

Alcaldía de  
Campeche



# PROGRAMA SECTORIAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

COMITÉ DE PLANEACIÓN PARA EL DESARROLLO  
MUNICIPAL DE CAMPECHE

Gobierno Municipal  
de Campeche



# PROGRAMA SECTORIAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

COMITÉ DE PLANEACIÓN PARA EL DESARROLLO  
MUNICIPAL DE CAMPECHE



Alcaldía de  
**Campeche**

capital  
**amable**

# Tabla de contenido

Misión.....	6
Visión.....	6
Valores.....	6
Metodología.....	8
Marco Normativo.....	10
Siglas y Acrónimos.....	14
Origen de los recursos para la instrumentación del programa.....	15
Diagnóstico: Análisis del estado actual.....	16
Vinculación del programa sectorial con la Planeación Nacional, Estatad y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030.....	26
Alineación Atención Ciudadana.....	26
Alineación Participación Ciudadana.....	27
Planeación estratégica: Objetivos, estrategias y líneas de acción.....	30
Seguimiento y Evaluación.....	40
Referencias.....	43

# Presentación

El Gobierno del Municipio de Campeche reafirma su compromiso con las familias campechanas de llevar a cabo un gobierno cercano, participativo y honesto que trabaje de manera coordinada y transparente con los habitantes del municipio con el fin de atender a todos los sectores sociales y lograr el Campeche que merecemos.

A principios del año pasado se presentó el Plan Municipal de Desarrollo y Gobernanza 2021 y 2024 que expresa las voluntades de los ciudadanos y que nos permitió identificar cuáles eran los principales retos para establecer los objetivos y acciones que se llevarán a cabo a través de los 5 ejes de políticas públicas:

- Eje 1 "Ayuntamiento eficiente para avanzar"
- Eje 2: "Ayuntamiento cercano, participativo y amable con la gente"
- Eje 3: "Por un municipio con gobernabilidad y armonía"
- Eje 4: "Ordenamiento sostenible para una vida más amable"
- Eje 5: "Innovar, transparentar y administrar para cumplirle a la gente"

En el eje 2 "Ayuntamiento cercano, participativo y amable con la gente" se establecieron objetivos estratégicos que se atenderán a través del Plan Sectorial de Atención y Participación Ciudadana para contribuir a garantizar el ejercicio de los derechos humanos, sociales y culturales fomentando la corresponsabilidad con la ciudadanía obteniendo un ejercicio participativo y activo que genere gobernanza y propicie el bienestar, la integración y la cohesión social para incidir en el mejoramiento de las condiciones de vida de las y los habitantes del municipio de Campeche, con especial énfasis en los grupos prioritarios de la población.

Nos enfrentamos a grandes retos, muchos cambios y enormes desafíos recordando que el desarrollo de Campeche es un desafío colectivo, que involucra el trabajo conjunto de la sociedad y el gobierno.

Continuemos forjando un mejor Campeche, la Capital Amable que todos merecemos.



# Filosofía del Sector

## Misión

Promover una cultura de diálogo, atención y cercanía a la población para atender de manera eficiente las demandas de los ciudadanos, fortaleciendo la confianza en las instituciones y mejorando la calidad de vida de los ciudadanos a través de una colaboración participativa de los habitantes en la toma de decisiones en la construcción de un gobierno transparente, responsable y participativo.

## Visión

“Ser un municipio donde la voz de los habitantes es considerada en la toma de decisiones en un ejercicio de corresponsabilidad en la construcción de políticas públicas y solución de problemáticas sociales a través de un ambiente de confianza y colaboración entre gobierno y ciudadanos para construir juntos una sociedad más justa, equitativa y participativa”.

## Valores

### Amabilidad.

Actitud de servicio y compromiso hacia la ciudadanía, así como una disposición a escuchar, comprender y actuar en consecuencia para mejorar la vida de las personas y promover un clima de confianza y cooperación en la sociedad.

### Honradez.

Actuar con la integridad y honestidad que la ciudadanía espera de los funcionarios públicos en el desempeño de sus funciones actuando de manera transparente y ética en el manejo de recursos de los compromisos adquiridos con la ciudadanía.

### Respeto.

Considerar, valorar y reconocer la dignidad y los derechos de todas las personas, independientemente de su origen, género, orientación sexual, religión o posición social tratando a todos los ciudadanos con igualdad y justicia, garantizando el acceso a los servicios públicos y la protección de sus derechos civiles y políticos.

### Tolerancia.

Aceptación y respeto hacia las opiniones, creencias, culturas y diferencias de las personas que conforman la sociedad promoviendo la libertad de expresión y el derecho a la diversidad, sin discriminación ni exclusión por motivos de género, raza, religión, orientación sexual u otras características personales.

### Cooperación.

Actitud de colaboración y trabajo conjunto entre las autoridades gubernamentales y la ciudadanía en la búsqueda de soluciones a los problemas o desafíos que enfrenta la sociedad promoviendo la participación consciente de la ciudadanía en la toma de decisiones, construcción de políticas públicas a través de canales transparentes y accesibles esenciales para la construcción de una sociedad más participativa, democrática y justa.





## Metodología

El Plan a Mediano Plazo para el Programa Sectorial de Atención y Participación Ciudadana se desarrolla tomando en consideración la voz de la ciudadanía expresada a través de las encuestas y los foros de consulta de participación ciudadana llevados a cabo durante la elaboración del Plan Municipal de Desarrollo y Gobernanza 2021-2024 (PMDG). Además, se integra la planeación estratégica que considera los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) asociados a la Agenda 2030, con el objetivo de impulsar un desarrollo sostenible.

La recopilación y análisis de la información recabada durante la elaboración del PMDG, ha sido fundamental para comprender las necesidades y expectativas de la población en relación con el sector que sirve como un marco de referencia para la implementación de estrategias que nos permitan contribuir a resolver la problemática que existe entre la ciudadanía.

