcentaje población atendida durante emergencia social y/o natural	(Población atendida que fue afectada por emergencias social y/o natural /Población afectada por emergencia social y/o natural) * 100	Registro apoyos sociales otorgados y entregados, bajo el resguardo de la Dirección de Atención Ciudadana de la Secretaría, reporte que puede ser consultado en el portal de transparencia	La población tamaulipeca afectada por una emergencia social y/o natural requiere de apoyos sociales y la Secretaría de Bienestar Social cuenta con los recursos humanos y presupuestales disponibles para su atención en tiempo y forma.
---	---	---	---	--

Tabla 20. *Estimación de metas del programa para los indicadores definidos en la MIR.*

Nivel	Nombre del indicador	Meta estimada
Fin	Porcentaje de población que ejerce su derecho de petición en Tamaulipas	0.48%
Propósito	Porcentaje de personas con nivel de satisfacción alto en la atención recibida.	100%
Componentes	Porcentaje de peticiones recibidas atendidas	100%
Actividades	Porcentaje de peticiones finiquitadas positivas	100%
Actividades	Porcentaje población atendida durante emergencia social y/o natural	100%

9. Acciones Relevantes y Principales Logros del Programa Presupuestario.

El Programa Presupuestario U044 Atención Ciudadana para el Bienestar Social de la Secretaría de Bienestar Social (SEBIEN) de Tamaulipas es un mecanismo fundamental de conexión entre el Gobierno y la población más vulnerable. Sus acciones se centran en la recepción, análisis y resolución oportuna de peticiones ciudadanas, garantizando el efectivo ejercicio del derecho ciudadano a solicitar apoyo. Mediante esta gestión, la SEBIEN no solo escucha, sino que entrega apoyos sociales directos y esenciales. Estos incluyen desde respaldo para gastos funerarios e insumos alimenticios, hasta la provisión de materiales para mejorar la vivienda (como láminas, letrinas y baños secos) entre otros.



Durante el ejercicio 2025 se atendieron 8,481 peticiones sociales, estas acciones concretas resultan en la mejora tangible de la calidad de vida de los habitantes en situación de rezago. De esta manera, el programa contribuye activamente a elevar a los ciudadanos a un estado de bienestar social, asegurando una respuesta efectiva, directa y oportuna a sus necesidades.

El Programa de Atención Ciudadana para el Bienestar, implementado por el Gobierno de Tamaulipas, a través de la Secretaría del Bienestar Social tiene como eje central mejorar las condiciones de vida de los tamaulipecos y en especial de aquellos que han sido afectados por una Contingencia y que han quedado en desamparo total en los momentos más críticos. Durante el mes de marzo se presentaron lluvias atípicas afectando a colonias de Reynosa y Río Bravo por lo que se apoyó con 4,500 paquetes de insumos alimenticios en Reynosa y 1,500 en Río Bravo a fin de apoyar a las familias que habitan en las viviendas afectadas.

Con programas como este, el Gobierno del Estado reafirma su compromiso de construir un Tamaulipas más equitativo y resiliente. Más allá de responder con prontitud a las contingencias, el Programa de Atención Ciudadana para el Bienestar Social se consolida como un instrumento de gran importancia para atender las necesidades de la población y sentar las bases de un desarrollo sostenido y solidario.

El Programa Presupuestario U044 Atención Ciudadana para el Bienestar Social de la Secretaría de Bienestar (SEBIEN) de Tamaulipas, funge como un eje estratégico para conectar al Gobierno con la población en situación de mayor vulnerabilidad. Sus acciones se articulan en la recepción, análisis, canalización y resolución oportuna de las peticiones, garantizando así el pleno ejercicio del derecho de petición de los ciudadanos al solicitar apoyo.

A través de una exitosa colaboración interinstitucional, el programa materializó su impacto al responder a 23 peticiones ciudadanas en los municipios de Güémez, Jaumave, Jiménez, Padilla, Palmillas, Reynosa, San Fernando, Tula y Victoria. La entrega de apoyos sociales directos incluyó materiales deportivos, insumos médicos y de curación, una computadora portátil (laptop), ropa, calzado y utensilios de cocina.

