

Formato 1

Alineación de la Matriz de Indicadores
Para Resultados



1.- ANTECEDENTES

Unidad responsable	PRESIDENCIA MUNICIPAL
Programa presupuestario	Unidad de Vinculación Ciudadana para la Atención y Participación Social
Entidad	Tula

ALINEACIÓN ESTATAL AL PLAN ESTATAL DE DESARROLLO

Tipo de Alineación	Estatad
Acuerdo	1. gobierno cercano, justo y honesto
Objetivo	1.1. Un gobierno itinerante y cercano al pueblo desde el primer día.
Estrategia	1.1.1. Ofrecer un servicio público responsable y empático.
Línea de Acción	1.1.1.1. Contar con servidoras y servidores públicos que provean una atención orientada al beneficio de la ciudadanía, comprendiendo sus necesidades e intereses, sin distinción alguna

ALINEACIÓN MUNICIPAL AL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO

Tipo de Alineación	Municipal
Acuerdo	1. Gobierno Cercano
Objetivo	1.1 Fortalecer un gobierno empático y cercano a la ciudadanía, promoviendo la participación activa, atendiendo sus necesidades.
Estrategia	1.1.1 Ofrecer un servicio público eficiente, responsable y empático para que se satisfaga las necesidades de la comunidad.
Línea de Acción	1.1.1.1 Implementar protocolos de atención que garanticen un trato cordial, respetuoso y ágil para los usuarios de los servicios públicos.
Ramo	Recurso Propio

CLASIFICACIÓN FUNCIONAL

Finalidad	1 GOBIERNO
Función	1.3. COORDINACION DE LA POLITICA DE GOBIERNO
Subfunción	1.3.9 Otros

OTROS DATOS

Año operando

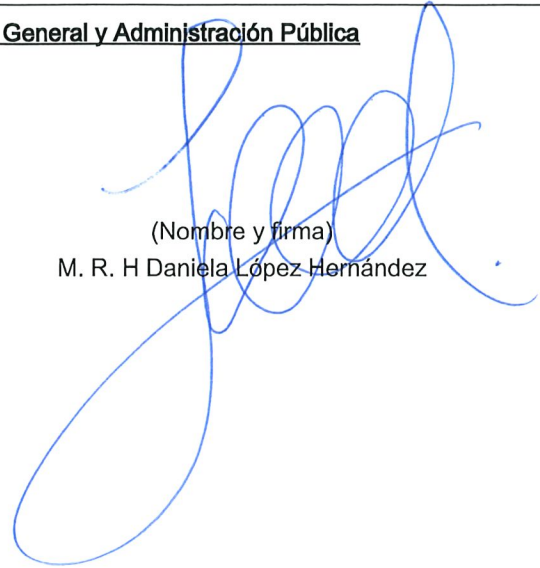
2026

El programa presupuestario entrega bienes y servicios a: Población General y Administración Pública



(Nombre y firma)

Maria Del Sol Castillo Hernández



(Nombre y firma)

M. R. H Daniela López Hernández



Anexo 1

Ficha de Información Básica del Programa Presupuestario

1.- ANTECEDENTES

La implementación de la Unidad de Vinculación Ciudadana es indispensable porque responde a una problemática concreta y documentada: la percepción de la ciudadanía en la falta de cercanía.

La falta de mecanismos formales para que los ciudadanos formulen peticiones, reciban seguimiento y participen activamente en las decisiones que afectan su entorno inmediato pone de manifiesto la necesidad de la creación de un área especializada en atención y seguimiento formal de las solicitudes.

Dado que la Unidad de Vinculación Ciudadana no contaba con antecedentes propios en el municipio, no es posible documentar experiencias previas de intervención directa. No obstante, se identificaron las siguientes prácticas previas a nivel municipal y referentes de buenas prácticas:

- En ejercicios anteriores, la atención a peticiones ciudadanas era responsabilidad compartida entre las diferentes direcciones sin un sistema unificado.
- Se asume que la falta de un responsable único generó respuestas tardías y ciudadanos que debían acudir a múltiples ventanillas para ser atendidos.
- La experiencia nacional demuestra que los municipios que institucionalizan la participación ciudadana mediante unidades especializadas logran mayor cohesión social, mejor focalización del gasto público y mayor legitimidad institucional.

Beneficiarios

Ciudadanos y ciudadanas del municipio de Tula de Allende que presenten peticiones o participen en los mecanismos de la Unidad.

Integrantes de Consejos Ciudadanos de Colaboración Municipal.

Ejecutores

Titular de la Unidad de Vinculación Ciudadana. Personal operativo de la Unidad. Presidente Municipal. Secretario General Municipal.

Actores de Apoyo / Indiferentes

Direcciones municipales (Obras Públicas, Servicios Públicos, DIF, etc.). Gobierno del Estado de Hidalgo.

Organizaciones sociales y asociaciones civiles del municipio.

Posibles Opositores

Cabildo Municipal (aprobación de presupuesto y normatividad).