Posterior al análisis de la información, a través de la metodología del marco lógico, se definieron objetivos, estrategias y líneas de acción específicos en congruencia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (2030) y metas de la Agenda 2030 considerando los recursos disponibles, las capacidades institucionales y las mejores prácticas en atención y participación ciudadana y buscando una sinergia con otras políticas y programas relacionados para lograr resultados más efectivos.

El monitoreo y la evaluación periódica son elementos esenciales en la metodología del plan, por lo que se han establecido indicadores para medir el progreso y evaluar el impacto del Programa Sectorial a mediano plazo permitiéndonos realizar ajustes o modificaciones en las estrategias y acciones implementadas, en caso de ser necesario, para asegurar que se estén alcanzando las metas establecidas.

La comunicación y la participación ciudadana son promovidas de manera continua durante la elaboración del Programa Sectorial ya que busca que se establezcan canales de comunicación efectivos y se organicen espacios de diálogo y retroalimentación para garantizar la inclusión de las opiniones y necesidades de la ciudadanía en el proceso de toma de decisiones.



## Marco Normativo

El marco normativo proporciona las bases necesarias para el desarrollo de políticas y programas gubernamentales acordes a las necesidades y demandas de la sociedad esencial para garantizar la legalidad, transparencia y eficacia en la gestión pública; el Programa Sectorial de Atención y Participación Ciudadana (en adelante el Programa) se emite en cumplimiento a lo siguiente:

- **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.**

La regulación fundamental de la planeación en nuestro país proviene del artículo **26 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos** en donde se establece que “El Estado organizará un sistema de planeación democrática del desarrollo nacional que imprima solidez, dinamismo, competitividad, permanencia y equidad al crecimiento de la economía para la independencia y la democratización política, social y cultural de la nación” ... y que “la planeación será democrática y deliberativa. Mediante los mecanismos de participación que establezca la ley, recogerá las aspiraciones y demandas de la sociedad para incorporarlas al plan y los programas de desarrollo” para que, según lo establecido en el artículo 134, los recursos económicos de la Federación, las entidades federativas, los Municipios y las demarcaciones territoriales de la Ciudad de México, se administren con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez.

- **Ley de Planeación.**

La **Ley de Planeación** en el **artículo 2** que a su letra dice es “un medio para el eficaz desempeño de la responsabilidad del Estado sobre el desarrollo equitativo, incluyente, integral, sustentable y sostenible del país, con perspectiva de interculturalidad y de género, y deberá tender a la consecución de los fines y objetivos políticos, sociales, culturales, ambientales y económicos contenidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos” ...

En la **Fracción III del artículo 16** se deben “Elaborar los programas sectoriales, considerando las propuestas que, en su caso, presenten las entidades del sector, los órganos constitucionales autónomos, y los gobiernos de las entidades federativas, así como las que deriven de los ejercicios de participación social y de los pueblos y comunidades indígenas interesados.”

En el **artículo 22** indica que “El Plan indicará los programas sectoriales, institucionales, regionales y especiales que deberán ser elaborados conforme a este capítulo, sin perjuicio de aquellos cuya elaboración se encuentre prevista en las leyes o que determine el Presidente de la República posteriormente. Estos programas observarán congruencia con el Plan” ...

**Artículo 28.-** El Plan y los programas a que se refieren los artículos anteriores especificarán las acciones que serán objeto de coordinación con los gobiernos de las entidades federativas y de inducción o concertación con los grupos sociales interesados.

- **Constitución Política del Estado de Campeche.**

**ARTÍCULO 102.-** “La base de la división territorial y de la organización política y administrativa del Estado es el municipio libre. Los Municipios del Estado tendrán personalidad jurídica y se regirán conforme a las siguientes bases:

I. Cada municipio será gobernado por un cuerpo colegiado, denominado Ayuntamiento, cuya elección se efectuará el primer domingo de junio de cada tres años, mediante sufragio universal, libre, secreto, directo, personal e intransferible, en los términos que disponga la legislación electoral. No habrá autoridad intermedia alguna entre el Ayuntamiento y el Gobierno del Estado:

a) El Ayuntamiento ejercerá las facultades que al gobierno municipal otorga la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, las que le otorga esta Constitución y las que le confieran las leyes que de ellas emanen.”

- **Ley Orgánica del Estado de Campeche y sus Municipios.**

**ARTÍCULO 111.-** El Ayuntamiento formulará los planes y programas siguientes:

... “VII. Programas de trabajo, operativos, sectoriales, institucionales y especiales que se requieran para la ejecución de los planes;” ...

### **La Ley de Planeación del Estado de Campeche y sus Municipios.**

**ARTÍCULO 7.-** Los HH. Ayuntamientos conducirán la planeación municipal con la participación democrática del Gobierno del Estado y de representantes de los sectores social y privado, de conformidad con lo establecido en el PED, en el PND, de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU, en esta Ley y en las demás disposiciones legales aplicables.

**ARTÍCULO 9.-** Los Presidentes Municipales remitirán su Plan Municipal de Desarrollo y demás instrumentos de planeación, al Poder Ejecutivo, al Poder Legislativo y al Poder Judicial del Estado, para su conocimiento.

**ARTÍCULO 45.-** “El PED y los PMD indicarán los Programas Sectoriales, Institucionales y Especiales que deban ser elaborados conforme a este capítulo. Los Programas Sectoriales, Institucionales y Especiales deberán ser congruentes con el PED y con los PMD y sus vigencias no excederán del período constitucional de la gestión gubernamental en que se aprueben” ...

**ARTÍCULO 47.-** Las entidades paraestatales y paramunicipales deberán elaborar Programas Institucionales, los cuales se sujetarán a las previsiones contenidas en el programa sectorial correspondiente y deberán estar ajustados en lo conducente a la ley o acuerdo que regule su organización y funcionamiento.