Estos recursos contribuyen significativamente a mejorar las condiciones de vida y la infraestructura básica de los hogares beneficiados. Este Programa es un claro ejemplo de cómo la coordinación entre instituciones, enfocada en la satisfacción directa de las necesidades ciudadanas, no solo genera mayor confianza en las instituciones del Estado, sino que también fortalece sustancialmente la relación entre la ciudadanía y su gobierno, mediante el derecho de petición.



10. Procesos

El programa presupuestario U044 Atención Ciudadana para el Bienestar Social de la Secretaría de Bienestar Social, contribuye al ejercicio efectivo del derecho de petición en la población de Tamaulipas mayor de 18 años que habita en zonas con rezago social mediante un proceso de análisis, seguimiento y/o resolución oportuna de las peticiones recibidas, asegurando la atención puntual de las mismas.

En el Manual de Procedimientos de la Secretaría de Bienestar Social publicado en enero del 2025

(<https://www.tamaulipas.gob.mx/bienestarsocial/wp-content/uploads/sites/2/2025/05/manual-de-procedimientos-sebien.pdf>) se precisa el procedimiento asociado con la operatividad del programa, desde que difunde la convocatoria abierta a los habitantes de Tamaulipas hasta que se actualiza el estado de la solicitud en plataforma Gubernamental de Atención Ciudadana Central a través procedimiento del proceso prioritario Atención a la Ciudadanía para el Bienestar (SEBIEN/DAC/DAC/01).

Los procesos descritos a continuación, se vinculan directamente con los componentes definidos en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del Programa Presupuestario, evidenciando la lógica operativa mediante la cual se implementan las acciones sustantivas orientadas a la entrega de apoyos sociales y fortalecimiento de la participación comunitaria.