Estrategia de mitigación: comunicación institucional, capacitación y demostración de beneficios.

Dado que la Unidad de Vinculación Ciudadana no contaba con antecedentes propios en el municipio, no es posible documentar experiencias previas de intervención directa. No obstante, se identificaron las siguientes prácticas previas a nivel municipal y referentes de buenas prácticas:

- En ejercicios anteriores, la atención a peticiones ciudadanas era responsabilidad compartida entre las diferentes direcciones sin un sistema unificado.
- Se asume que la falta de un responsable único generó respuestas tardías y ciudadanos que debían acudir a múltiples ventanillas para ser atendidos.
- La experiencia nacional demuestra que los municipios que institucionalizan la participación ciudadana mediante unidades especializadas logran mayor cohesión social, mejor focalización del gasto público y mayor legitimidad institucional.

--

2.- IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Ausencia de mecanismos formales, permanentes y sistemáticos para la intervención ciudadana directa en los asuntos públicos y puedan gestionar y dar seguimiento y resolver sus solicitudes ante la administración municipal.

Beneficiarios
Ciudadanos y ciudadanas del municipio de Tula de Allende que presenten peticiones o participen en los mecanismos de la Unidad.
Integrantes de Consejos Ciudadanos de Colaboración Municipal.

Beneficiarios Ciudadanos y ciudadanas del municipio de Tula de Allende que presenten peticiones o participen en los mecanismos de la Unidad. Integrantes de Consejos Ciudadanos de Colaboración Municipal.	Posibles Opositores Cabildo Municipal (aprobación de presupuesto y normatividad). Estrategia de mitigación: comunicación institucional, capacitación y demostración de beneficios.	Ejecutores Titular de la Unidad de Vinculación Ciudadana. Personal operativo de la Unidad. Presidente Municipal. Secretario General Municipal.	Actores de Apoyo / Indiferentes Direcciones municipales (Obras Públicas, Servicios Públicos, DIF, etc.). Gobierno del Estado de Hidalgo. Organizaciones sociales y asociaciones civiles del municipio.
---	---	---	--

Ausencia de mecanismos formales, permanentes y sistemáticos para la intervención ciudadana directa en los asuntos públicos y puedan gestionar y dar seguimiento y resolver sus solicitudes ante la administración municipal.

Beneficiarios
Ciudadanos y ciudadanas del municipio de Tula de Allende que presenten peticiones o participen en los mecanismos de la Unidad.
Integrantes de Consejos Ciudadanos de Colaboración Municipal.

- Desconfianza ciudadana en las instituciones y sensación de no ser escuchados.
- Desorden administrativo y falta de certeza operativa, lo que resulta en un acumulación de trámites vencidos.
- Se genera desorden administrativo donde las peticiones llegan por canales informales, lo que causa que la información se pierda y las soluciones nunca lleguen a tiempo.
- Debilitamiento de la legitimidad del gobierno municipal.

Dado que la Unidad de Vinculación Ciudadana es de nueva creación, no existen datos comparativos propios del ejercicio anterior.
La urgencia de actuar en este periodo se debe a que, si no se atiende esta falta dentro del gobierno, se seguirá trabajando con una forma de gobernar que no responde a lo que espera la ciudadanía ni a los que se establece en el Plan Municipal de Desarrollo 2024 - 2027.

- Ausencia histórica de una instancia municipal de vinculación ciudadana.
- Ausencia de un área de seguimiento a los folios recibidos para su atención en el plazo legal.
- Baja afluencia de solicitudes ciudadanas formales.
- Inexistencia histórica de recursos asignados para esta unidad/función.

3.- DETERMINACIÓN Y JUSTIFICACIÓN DE LOS OBJETIVOS DE LA INTERVENCIÓN



<p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementación del sistema formal de recepción, canalización y seguimiento de peticiones ciudadanas durante el primer trimestre del ejercicio 2026. • Establecer y mantener canales de comunicación permanentes (presenciales y digitales) entre la Unidad y la ciudadanía, que permitan una respuesta oportuna a las demandas formuladas. • Realizar un informe en el que se registren las peticiones recibidas, las que fueron canalizadas y las que se resolvieron.
----- Con todas las áreas

4.- COBERTURA

<p>La población potencial es la totalidad de la población municipal que pueda requerir en algún momento de servicios de atención, orientación, canalización o participación ciudadana.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Población total del municipio (INEGI, Censo 2020): 115,107 de habitantes. • Distribución: cabecera municipal (ciudad de Tula de Allende) + 55 localidades • Características: población diversa en términos de edad, nivel socioeconómico y ubicación geográfica. El 51.7% son mujeres y el 48.3% hombres. El 65% reside en zona urbana y el 35% en localidades rurales. • Grupos vulnerables
<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanos que presenten peticiones, solicitudes o demandas ante la Unidad de Vinculación Ciudadana. • Integrantes de Consejos Ciudadanos de Colaboración Municipal de barrios, colonias y fraccionamientos del municipio.
<p>Ciudadanos o habitantes que presenten peticiones, solicitudes o demandas ante la Unidad de Vinculación Ciudadana. • Integrantes de Consejos Ciudadanos de Colaboración Municipal de barrios, colonias y fraccionamientos del municipio.</p>