## Reglamento de la Administración Pública centralizada y paramunicipal del Municipio de Campeche.

**ARTÍCULO 52.-** La Dirección de Atención y Participación Ciudadana, dependerá jerárquicamente de la Dirección General de Fomento Participativo y Desarrollo Humano, y le corresponderá el despacho de los siguientes asuntos:

- I. Brindar atención amable y de calidad a las solicitudes ciudadanas y darles seguimiento y respuesta de manera expedita y eficiente; ...
- IV. Garantizar que todos los medios de contacto ciudadano del Municipio sean eficientes, tales como el Contact Center, portales de internet, conmutador, representantes distritales, módulos de atención y aplicaciones móviles, entre otros;
- X. Implementar mecanismos y estrategias que permitan interactuar corresponsablemente a la Administración Pública del Municipio de Campeche con la población, a efecto de atender satisfactoriamente las necesidades sociales que se presenten en la jurisdicción municipal;
- XI. Fomentar la organización y participación ciudadana, mediante la concertación de intereses, esfuerzos y voluntades, para lograr el desarrollo integral de los habitantes del municipio;
- XII. Propiciar mecanismos de diálogo, conciliación y mediación en las problemáticas que afecten a los ciudadanos, organizaciones sociales y civiles, cuando no corresponda la atención directa de alguna otra Dirección General o Unidad Administrativa y que, por las características de los temas planteados, pueda incidir en la armonía de la comunidad; (...)

El plan sectorial es un instrumento que establece las políticas y acciones específicas que se llevarán a cabo para que las políticas públicas sean efectivas por lo que deben estar alineadas con el marco normativo y legal vigente, plasmados en el Plan Municipal de Desarrollo.







## Siglas y Acrónimos

**COPLADEMUN** - Comité de Planeación Municipal.

**GpR** - Gestión para Resultados.

**IECM** - Instituto Electoral de la Ciudad de México.

**IEEC** - Instituto Electoral del Estado de Campeche.

**INEGI** - Instituto Nacional de Estadística y Geografía.

**PED** - Plan Estatal de Desarrollo

**PMD** - Plan Municipal de Desarrollo.

**PND** - Plan Nacional de Desarrollo.

**ODS** - Objetivos de Desarrollo Sostenible.

**ONU** - Organización de las Naciones Unidas

**SED** - Sistema de Evaluación del Desempeño.



## Origen de los recursos para la instrumentación del programa

La totalidad de las acciones que se consideran en este programa, incluyendo aquellas correspondientes a sus **Objetivos prioritarios**, **Estrategias prioritarias** y **Acciones puntuales**, así como las labores de coordinación interinstitucional para la instrumentación u operación de dichas acciones, el seguimiento y reporte de estas, se realizarán con cargo al presupuesto autorizado de los ejecutores de gasto participantes en el programa, mientras éste tenga vigencia.



# Diagnóstico: Análisis del estado actual

## Participación ciudadana

De acuerdo con la Ley de Participación Ciudadana de la Ciudad de México, publicada en la Gaceta Oficial el 12 de agosto de 2019, la participación ciudadana se define como:

**“Conjunto de actividades a través de las cuales toda persona tiene el derecho individual o colectivo para intervenir en las decisiones públicas, deliberar, discutir y cooperar con las autoridades, así como para incidir en la formulación, ejecución y evaluación de las políticas y actos de gobierno de manera efectiva, amplia, equitativa, democrática y accesible; y en el proceso de planeación, elaboración, aprobación, gestión, evaluación y control de planes, programas, políticas y presupuestos públicos.”**

Esto representa un mecanismo indispensable en cualquier sociedad para la consolidación eficaz de una democracia y desarrollo social, en el que la ciudadanía, a través de su intervención en los quehaceres políticos y sociales de su entorno, participa activamente en los procesos de toma de decisiones públicas que tienen repercusión en su entorno vinculada a los modelos de democracia y al tipo de relación gobierno-sociedad que se quiere construir. (Villareal, 2023)<sup>2</sup>

## Importancia de la participación ciudadana en la toma de decisiones

La participación ciudadana, desde las etapas iniciales del ciclo de gestión, permite una intervención oportuna en el diagnóstico de los problemas sociales que buscan abordar las políticas públicas ya que, al aprovechar el conocimiento y la experiencia de la ciudadanía, se permite a los ciudadanos contribuir activamente en la formulación, implementación y evaluación de políticas públicas generando soluciones más efectivas y sostenibles que se ajusten a las necesidades reales de la comunidad.

La participación ciudadana activa funciona para el fomento al desarrollo local, además de promover una salud democrática participativa a través de la integración de la comunidad en los diversos quehaceres de su entorno.<sup>3</sup> Esto a su vez, permite favorecer el control de los gobernantes y posibilita la opinión de los ciudadanos en las diferentes etapas de formulación generando políticas que, en efecto, son más efectivas y cercanas a las necesidades reales de la población.