Procesos

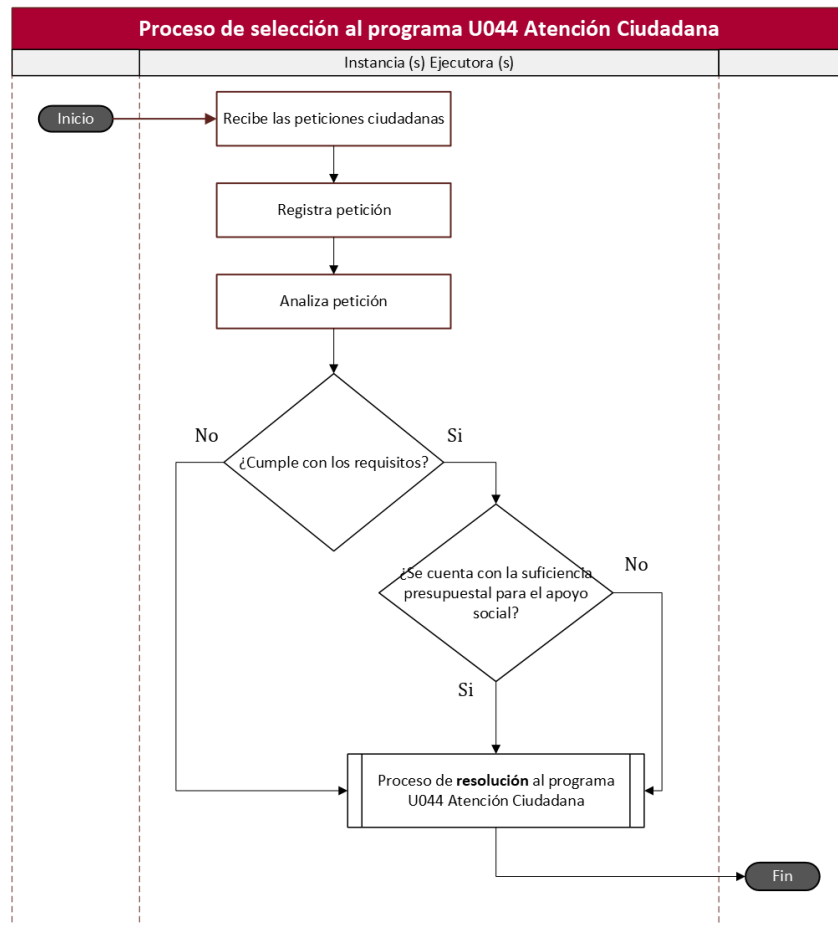
A. Proceso de Selección

Listado de Actividades

Núm.	Actividad	Descripción	Responsable
	Inicio		
1	Recibe las peticiones ciudadanas	Se reciben peticiones ciudadanas.	Instancia (s) Ejecutora (s)
2	Registra petición	Se registra la petición en el sistema de Atención Ciudadana.	Instancia (s) Ejecutora (s)
3	Analiza petición	Se analiza la petición.	Instancia(s) Ejecutora(s)
4	¿Cumple con los requisitos? 4.1 Si. Ir al paso 5. 4.2 No. Ir al paso 6.	Según el análisis determina si la petición presentada por la persona solicitante cumple con los requisitos establecidos.	Instancia(s) Ejecutora(s)
5	¿Se cuenta con la suficiencia presupuestal para el apoyo social? 5.1 Si. Ir al paso 6. 5.2 No. Ir al paso 6.	Se confirma que se cuenta con la suficiencia presupuestal.	Instancia(s) Ejecutora(s)
6	Proceso de resolución del programa U044 Atención Ciudadana	Ver el diagrama del Proceso de resolución del programa U044 Atención Ciudadana	Instancia(s) Ejecutora(s)
	Fin		



Diagrama de Flujo



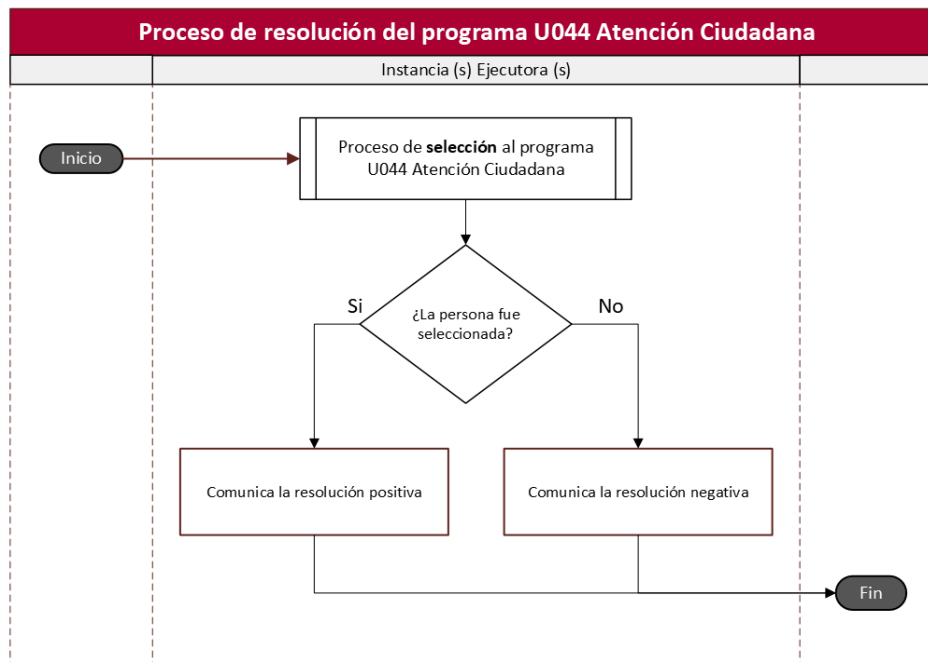
B. Proceso de Resolución

Listado de Actividades

Núm.	Actividad	Descripción	Responsable
	Inicio		
1	Proceso de selección al programa U044 Atención Ciudadana	Ver el diagrama del Proceso de selección del programa U044 Atención Ciudadana	Instancia (s) Ejecutora (s)
2	¿La petición fue aprobada? 2.1. Si. Ir al punto 4. 2.2. No. Ir al punto 3	Verifica que la petición fue aprobada.	Instancia (s) Ejecutora (s)
3	Comunica la resolución negativa	Comunica resolución negativa al solicitante.	Instancia(s) Ejecutora(s)
4	Comunica la resolución positiva	Notifica a la persona solicitante la resolución sobre su petición.	Instancia(s) Ejecutora(s)
	Fin		