POBLACIÓN POTENCIAL	POBLACIÓN OBJETIVO	POBLACIÓN ATENDIDA DEL EJERCICIO FISCAL ANTERIOR
115107	57553	0
Anual		

5.- DISEÑO DE LA INTERVENCIÓN PÚBLICA

- ETAPA 1: Instalación y Organización Institucional (Noviembre 2025 – Febrero 2026)
- 1.1 Formalización jurídica de la Unidad de Vinculación Ciudadana ante el Ayuntamiento.
 - 1.2 Designación del titular y personal operativo de la Unidad.
 - 1.3 Diseño e implementación del sistema de registro y seguimiento de peticiones ciudadanas.
 - 1.4 Elaboración de protocolos y manuales de operación de la Unidad.
 - 1.5 Capacitación inicial al personal de la Unidad en marco normativo, protocolo de atención y herramientas de gestión.
- ETAPA 2: Operación y Vinculación Activa (Febrero -Marzo– Septiembre 2026)
- 2.1 Atención ciudadana presencial y habilitación del canal digital (correo institucional).
 - 2.2 Inicio de la recepción, atención, canalización y seguimiento de peticiones ciudadanas.
 - 2.3 Acompañamiento y formalización de Consejos Ciudadanos de Colaboración Municipal (meta: 70% registrados al término del semestre).
 - 2.4 Coordinación con dependencias municipales para el seguimiento de peticiones canalizadas.
 - 2.5 Realización de taller de participación ciudadana para representantes comunitarios.
- ETAPA 3: Consolidación, Evaluación y Reporte (Octubre – Diciembre 2026)
- 3.1 Realización de al menos 2 jornadas de vinculación ciudadana.
 - 3.2 Evaluación del desempeño de la Unidad con base en indicadores establecidos.
 - 3.3 Actualización del padrón de Consejos Ciudadanos registrados.
 - 3.4 Publicación del informe anual de gestión.



- 3.5 Sistematización de lecciones aprendidas y propuesta de mejora para el ejercicio 2027.
- 3.6 Rendición de cuentas a la ciudadanía sobre el desempeño del programa.

La intervención de la Unidad de Vinculación Ciudadana es de tipo mixto, combinando:

- Intervención institucional: creación y operación de una instancia formal de gobierno con atribuciones, procesos y recursos propios.
- Intervención de gestión pública: implementación de protocolos, sistemas de registro y canales de comunicación para la atención y seguimiento de peticiones ciudadanas.
- Intervención normativa: difusión y aplicación del marco legal en materia de participación ciudadana.

Componente: 1. Ausencia histórica de una instancia municipal de vinculación ciudadana.

- 1.1 Ausencia histórica de una instancia municipal especializada en vinculación ciudadana. El municipio nunca contó con un área formal que articulara la relación gobierno-ciudadanía. (Cantidad: 0)

Resultado: 1.1.1 Desconfianza ciudadana en las instituciones y sensación de no ser escuchados.

Componente: 2. Ausencia de un área de seguimiento a los folios recibidos.

- 2.1 Ausencia de un área de seguimiento a los folios recibidos para su atención en el plazo legal (Cantidad: 0)

Resultado: 2.1.1 Desorden administrativo y falta de certeza operativa, lo que resulta en un acumulación de trámites vencidos.

Componente: 3. Inexistencia histórica de recursos asignados para esta unidad/función.

- 3.1 Inexistencia de recursos presupuestales asignados para la función de vinculación ciudadana en ejercicios anteriores, impidiendo su operación sostenida (Cantidad: 0)

Resultado: 3.1.1 Debilitamiento de la legitimidad del gobierno municipal.

6.- ¿ES UN PROGRAMA SOCIAL?

Marque según corresponda (Sí / No):

1	2	3	4
No	No	Sí	Sí
1) Sujetos a Reglas de operación	2) Otros Subsidios	3) Prestación de servicios públicos	4) Provisión de bienes públicos

6.1 Vinculación a los derechos sociales y dimensión de bienestar económico

Sin vinculación registrada.

7.- PADRÓN DE BENEFICIARIOS

8.- REGLAS DE OPERACIÓN



Anexo 2

Definición del Problema



1.- POBLACIÓN Ó ÁREA DE ENFOQUE POTENCIAL

La población potencial es la totalidad de la población municipal que pueda requerir en algún momento de servicios de atención, orientación, canalización o participación ciudadana.

- Población total del municipio (INEGI, Censo 2020): 115,107 de habitantes.
- Distribución: cabecera municipal (ciudad de Tula de Allende) + 55 localidades
- Características: población diversa en términos de edad, nivel socioeconómico y ubicación geográfica. El 51.7% son mujeres y el 48.3% hombres. El 65% reside en zona urbana y el 35% en localidades rurales.
- Grupos vulnerables

2.- POBLACIÓN Ó ÁREA DE ENFOQUE OBJETIVO

- Ciudadanos que presenten peticiones, solicitudes o demandas ante la Unidad de Vinculación Ciudadana.
- Integrantes de Consejos Ciudadanos de Colaboración Municipal de barrios, colonias y fraccionamientos del municipio.