<sup>1</sup> De, -. Agosto. (s/f). LEY DE PARTICIPACIÓN DE LA CIUDAD DE MÉXICO. Gob.mx. Recuperado el 23 de marzo de 2023, de [http://www.contraloria.cdmx.gob.mx/docs/1908\\_LeyParticipacionCiudadanaN.pdf](http://www.contraloria.cdmx.gob.mx/docs/1908_LeyParticipacionCiudadanaN.pdf)

<sup>2</sup> Martínez, M. T. V. (s/f). PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y POLÍTICAS PÚBLICAS. CeenL.mx. Recuperado el 23 de marzo de 2023, de [https://www.ceenl.mx/educacion/certamen\\_ensayo/decimo/MariaTeresaVillarrealMartinez.pdf](https://www.ceenl.mx/educacion/certamen_ensayo/decimo/MariaTeresaVillarrealMartinez.pdf)

<sup>3</sup> Participación ciudadana. (2019, julio 17). IECM. <https://www.iecm.mx/participacionciudadana/>

Para lograr una gobernanza democrática de esta naturaleza, resulta indispensable contar con una sociedad civil que se involucre activamente en el proceso y asuma su responsabilidad en la esfera pública como una forma de construir una ciudadanía sólida y activa en la vida política y toma de decisiones que afectan su comunidad. (Martínez, s.f.)<sup>4</sup>

El ejercicio de la democracia depende de los roles que desempeñan las personas habitantes y ciudadanas en la sociedad; sin la participación ciudadana, la democracia se debilita; es decir, pierde su representatividad y legitimidad.

## Ejercicios de participación ciudadana en Campeche

### Elecciones populares

Como principio de participación ciudadana podemos destacar a las Elecciones Populares ya que constituyen uno de los pilares fundamentales de los sistemas democráticos en todo el mundo ya que personifica la representatividad, la legitimidad y la responsabilidad de los gobiernos y las instituciones públicas representando el empoderamiento de la ciudadanía y la oportunidad de ejercer un papel activo en la determinación del rumbo de una nación.

A través de las elecciones, los ciudadanos tienen la capacidad de elegir a sus representantes, expresar sus preferencias políticas y contribuir al funcionamiento legítimo y transparente de las instituciones gubernamentales.



<sup>4</sup> Martínez, M. T. V. (s/f). PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y POLÍTICAS PÚBLICAS. CeenL.mx. Recuperado el 23 de marzo de 2023, de [https://www.ceenl.mx/educacion/certamen\\_ensayo/decimo/MariaTeresaVillarrealMartinez.pdf](https://www.ceenl.mx/educacion/certamen_ensayo/decimo/MariaTeresaVillarrealMartinez.pdf)

### Elecciones alcaldía y gubernatura de Campeche 2021

En las elecciones estatales de Campeche de 2021, llevadas a cabo el 6 de junio y organizadas por el Instituto Electoral del Estado de Campeche (IEEC) se renovaron los titulares de los siguientes cargos de elección popular: Gobernador de Campeche, 13 Ayuntamientos Municipales y 35 Diputaciones Locales.

Para esas elecciones, se tenía un listado nominal en el Municipio de Campeche de 212 mil 325 ciudadanos y la participación de los ciudadanos del Municipio fue de un 63 % con 133 mil 581 personas posicionándose en el 9no lugar en proporción de participación de sus habitantes respecto al listado nominal (IEEC, 2021)<sup>5</sup>.

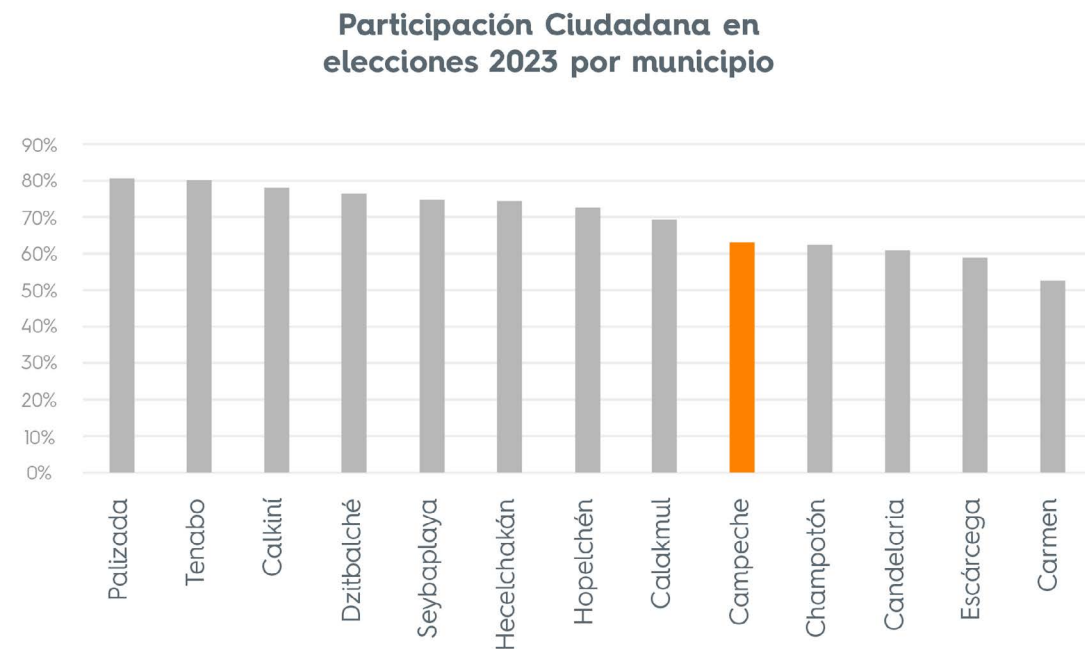


Tabla 1. Porcentaje de Participación ciudadana en elecciones por municipios respecto al listado nominal.

### Consulta popular como medio de participación ciudadana

La Consulta Popular es el mecanismo directo de participación ciudadana que sirve para ejercer lo establecido en nuestra Constitución Política en su Artículo 35, Fracción VII, donde se fundamenta el derecho de votar para aprobar o rechazar una o varias propuestas en torno a temas de trascendencia nacional de manera que su voluntad, vinculante conforme dicte la ley, pueda incidir en el debate y las decisiones que adoptan los órganos representativos del Estado.