Diagrama de Flujo



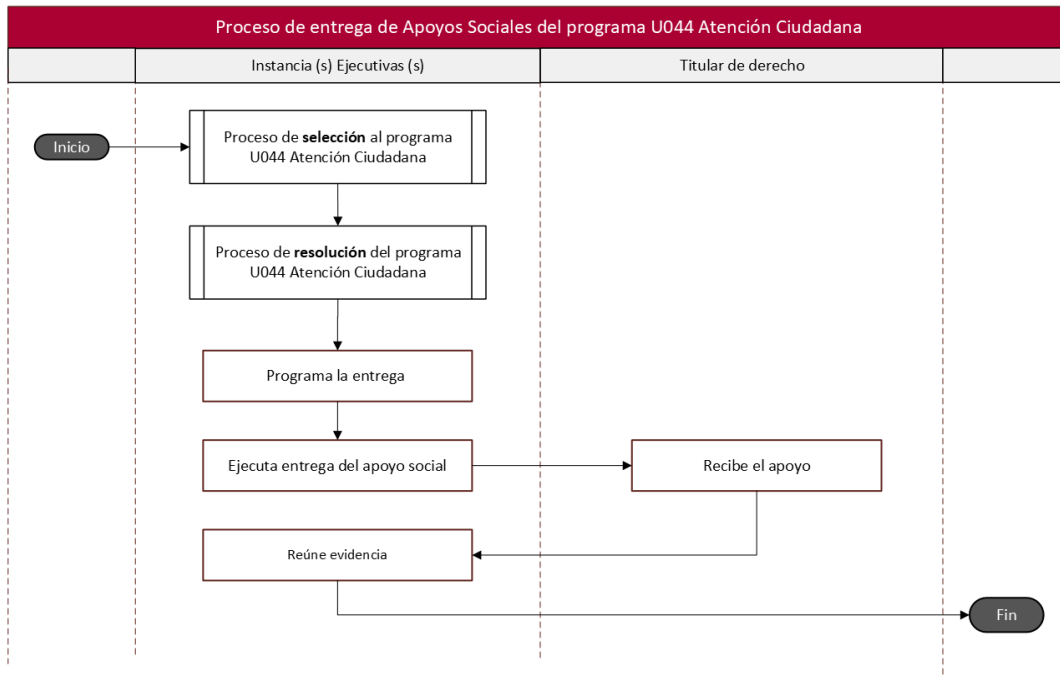
C. Proceso de entrega de apoyo

Listado de Actividades

Núm.	Actividad	Descripción	Responsable
	Inicio		
1	Proceso de selección al programa U044 Atención Ciudadana	Ver el diagrama del Proceso de selección del programa U044 Atención Ciudadana	Instancia (s) Ejecutora (s)
2	Proceso de resolución del programa U044 Atención Ciudadana	Ver el diagrama del Proceso de selección del programa U044 Atención Ciudadana	Instancia (s) Ejecutora (s)
3	Programa la entrega	Se calendariza la entrega del apoyo social, definiendo fecha, hora, lugar y responsables de la entrega.	Instancia(s) Ejecutora(s)
4	Ejecuta entrega del apoyo social	Se efectúa la entrega física de los bienes al titular de derecho, quien firma el recibo de entrega con firma o huella, y registro fotográfico.	Instancia(s) Ejecutora(s)
5	Recibe el apoyo	El titular de derecho recibe el apoyo en especie o económico conforme al calendario establecido.	Titular de derecho
6	Reúne evidencia	Reúne la evidencia fotográfica, el recibo oficial firmado por la persona beneficiaria que confirme la entrega.	Instancia(s) Ejecutora(s)
	Fin		



Diagrama de Flujo





11. Perspectiva de Género, juventudes, niñas, niños y adolescentes, y población en situación de vulnerabilidad

Con el objetivo de generar las condiciones necesarias para el acceso equitativo en términos de disponibilidad, accesibilidad y calidad en las acciones que realiza este programa; se hará valer el derecho de las personas, tomando en cuenta un enfoque de derechos ante la situación de vulnerabilidad de los grupos históricamente discriminados. Con base en lo establecido en los Lineamientos de Operación del programa, sin discriminación alguna.

El programa atenderá los principios establecidos en la legislación nacional y los compromisos internacionales asumidos por el Estado Mexicano a favor de la igualdad y en contra de la discriminación y violencia por motivos de género.

Este programa garantiza que las mujeres accedan a los beneficios señalados en los Lineamientos de Operación, en igualdad de condiciones, asimismo contribuye al ejercicio de sus derechos.

Este programa incorpora de manera indirecta la igualdad entre mujeres y hombres, en situación de pobreza por ingresos que presentan ingresos limitados o inestables, entre ello se incluyen niñas, niños y adolescentes, personas jóvenes, personas con discapacidad y personas adultas mayor.