3.- PROBLEMÁTICA CENTRAL (PROPÓSITO)

Ausencia de mecanismos formales, permanentes y sistemáticos para la intervención ciudadana directa en los asuntos públicos y puedan gestionar y dar seguimiento y resolver sus solicitudes ante la administración municipal.

4.- MAGNITUD DEL PROBLEMA

4.1 POBLACIÓN POTENCIAL	4.2 POBLACIÓN OBJETIVO	4.3 POBLACIÓN ATENDIDA DEL EJERCICIO FISCAL ANTERIOR
115107	57553	0

Unidad de Medida	Ciudadanos o habitantes que presenten peticiones, solicitudes o demandas ante la Unidad de Vinculación Ciudadana. • Integrantes de Consejos Ciudadanos de Colaboración Municipal de barrios, colonias y fraccionamientos del municipio.
-------------------------	---

5.- EFECTO SUPERIOR (FIN)

1.1 Fortalecer un gobierno empático y cercano a la ciudadanía, promoviendo la participación activa, atendiendo sus necesidades.



Anexo 3

Análisis de Involucrados

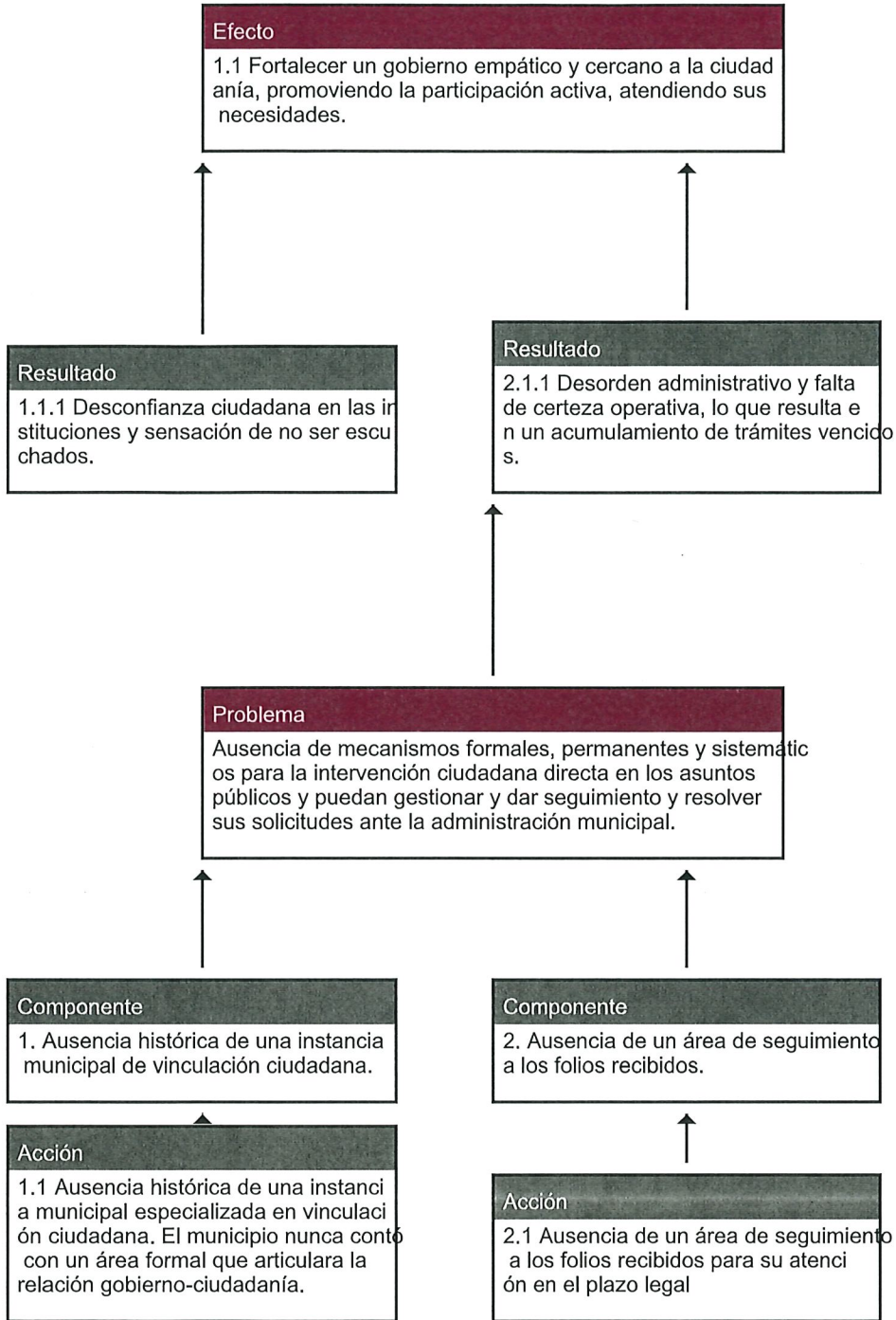


PROBLEMÁTICA CENTRAL:

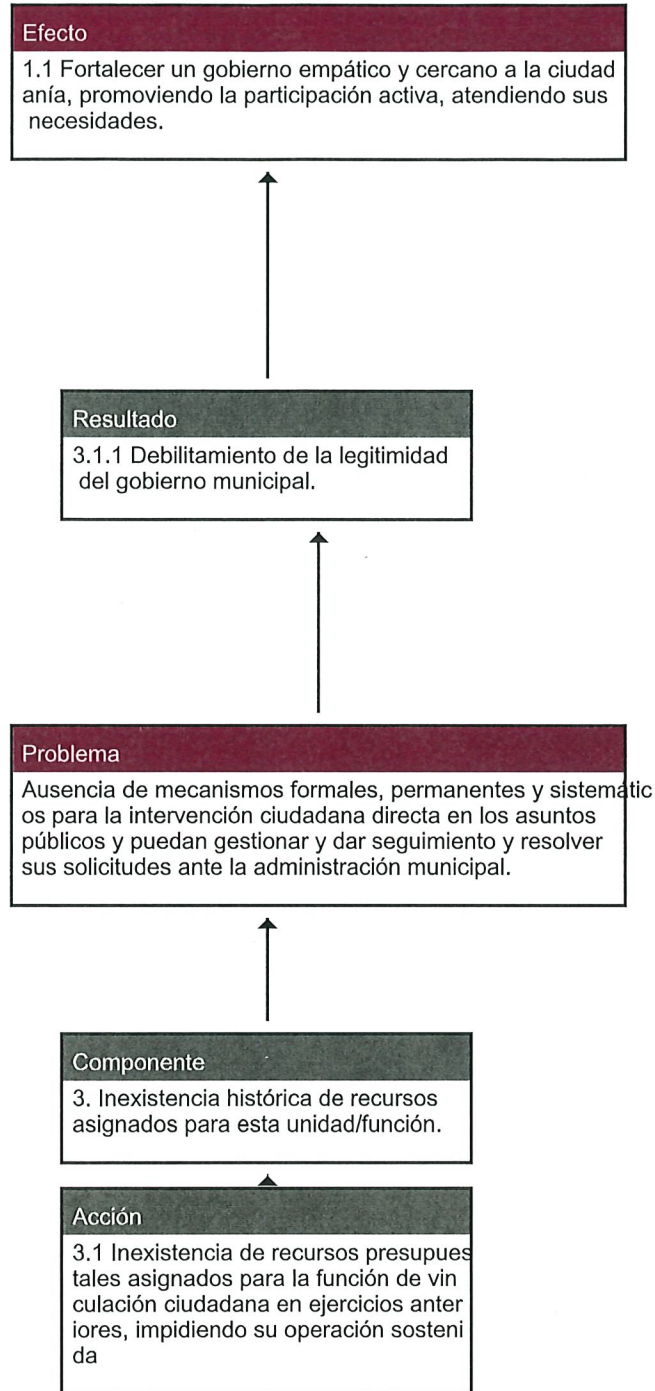
Ausencia de mecanismos formales, permanentes y sistemáticos para la intervención ciudadana directa en los asuntos públicos y puedan gestionar y dar seguimiento y resolver sus solicitudes ante la administración municipal.

BENEFICIARIOS	OPOSITORES	EJECUTORES	INDIFERENTES
Beneficiarios Ciudadanos y ciudadanas del municipio de Tula de Allende que presenten peticiones o participen en los mecanismos de la Unidad. Integrantes de Consejos Ciudadanos de Colaboración Municipal.	Posibles Opositores Cabildo Municipal (aprobación de presupuesto y normatividad). Estrategia de mitigación: comunicación institucional, capacitación y demostración de beneficios.	Ejecutores Titular de la Unidad de Vinculación Ciudadana. Personal operativo de la Unidad. Presidente Municipal. Secretario General Municipal.	Actores de Apoyo / Indiferentes Direcciones municipales (Obras Públicas, Servicios Públicos, DIF, etc.). Gobierno del Estado de Hidalgo. Organizaciones sociales y asociaciones civiles del municipio.