<sup>5</sup> Instituto Electoral del Estado de Campeche (IEEC) 2021. Estadísticas. Recuperado en: <https://www.ieec.org.mx/micrositios/estadisticas/2021>

El 1º de agosto del 2021 se llevó a cabo por primera vez en el país la consulta popular con el propósito que la ciudadanía pudiese mostrar su aprobación o rechazo a que, con apego al marco legal, pudieran ser llevadas acciones para el esclarecimiento de decisiones políticas tomadas en el pasado.

Posición	Entidad	Porcentaje de Participación ciudadana
1	Tlaxcala	11.6%
2	Tabasco	11.2%
3	Guerrero	10.8%
4	Ciudad de México	10.3%
5	Oaxaca	10.3%
6	Hidalgo	10.3%
7	Veracruz	10.00%
8	Campeche	9.8%

Tabla 2. Elaboración propia con datos de Expansión Política (Vallejo, 2021)

Ocho entidades registraron una mayor participación, entre las cuales Campeche se encuentra en el 8vo lugar en donde participaron 65 mil 879 ciudadanos de 669mil 841 registrados en el listado nominal.

En Tlaxcala se registró una participación de 11.6%; en Tabasco de 11.2%; en Guerrero de 10.8%, en la Ciudad de México de 10.3%, Oaxaca tuvo por su parte una participación de 10.3%; Hidalgo de 10.3%; Veracruz de 10% y Campeche de 9.8%. (Vallejo, 2021)<sup>6</sup>.

### Elaboración del Plan Municipal de Desarrollo.

El Ayuntamiento de Campeche ha reconocido la importancia de atender a la ciudadanía de manera eficiente y de fomentar la participación ciudadana para mejorar las condiciones de vida en el municipio. Para ello implementó diferentes mecanismos de atención y participación con el objetivo de garantizar el derecho de petición y proteger el derecho de los solicitantes a recibir respuesta por parte de la autoridad.

<sup>6</sup> Vallejo, G. (2021). "Los estados con menor participación en la consulta popular son de la oposición." Recuperado en: <https://politica.expansion.mx/mexico/2021/08/03/los-estados-con-menor-participacion-en-la-consulta-popular-son-de-la-oposicion>

Es por ello que el H. Ayuntamiento de Campeche, a través del COPLADEMUN realizó del 21 de enero al 8 de febrero de 2022 el proceso de consulta popular con el que se estableció un diálogo con la ciudadanía y grupos del sector social y privado para incluir información diversa y valiosa en el diseño del Plan Municipal de Desarrollo y Gobernanza a través de dos mecanismos:

- Los talleres de planeación participativa denominados, "Campeche Participa y Decide".
- Aplicación de una encuesta para realizar un diagnóstico social del municipio.

Respecto a los Talleres de planeación participativa, "Campeche Participa y Decide" la participación general registró la asistencia de 532 participantes, en las mesas temáticas de trabajo, de los cuales 328 fueron mujeres y 204 fueron hombres y 2 personas no identificaron su identidad sexual, respecto a la procedencia de los participantes 159 fueron funcionarios públicos municipales, 144 provinieron de los grupos especializados y 229 provenían de la Sociedad Civil.

Como resultado de esos espacios de diálogo libre que se establecieron se pudo observar que solo el 14% de las personas encuestadas para la integración del PMDG 2021-2024 consideró que "propiciar la participación ciudadana en la toma de decisiones es necesaria para mejorar las condiciones de vida en el municipio".

**Consulta de Revocación de Mandato 2022**

Otro ejercicio de participación ciudadana fue la consulta de revocación de mandato que es el instrumento de participación solicitado por la ciudadanía para determinar la conclusión anticipada en el desempeño de la persona titular de la Presidencia de la República, a partir de la pérdida de la confianza el cuál se realizó el 10 de abril del 2022 en todo el país llevado a cabo por el Instituto Nacional Electoral y se observó que del listado nominal de 661 mil 439 ciudadanos solamente participaron 184 mil 11 ciudadanos, representando así un 27.82%.

Posición	Entidad Federativa	Porcentaje de Participación ciudadana
1	Tabasco	35.94%
2	Chiapas	32.13%
3	Campeche	27.82%
4	Veracruz	26.89%
5	Tlaxcala	24.91%

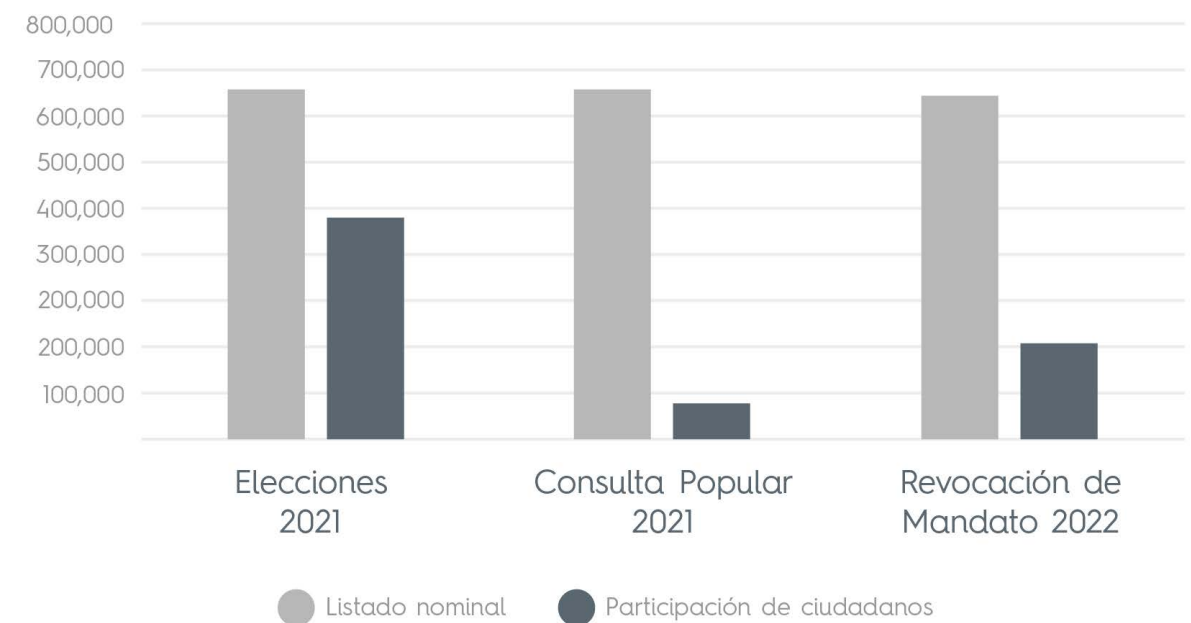
**Tabla 1. Elaboración propia datos del Portal INE (Resultados de la revocación de mandato 2022, s/f)**