A través de su estructura operativa y la colaboración institucional; se busca eliminar las brechas que limitan el ejercicio pleno de los derechos sociales y económicos, promoviendo la gestión pública inclusiva, accesible y libre de discriminación.

La ejecución del Programa U044 Atención Ciudadana para el Bienestar se realizará con base en los Lineamientos de Operación, asegurando la igualdad de trato y la no discriminación en todas sus etapas. Asimismo, garantiza que las mujeres accedan a los beneficios y oportunidades previstas en los Lineamientos de Operación en igualdad de condiciones, promoviendo su participación activa y el ejercicio pleno de sus derechos en las acciones del Programa U044 Atención Ciudadana para el Bienestar.



12. Análisis de similitudes o complementariedades.

El Programa Presupuestario U044 Atención Ciudadana para el Bienestar Social se articula de manera complementaria con la estructura programática estatal, estableciendo límites claros de operación para evitar la duplicidad de funciones y asegurar el uso eficiente del gasto público.

A diferencia de los programas homólogos, el U044 se especializa en la vulnerabilidad social extrema y contingencias, actuando como el brazo ejecutor de la política de bienestar en territorio, mientras que sus complementos operan bajo las siguientes demarcaciones:

- U043 (Desarrollo Rural): Su intervención se limita estrictamente al ámbito productivo y agropecuario. Mientras el U044 resuelve carencias de vida (vivienda/funerarios), el U043 atiende la operatividad del campo.
- U050 (Familias en Paz - DIF): Su enfoque es la asistencia social especializada (psicológica, jurídica y médica). El U044 complementa esta labor al encargarse de los apoyos materiales y de gestión que el DIF, por su naturaleza técnica, no suministra directamente.
- U194 (Oficinas del Gobernador): Funciona como un ente de alta dirección y canalización política. El U194 recibe la demanda de alto nivel, pero depende de la capacidad operativa y el padrón técnico del U044 para la ejecución y entrega de apoyos en territorio.

Tabla 21. Análisis de similitudes o complementariedades.

Nombre del programa similar o complementario	Dependencia o Entidad que lo opera	Propósito	Población o área de enfoque objetivo	Cobertura	¿presenta riesgo de similitud con el programa propuesto?	¿Complementa al programa propuesto?	Explicación
--	------------------------------------	-----------	--------------------------------------	-----------	--	-------------------------------------	-------------



<p>U043 Atención ciudadana para el desarrollo rural</p>	<p>Secretaría de Desarrollo Rural</p>	<p>Brindar atención y facilitar el acceso a apoyos agropecuarios para fortalecer el desarrollo productivo.</p>	<p>Productores y habitantes de localidades rurales con grados de marginación.</p>	<p>43 Municipios (zonas rurales)</p>	<p>No</p>	<p>Sí</p>	<p>La delimitación es sectorial: el u043 atiende el fomento productivo rural, mientras el U044 se enfoca en la carencia social y el derecho de petición general.</p>
<p>U050 Familias en paz</p>	<p>Sistema DIF Tamaulipas</p>	<p>Entregar apoyos de asistencia social especializada para el fortalecimiento del tejido social y la paz familiar.</p>	<p>Población vulnerable sujeta de asistencia social (niños, mujeres, adultos mayores).</p>	<p>43 Municipios</p>	<p>No</p>	<p>Sí</p>	<p>El DIF se especializa en la asistencia familiar y psicológica; el U044 complementa con apoyos materiales y gestión de trámites administrativos directos ante el estado.</p>



<p>U194 Atención ciudadana</p>	<p>Oficina del Gobernador</p>	<p>Brindar apoyo y canalización a los habitantes en situación de adversidad para fortalecer el vínculo gobierno-sociedad.</p>	<p>Grupos vulnerables: niños, jóvenes, mujeres, personas con discapacidad y migrantes.</p>	<p>43 Municipios</p>	<p>No</p>	<p>Sí</p>	<p>El U194 funciona como una unidad de vinculación institucional de alto nivel, mientras que el U044 es la unidad operativa de ejecución que cuenta con el presupuesto y padrón para materializar la entrega de apoyos.</p>
---	-----------------------------------	---	--	----------------------	------------------	------------------	---



13. Presupuesto.

Tabla 22. Presupuesto estimado por capítulo del Gasto para operar el ejercicio fiscal actual.