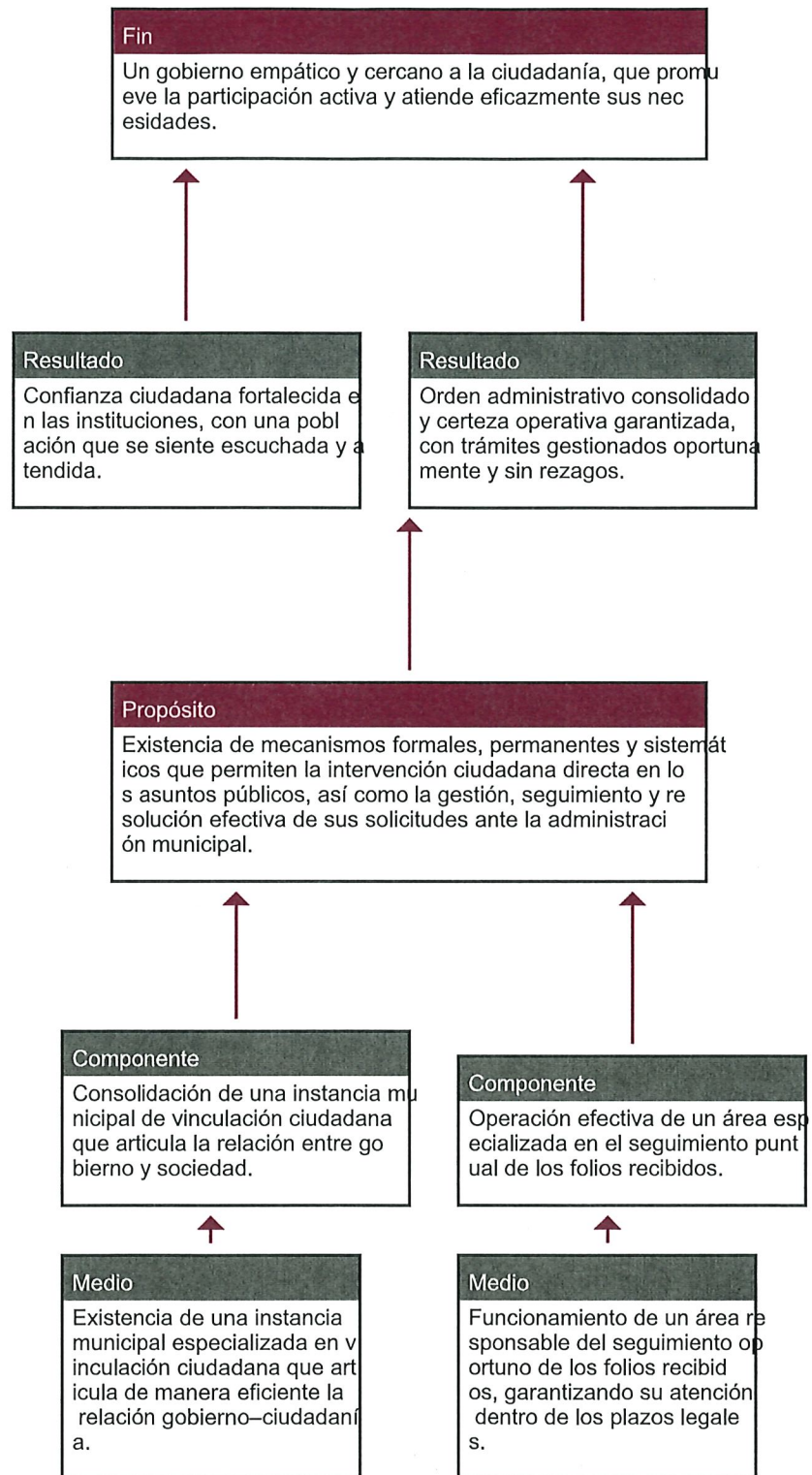
Anexo 4 - Árbol de Problemas

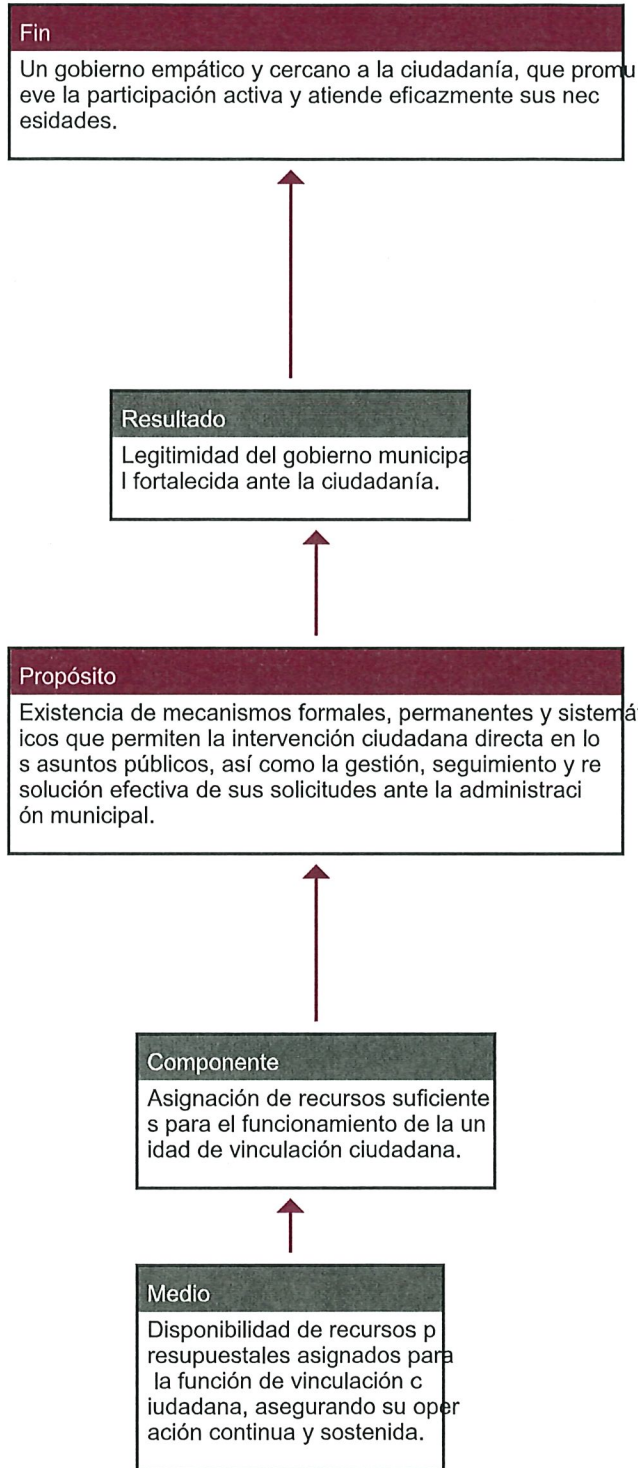


Anexo 4 - Árbol de Problemas



Anexo 5 - Árbol de Objetivos





Anexo 6

Análisis de Alternativas



Alternativas (componentes)	a) Facultad Jurídica	b) Presupuesto disponible	c) Realizable en corto plazo	d) Disponibilidad Total de Recursos Técnicos	e) Disponibilidad de Recursos Administrativos	f) Cultural y socialmente Aceptable	g) Estudio de Impacto	h) Probabilidad De Éxito	Total
Componente: 1. Ausencia histórica de una instancia municipal de vinculación ciudadana.	3	3	3	3	3	3	3	100	21
Actividad: 1.1 Ausencia histórica de una instancia municipal especializada en vinculación ciudadana. El municipio nunca contó con un área formal que articulara la relación gobierno-ciudadanía.	3	3	3	3	3	3	3	100	21
Componente: 2. Ausencia de un área de seguimiento a los folios recibidos.	3	3	3	3	3	3	3	100	21
Actividad: 2.1 Ausencia de un área de seguimiento a los folios recibidos para su atención en el plazo legal	3	3	3	3	3	3	3	100	21
Componente: 3. Inexistencia histórica de recursos asignados para esta unidad/función.	3	3	3	3	3	3	3	100	21
Actividad: 3.1 Inexistencia de recursos presupuestales asignados para la función de vinculación	3	3	3	3	3	3	3	100	21

Alternativas (componentes)	a) Facultad Jurídica	b) Presupuesto disponible	c) Realizable en corto plazo	d) Disponibilidad Total de Recursos Técnicos	e) Disponibilidad de Recursos Administrativos	f) Cultural y socialmente Aceptable	g) Estudio de Impacto	h) Probabilidad De Éxito	Total