A pesar de que la participación ciudadana es mínima, se observa que el Estado de Campeche ocupó el tercer lugar a nivel Nacional en participación de este ejercicio.

Este dato posicionó al Estado dentro de las primeras tres entidades federativas con mayor participación ciudadana ante prácticas de carácter nacional, evidenciando así la gran participación ciudadana que mantiene el Estado de Campeche (junto con otros Estados de la región sureste de México).

Tras este cómputo de resultados sobre la consulta de Revocación de Mandato se reflejó un avance en la Entidad de Campeche de la participación ciudadana en comparación con los resultados obtenidos de la Consulta popular 2021 (Tabla 1) pero aún existe un sesgo muy grande respecto a las elecciones llevadas a cabo para escoger entre los aspirantes a cargos de elección Popular en el Estado de Campeche.

**Participación Ciudadana en el Estado**



**Tabla 1: Participación Ciudadana en el Estado**

## Retos en la participación ciudadana.

La participación ciudadana en México aún es limitada. Según el Índice de Participación Ciudadana de la organización México Evalúa (2020), el nivel de participación ciudadana en el país es bajo en comparación con otros países de la región. La falta de confianza en las instituciones y la percepción de que la participación ciudadana no tiene un impacto real en la toma de decisiones son algunos de los factores que influyen en esta situación.

En México solo el 6.8% de la población ha participado en algún proceso de consulta ciudadana (INEGI, 2019) encontrándose Campeche entre los cinco principales Estados de la república con mayor participación ciudadana en la toma de decisiones bajo elecciones populares en las elecciones del 2012, 2018 y 2021 a pesar de que en la primera existió elección a Gobernador del Estado, esto nos hace deducir que Campeche se consolida como uno de los Estados con mayor participación pública en el país, a pesar de no tener el crecimiento democrático esperado, pudiendo caer en un estancamiento participativo.

Por lo tanto, es necesario seguir trabajando en la promoción y fortalecimiento de la participación ciudadana en México y en el ámbito internacional. La participación ciudadana permite la construcción de sociedades más justas, transparentes y democráticas en las que los ciudadanos tienen un papel activo en la toma de decisiones y en la gestión de los asuntos públicos.

Además, de acuerdo con el Informe de Gobierno Abierto 2019 de la organización México Evalúa, Campeche no cuenta con una Ley de Participación Ciudadana, lo que limita el acceso y la eficacia de los mecanismos de participación ciudadana en la entidad.

En el municipio de Campeche, con base a los foros de participación y encuestas realizadas durante la elaboración del PMDG, se detectó lo siguiente:

- Falta de transparencia y claridad en los mecanismos institucionales de participación ciudadana: La falta de información y comprensión por parte de los ciudadanos sobre los procesos y canales que existen para participar en la toma de decisiones en las instituciones gubernamentales dificulta la participación ciudadana efectiva y genera desinterés en la población.
- Desconfianza en las instituciones gubernamentales: La percepción de corrupción, la falta de transparencia en la gestión pública y la ineficiencia en la entrega de servicios han reducido la confianza de los ciudadanos en las instituciones gubernamentales, lo que afecta negativamente la participación y la legitimidad de las decisiones tomadas.
- Falta de interés y atención por parte de las instituciones públicas y gubernamentales hacia la población: La falta de consideración de las necesidades y preocupaciones de la población por parte de las instituciones gubernamentales desmotiva la participación ciudadana y afecta la relación entre gobernantes y gobernados.
- Escasa coordinación entre gobierno y sociedad civil: La falta de consolidación de la gobernanza y la falta de trabajo conjunto entre los actores gubernamentales y la sociedad civil dificultan el abordaje efectivo de los problemas comunitarios y la

generación de soluciones sostenibles. Los ciudadanos pueden sentirse desmotivados para participar si no tienen acceso a la información sobre cómo involucrarse en los procesos de toma de decisiones.

## La importancia de la atención ciudadana.

En este contexto, la Atención Ciudadana emerge como un vínculo crucial que une a los ciudadanos con las instituciones gubernamentales. La Atención Ciudadana proporciona la información necesaria y aclara las dudas sobre los mecanismos de participación, facilitando así una mayor participación activa de los ciudadanos en los asuntos públicos.

Atender a la ciudadanía con amabilidad, calidad y eficiencia debe ser parte de una cultura del servicio público fundada en una visión que coloca al ciudadano en el centro de la gestión gubernamental.

En este sentido, la atención ciudadana corresponde a la actuación institucional para dar respuesta al derecho de petición, establecido en el artículo 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en el 18, fracción IV de la correspondiente al Estado de Campeche; lo que garantiza el derecho de toda persona para dirigirse a cualquier autoridad pública para solicitar información, demandar la prestación de algún servicio o trámite y atender los planteamientos formulados, al mismo tiempo que protege el derecho que asiste al solicitante para recibir respuesta por parte de la autoridad.