Capítulo	Monto en pesos corrientes
1000 Servicios personales	0
2000 Materiales y suministros	0
3000 Servicios generales	0
4000 Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas	\$6 '580,000.00
5000 Bienes muebles, inmuebles e intangibles	0
6000 Inversión pública	0
7000 Inversiones financieras y otras provisiones	0
8000 Participaciones y aportaciones	0
9000 Deuda pública	0
TOTAL	\$6 '580,000.00

Fuente: Solicitud de proyecto FSPP/0015/2026, Dirección Administrativa.

Tabla 23. Presupuesto por capítulo del gasto al cierre del ejercicio fiscal inmediato anterior.

Capítulo	Monto en pesos corrientes
1000 Servicios personales	2 '333,811.11
2000 Materiales y suministros	0
3000 Servicios generales	93,122.83
4000 Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas	9 '452,275.76
5000 Bienes muebles, inmuebles e intangibles	0
6000 Inversión pública	0
7000 Inversiones financieras y otras provisiones	0
8000 Participaciones y aportaciones	0
9000 Deuda pública	0
TOTAL	11 '879,209.7

Fuente: Oficios de suficiencia presupuestal bajo resguardo de la Dirección de Atención Ciudadana/Dirección Administrativa número 3022001/DDPCH/DCPP/0298/2025, 3022001/DDPCH/DCPP/1116/2025 y 3022001/DDPCH/DCPP/1285/2025

Ilustración 10. Presupuesto por capítulos del Gasto.

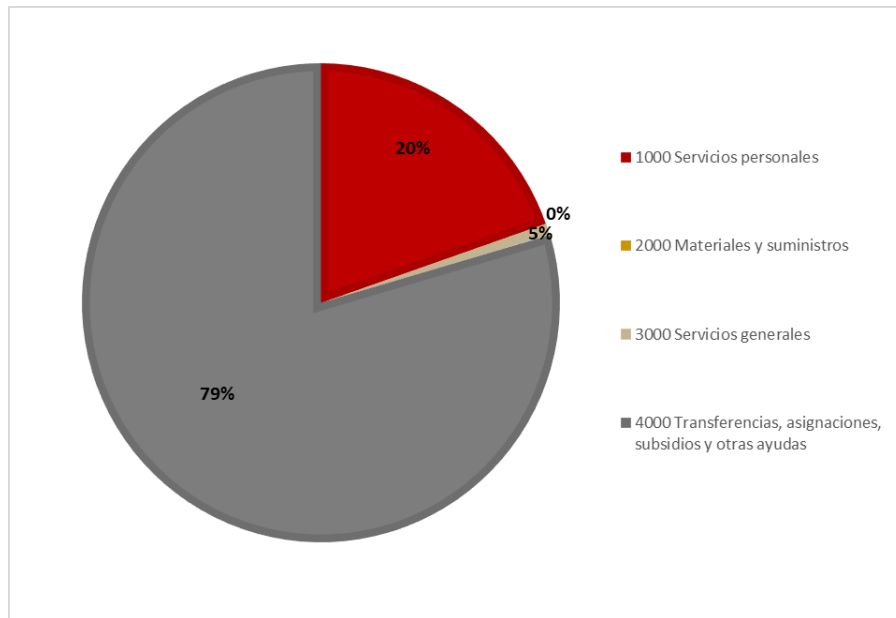


Tabla 24. Fuente u origen de los recursos del ejercicio fiscal inmediato anterior.

Fuente de Recursos	Monto en pesos corrientes	Porcentaje respecto al presupuesto estimado
Fondos federales	0	0
Programas federales	0	0
Convenios	0	0
Recurso estatal	11 ' 879,209.70	100%
Ingresos propios	0	0
Otros (especificar)	0	0
Total		100%