ciudadana en ejercicios anteriores, impidiendo su operación sostenida									

Escala: 3 = Viabilidad Alta, 2 = Viabilidad Media, 1 = Viabilidad Baja, N/A = No aplica

Anexo 7

Estructura analítica del Programa Presupuestario



PROBLEMÁTICA CENTRAL (PROVIENE DEL ÁRBOL DEL PROBLEMA)	SOLUCIÓN (PROVIENE DEL ÁRBOL DEL OBJETIVO)
Ausencia de mecanismos formales, permanentes y sistemáticos para la intervención ciudadana directa en los asuntos públicos y puedan gestionar y dar seguimiento y resolver sus solicitudes ante la administración municipal.	Existencia de mecanismos formales, permanentes y sistemáticos que permiten la intervención ciudadana directa en los asuntos públicos, así como la gestión, seguimiento y resolución efectiva de sus solicitudes ante la administración municipal.

EFECTOS	FINES
1.1.1 Desconfianza ciudadana en las instituciones y sensación de no ser escuchados.	1.1 Fortalecer un gobierno empático y cercano a la ciudadanía, promoviendo la participación activa, atendiendo sus necesidades.
2.1.1 Desorden administrativo y falta de certeza operativa, lo que resulta en un acumulamiento de trámites vencidos.	Confianza ciudadana fortalecida en las instituciones, con una población que se siente escuchada y atendida.
3.1.1 Debilitamiento de la legitimidad del gobierno municipal.	Orden administrativo consolidado y certeza operativa garantizada, con trámites gestionados oportunamente y sin rezagos.
	Legitimidad del gobierno municipal fortalecida ante la ciudadanía.