La Atención Ciudadana, como puente entre los ciudadanos y las autoridades, también desempeña un papel clave en la identificación de las necesidades y preocupaciones de la comunidad al estar en constante contacto con los ciudadanos ya que los servidores públicos pueden recopilar información valiosa sobre los problemas locales y las áreas que requieren atención prioritaria permitiendo que las autoridades tomen decisiones más informadas y basadas en la realidad de las personas a las que sirven.



Una característica esencial de una Atención Ciudadana efectiva es la capacidad de ser inclusiva y accesible para todos los ciudadanos, incluyendo a aquellos con discapacidades o que pertenecen a comunidades marginadas lo que implica proporcionar canales de comunicación y asistencia que sean adecuados para diferentes grupos de personas, lo que fomenta la participación y la representación equitativa en el proceso de toma de decisiones.

En la encuesta levantada para la integración del PMDG 2021-2024 se preguntó a las personas sobre lo que deben hacer las autoridades del Ayuntamiento para mejorar las condiciones de vida de los habitantes del municipio y el 40% de las respuestas indicó atender rápida y eficientemente las demandas ciudadanas.

De acuerdo con dicha encuesta en donde se consulta a la ciudadanía sobre los problemas a los que se enfrentan para que el Ayuntamiento les dé una atención amable, se detectaron veintidós problemáticas:

1. Falta de información y difusión adecuada: Los ciudadanos enfrentan dificultades para acceder a la información sobre los servicios, programas y recursos disponibles en el Ayuntamiento, lo que limita su capacidad para acceder a la ayuda y atención adecuada.
2. Respuestas tardías y falta de prontitud: Existe un sentimiento de frustración de la ciudadanía por la demora en la respuesta a sus solicitudes y quejas presentadas al Ayuntamiento.
3. Dificultad para comunicarse con la persona adecuada: Expresan dificultades para ser atendidos por la persona indicada que pueda dar seguimiento a sus solicitudes o problemas específicos.
4. Falta de compromiso de las autoridades y concientización ciudadana: Se percibe una falta de acción concreta, seguimiento o interés por parte de las autoridades en resolver los problemas planteados, lo que genera desconfianza y descontento.

La tecnología juega un papel crucial en la mejora de la Atención Ciudadana ya que la implementación de plataformas digitales y sistemas de gestión de solicitudes puede agilizar los procesos y proporcionar a los ciudadanos una forma más rápida y conveniente de presentar sus peticiones. Asimismo, el uso de datos y análisis puede ayudar a identificar patrones y tendencias en las solicitudes ciudadanas, lo que permite una asignación más eficiente de recursos y una planificación más efectiva.

Una Atención Ciudadana efectiva también requiere de capacitación y sensibilización del personal encargado de brindar este servicio. La empatía, la escucha activa y la capacidad de resolver problemas son habilidades fundamentales para garantizar una atención de calidad y lograr la satisfacción de los ciudadanos.

Se espera que, al involucrar a los ciudadanos en la toma de decisiones y brindarles una atención amable y eficiente, se promueva una mayor transparencia, legitimidad y rendición de cuentas en el proceso de formulación y ejecución de políticas públicas.



# Vinculación del programa sectorial con la Planeación Nacional, Estatal y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030

El alcance del Programa de Mediano Plazo de atención y participación ciudadana en el municipio de Campeche durante el periodo 2021-2024 se establece a través de la relación entre los objetivos, estrategias y líneas de acción, y los contenidos correspondientes establecidos en los planes estatales y nacionales respectivos.

En la Matriz de Alineación presentada en el siguiente cuadro se concentran los objetivos de la planificación a nivel nacional, estatal y sectorial con el propósito de facilitar la comprensión de los principales temas abordados en el programa, así como su relación con las políticas públicas a nivel local. Se enfatiza la importancia de vincular estos objetivos para fomentar la atención y participación ciudadana en el desarrollo del municipio de Campeche.



## Alineación Atención Ciudadana.

### ODS-AGENDA 2030



**Objetivo 16:** Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas.

**Meta: 16.6**  
Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.

**Meta 16.10**  
Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales.

### ALINEACIÓN PND

I. POLÍTICA Y GOBIERNO.  
"Hacia una democracia participativa"

### ALINEACIÓN PED

Misión 1:  
Gobierno Honesto y transparente.

### EJE - OBJETIVO PMD

**Eje II.** Ayuntamiento cercano, participativo y amable con la gente.

Objetivo 2.4 Atención amable y de calidad a la ciudadanía.

Fortalecer la confianza ciudadana en el gobierno municipal, atendiendo de forma eficiente y expedita las demandas de información, trámites, servicios y asesorías, que se presentan para su debida canalización y conclusión.

### Estrategias del PMD

2.4.1 Estableciendo canales eficientes de comunicación para atender en forma directa y continua las demandas que presentan los ciudadanos del municipio.

2.4.2 Mejorando la calidad de la atención por parte de los servidores públicos a fin de brindar respuestas amables, cálidas y efectivas.

### Tema Estratégico.

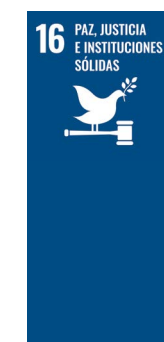
Atención Ciudadana amable.

### Objetivo Plan Sectorial

Objetivo 1: Brindar una atención ciudadana inclusiva, no discriminatoria y eficiente, que promueva la igualdad de oportunidades y respete los derechos humanos de todas las personas, independientemente de su género, raza, etnia, orientación sexual, religión o discapacidad, garantizando un acceso fácil y oportuno a los servicios ofrecidos por el H. Ayuntamiento de Campeche.