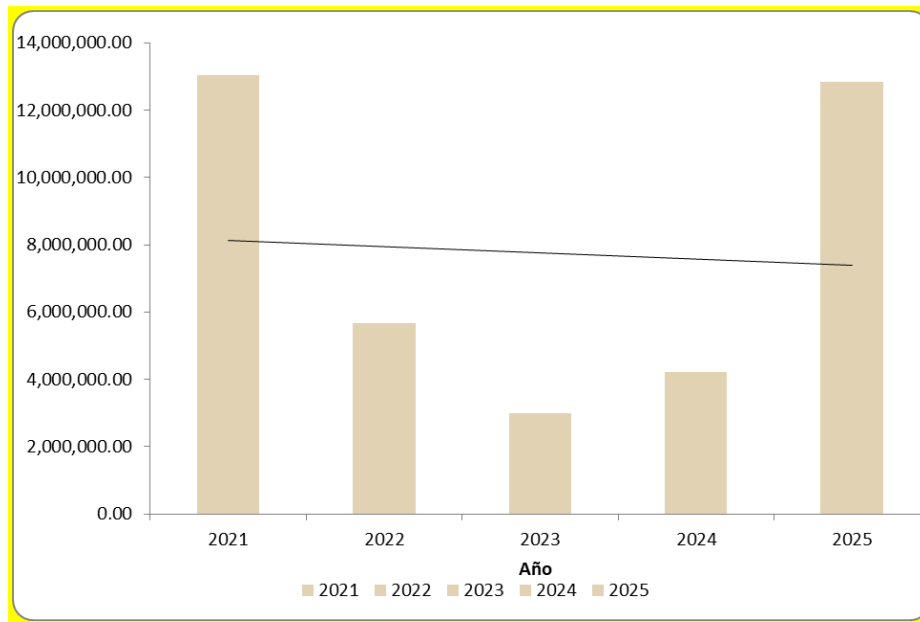
Fuente: Información presupuestal mediante plataforma Tamaulipas (SAP) proporcionada por la Dirección General de Planeación Estratégica.

Tabla 25. Presupuesto Histórico por Momentos contables.

AÑO	INICIAL	MODIFICADO	EJERCIDO/DEVENGADO	PAGADO
2021	1 ' 179,906.01	13 ' 331,876.69	13 ' 069,736.69	13 ' 037,432.91
2022	1 ' 725,466.66	5 ' 672,665.02	5 ' 672,665.02	5 ' 651,007.37
2023	2 ' 034,611.82	2 ' 980,777.53	2 ' 980,777.53	2 ' 883,615.03
2024	2 ' 232,897.25	11 ' 331,962.85	4 ' 203,424.64	4 ' 193,510.88
2025	3 ' 031,270.09	17 ' 328,654.40	12 ' 848,712.79	11 ' 879,209.7

Fuente: Información presupuestal mediante plataforma Tamaulipas (SAP) proporcionada por la Dirección General de Planeación Estratégica.

Ilustración 11. Presupuesto histórico ejercido en los últimos 5 años.



14. Actualización del Diagnóstico

La actualización del Diagnóstico del Programa presupuestario U044 Atención Ciudadana para el Bienestar Social, se realiza de manera **anual** con el fin de garantizar un análisis institucional que permita reflejar de manera precisa las condiciones actuales, las necesidades reales y las prioridades estratégicas de la Secretaría de Bienestar Social. Este ejercicio permite contar con información vigente, verificable y suficiente para la identificación, priorización y justificación de proyectos, programas, acciones o estrategias susceptibles de financiamiento con recursos estatales y federales.

El proceso se desarrolla de manera paralela a la integración de los Anteproyectos de Presupuesto de Egresos, en cumplimiento de la Ley de Gasto Público del Estado de Tamaulipas, la Ley Estatal de Planeación, el Manual sobre los Criterios para la Elaboración del Proyecto de Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado para el ejercicio fiscal vigente, Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, Lineamientos de Operación del Programa y los Lineamientos Generales de la Matriz de Indicadores para Resultados y Fichas de Indicadores de Desempeño de los Programas presupuestarios del ejercicio fiscal vigente.

Esta sincronización con la planeación, programación y presupuestación estatal y federal permite alinear el diagnóstico con:

- La integración del Proyecto de Presupuesto de Egresos del Estado (PPEE).
- La publicación del Presupuesto de Egresos de la Federación (PED).



- Los objetivos y metas establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo, Plan Estatal de Desarrollo y en los Programas Sectoriales, Especiales e Institucionales.

La actualización no se limita a la incorporación de nueva información; también comprende la revisión crítica del contenido existente, el ajuste o reformulación de indicadores, el análisis de nuevas problemáticas o tendencias, la adecuación de cambios normativos y la eliminación de datos obsoletos. Con ello, se fortalece la pertinencia, consistencia y capacidad de respuesta del diagnóstico como instrumento de planeación, seguimiento y evaluación.