MAGNITUD (LÍNEA BASE)	MAGNITUD (RESULTADO ESPERADO)
0	57553

CAUSAS	MEDIOS
1.1 Ausencia histórica de una instancia municipal especializada en vinculación ciudadana. El municipio nunca contó con un área formal que articulara la relación gobierno-ciudadanía.	Existencia de una instancia municipal especializada en vinculación ciudadana que articula de manera eficiente la relación gobierno-ciudadanía.
2.1 Ausencia de un área de seguimiento a los folios recibidos para su atención en el plazo legal	Funcionamiento de un área responsable del seguimiento oportuno de los folios recibidos, garantizando su atención dentro de los plazos legales.
3.1 Inexistencia de recursos presupuestales asignados para la función de vinculación ciudadana en ejercicios anteriores, impidiendo su operación sostenida	Disponibilidad de recursos presupuestales asignados para la función de vinculación ciudadana, asegurando su operación continua y sostenida.

Matriz de Indicador Para Resultados



Unidad Responsable:	Karla Leticia Garcia Cruz	Unidad Presupuestal Responsable:	Unidad de Vinculación Ciudadana
Responsable:	Maria Del Sol Castillo Hernández	Programa Presupuestario:	Unidad de Vinculación Ciudadana para la Atención y Participación Social

Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores (solo nombre)	Medios de verificación	Supuestos
Fin: Un gobierno empático y cercano a la ciudadanía, que promueve la participación activa y atiende eficazmente sus necesidades.	Contribuir a fortalecer la gobernanza democrática y la calidad de vida de la ciudadanía mediante una gestión pública participativa, transparente y orientada a resultados.	Índice de satisfacción ciudadana con la gestión municipal	Encuesta de percepción ciudadana	Las autoridades municipales mantienen el compromiso político con la participación ciudadana y la mejora continua de los servicios públicos.
Propósito: Existencia de mecanismos formales, permanentes y sistemáticos que permiten la intervención ciudadana directa en los asuntos públicos, así como la gestión, seguimiento y resolución efectiva de sus solicitudes ante la administración municipal.	La ciudadanía del municipio Participa Participa en mecanismos formales y permanentes de vinculación ciudadana para la gestión, seguimiento y resolución efectiva de sus solicitudes ante la administración municipal	Porcentaje de solicitudes ciudadanas atendidas dentro de los plazos establecidos	Registro de folios	La ciudadanía conoce y utiliza los mecanismos de participación disponibles; las dependencias municipales responden oportunamente.
Componente: Consolidación de una instancia municipal de vinculación ciudadana que articula la relación entre gobierno y sociedad.	Instancia municipal de vinculación ciudadana Consolidada	Número de mecanismos de vinculación ciudadana operando formalmente	Manual de organización	El gobierno municipal asigna los recursos humanos, materiales y presupuestales necesarios para la operación de la instancia.

Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores (solo nombre)	Medios de verificación	Supuestos
Actividad: Existencia de una instancia municipal especializada en vinculación ciudadana que articula de manera eficiente la relación gobierno-ciudadanía.	Funcionamiento Funcionamiento de una instancia municipal especializada en vinculación ciudadana que articula de manera eficiente la relación gobierno-ciudadanía	Número de acciones de vinculación ciudadana realizadas en el período	Registros administrativos	Se cuenta con personal capacitado y con los recursos necesarios para operar la instancia de vinculación ciudadana de forma continua.
Componente: Operación efectiva de un área especializada en el seguimiento puntual de los folios recibidos.	Área especializada en seguimiento de folios ciudadanos Implementada	Porcentaje de folios con seguimiento puntual registrado	Reportes de seguimiento	Las dependencias municipales colaboran en la resolución oportuna de los folios y existe un sistema de registro funcional.
Actividad: Funcionamiento de un área responsable del seguimiento oportuno de los folios recibidos, garantizando su atención dentro de los plazos legales.	Seguimiento Seguimiento oportuno de los folios recibidos, garantizando su atención dentro de los plazos legales establecidos	Porcentaje de folios atendidos dentro del plazo legal	Registro de folios con fechas de ingreso y resolución	Las áreas responsables cuentan con capacidad de respuesta y personal suficiente para atender los folios en tiempo y forma.
Componente: Asignación de recursos suficientes para el funcionamiento de la unidad de vinculación ciudadana.	Recursos presupuestales asignados a la unidad de vinculación ciudadana Garantizados	Porcentaje del presupuesto asignado ejercido para el funcionamiento de la unidad	Informes de ejercicio presupuestal	El Cabildo aprueba y mantiene la asignación presupuestal necesaria para el funcionamiento continuo de la unidad.
Actividad: Disponibilidad de recursos presupuestales asignados para la función de vinculación ciudadana, asegurando su operación continua y sostenida.	Disponibilidad Disponibilidad de recursos presupuestales para la función de vinculación ciudadana, asegurando su operación continua y sostenida.	Monto de recursos presupuestales asignados y ejercidos en la unidad de vinculación ciudadana	Informes de ejercicio del gasto	Las autoridades hacendarias municipales garantizan la disponibilidad y liberación oportuna de los recursos asignados.