No. de Revisión	Descripción de los cambios	Fecha de actualización
00	Integración de Diagnóstico a formato 2026.	17 noviembre 2025
01	Actualización e integración de información de presupuesto	12 marzo 2026

15. Referencias.

Clasificación programática (Tipología general). CONAC. (s.f.). Recuperado el 13 de 06 de 2025, de

http://www.conac.gob.mx/work/models/CONAC/normatividad/NOR_01_02_004.pdf.

Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (01 de 03 de 2023).

<https://www.diputados.gob.mx>. Obtenido de <https://www.diputados.gob.mx>:

<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf>

Comisión Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social. (10 de 03 de 2023).

<https://www.coneval.org.mx>. Obtenido de <https://www.coneval.org.mx>:

https://www.coneval.org.mx/coordinacion/entidades/Documents/Informes_de_pobreza_y_evaluacion_2020_Documentos/Informe_Tamaulipas_2020.pdf

CONEVAL 2020. (s.f.). *Informe de Pobreza y Evaluación 2020*. Obtenido de

https://www.coneval.org.mx/coordinacion/entidades/Documents/Informes_de_pobreza_y_evaluacion_2020_Documentos/Informe_Tamaulipas_2020.pdf

CONEVAL. (s.f.). *Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social*.

Obtenido de

https://www.coneval.org.mx/coordinacion/entidades/Tamaulipas/PublishingImages/Pobreza_2020/Pobreza_MI_2018-2020_TAMPS.jpg



- Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social. (10 de 03 de 2022).
<https://www.coneval.org.mx>. Obtenido de <https://www.coneval.org.mx>:
https://www.coneval.org.mx/SalaPrensa/Comunicadosprensa/Documents/2022/COMUNICADO_09_ITLP_SEGUNDO_TRIMESTRE_2022.pdf
- IMCO. (s.f.). *Centro de Investigación en Política Pública*. Obtenido de
<https://imco.org.mx/aumento-en-3-8-millones-la-poblacion-en-pobreza-entre-2018-y-2020/>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (23 de 02 de 2023). <https://www.inegi.org.mx>.
Obtenido de <https://www.inegi.org.mx>:
https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2023/enoent/enoent2023_02.pdf
- Objetivos de Desarrollo Sostenible . (s.f.). Obtenido de
<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/poverty/>
- Periódico Oficial del Estado. (10 de 03 de 2023). <https://po.tamaulipas.gob.mx/>. Recuperado
el 10 de 03 de 2023, de <https://po.tamaulipas.gob.mx/>:
https://po.tamaulipas.gob.mx/wp-content/uploads/2022/12/Ley_Organica.pdf
- Periódico Oficial del Estado. (10 de 03 de 2023). <https://po.tamaulipas.gob.mx/>. Recuperado
el 10 de 03 de 2023, de <https://po.tamaulipas.gob.mx/>:
https://po.tamaulipas.gob.mx/wp-content/uploads/2017/09/003_Regla_Interior_Bienestar_Social.pdf
- Plan Nacional de Desarrollo. (s.f.). *Catálogo de los Objetivos del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024*. Obtenido de
<http://www.haciendachiapas.gob.mx/rendicion-ctas/transp-pbr-sed/informacion/PDF/2018/cat-PND.pdf>
- Registro Estatal de Trámites y Servicios. (17 de 03 de 2023).
<https://www.tramites.tamaulipas.gob.mx/>. Recuperado el 17 de 03 de 2023, de
<https://www.tramites.tamaulipas.gob.mx/>:
<https://www.tramites.tamaulipas.gob.mx/>. Recuperado el 17 de 03 de 2023, de
<https://www.tramites.tamaulipas.gob.mx/>:
<https://tramites.tamaulipas.gob.mx/ciudadano/index.php#>
- Transparencia Presupuestaria. (15 de 03 de 2023).
<https://www.transparenciapresupuestaria.gob.mx/>. Recuperado el 15 de 03 de 2023,
de <https://www.transparenciapresupuestaria.gob.mx/>:
https://www.transparenciapresupuestaria.gob.mx/Programashttps://www.gob.mx/difnacional/estructuras/unidad-de-atencion-a-poblacion-vulnerable-407342#:~:text=UAPV_2426.