## Alineación Participación Ciudadana.

### ODS-AGENDA 2030



**Objetivo 16:** Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas.

**Meta 16.6.**  
Desarrollar instituciones eficaces, responsables y transparentes a todos los niveles.

**Meta 16.7.**  
Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades.

## ALINEACIÓN PND

I. POLÍTICA Y GOBIERNO  
"Consulta Popular"

## ALINEACIÓN PED

Misión 1:  
Gobierno Honesto y transparente.

## EJE - OBJETIVO PMD

**Eje II.** Ayuntamiento cercano, participativo y amable con la gente.

Objetivo 2.3

Participación ciudadana. Fomentar los principios, mecanismos y herramientas institucionales para el fortalecimiento de la Participación Ciudadana en los procesos de toma de decisiones para la gestión de los asuntos públicos del municipio de Campeche.

### Estrategias del PMD

2.3.1 Respuestas amables, cálidas y efectivas

2.3.2 Movilizando a la ciudadanía, sobre la base de los valores participativos, para entre todas y todos crear un municipio más dinámico.

2.3.3 Promoviendo la participación continua de los ciudadanos en la vigilancia y control de los recursos públicos en apego a la legalidad y la rendición de cuentas.

2.3.4 Promoviendo la colaboración participativa entre las autoridades municipales y la población organizada para decidir en conjunto el destino y prioridad de los recursos públicos.

### Tema Estratégico.

Participación Ciudadana amable.

### Objetivo Plan Sectorial

Objetivo 2. Garantizar la participación de la ciudadanía en la toma de decisiones del gobierno municipal, a través de mecanismos de consulta y retroalimentación transparente para lograr una democracia participativa en la construcción de un gobierno más cercano, participativo, transparente y eficiente.





## Planeación estratégica: Objetivos, estrategias y líneas de acción

**Objetivo 1:** Brindar una atención ciudadana inclusiva, no discriminatoria y eficiente, que promueva la igualdad de oportunidades y respete los derechos humanos de todas las personas, independientemente de su género, raza, etnia, orientación sexual, religión o discapacidad, garantizando un acceso fácil y oportuno a los servicios ofrecidos por el H. Ayuntamiento de Campeche.

**Estrategia 1.1:** Fortalecer los canales de comunicación para brindar una atención de forma directa y continua a las demandas que presentan los ciudadanos del municipio.

### Líneas de acción.

- 1.1.1. Implementar sistemas de atención en línea que permita a los ciudadanos realizar solicitudes, quejas y sugerencias de manera fácil y eficiente.
- 1.1.2. Incrementar la difusión para garantizar la accesibilidad a los diversos medios digitales establecidos para que los ciudadanos puedan realizar sus solicitudes.
- 1.1.3. Realizar un seguimiento del tiempo que se estipula para responder a cada solicitud ciudadana, para asegurar que se cumplan los plazos establecidos.
- 1.1.4. Realizar y mantener actualizada una base de datos de todas las solicitudes ciudadanas.
- 1.1.5. Capacitar al personal encargado de la atención ciudadana para atender de manera eficiente las demandas de la ciudadanía.
- 1.1.6. Generar reportes periódicos de los indicadores que den cuenta de la gestión de solicitudes recibidas y atendidas.
- 1.1.7. Establecer un sistema de seguimiento de solicitudes de los ciudadanos, con el fin de que estos puedan conocer el estatus de su petición en todo momento.
- 1.1.8. Fomentar una cultura de servicio al ciudadano dentro del Gobierno mediante el otorgamiento de reconocimientos al personal que brinda una atención destacada y eficiente a los ciudadanos.
- 1.1.9. Crear programas de incentivos y reconocimientos al personal que brinda una atención destacada y eficiente a los ciudadanos.
- 1.1.10. Implementar el buzón de quejas, denuncias y sugerencias como mecanismo para recolección de información de la atención brindada por los servidores públicos.



**Objetivo 2:** Garantizar la participación de la ciudadanía en la toma de decisiones del gobierno municipal, a través de mecanismos de consulta y retroalimentación transparente para lograr una democracia participativa en la construcción de un gobierno más cercano, participativo, transparente y eficiente.

**Estrategia 2.1:** Fomentar la Participación Ciudadana a través de mecanismos de integración social que promuevan la participación de los ciudadanos garantizando la representatividad e inclusión de todos los grupos sociales.

**Líneas de acción:**

- 2.1.1 Establecer espacios de diálogo y participación ciudadana.
- 2.1.2 Capacitar y sensibilizar a los funcionarios públicos para valorar la participación ciudadana como un elemento clave de la democracia.
- 2.1.3 Realizar reuniones con ciudadanos para fomentar la participación ciudadana.
- 2.1.4 Difundir la integración de comités de participación ciudadana.
- 2.1.5 Integrar comités sociales de Participación Ciudadana.
- 2.1.6 Integrar comités de Contraloría Social.
- 2.1.7 Instalar el Consejo Consultivo Municipal de participación ciudadana.
- 2.1.8 Instalar el Consejo de Prevención al Delito.

**Estrategia 2.2:** Promover la importancia de la participación de la ciudadanía en la toma de decisiones.

**Líneas de acción:**

- 2.2.1 Realizar foros, talleres y/o capacitaciones de difusión y sensibilización acerca de la relevancia de la participación ciudadana en la toma de decisiones del sector público.
- 2.2.2 Realizar difusión de los instrumentos de participación ciudadana existentes en el Gobierno Municipal.
- 2.2.3 Realizar talleres de sensibilización que resalten la importancia de una participación ciudadana activa en la toma de decisiones del sector público dirigido a ciudadanos.
- 2.2.4 Realizar talleres de sensibilización dirigido a servidores públicos que resalten la importancia de considerar a los ciudadanos en la toma de decisiones e implementación de políticas públicas.
- 2.2.5 Realizar foros abiertos y públicos en los que se intercambien opiniones, experiencias entre los ciudadanos, gobierno y sociedad civil.

**Estrategia 2.3:** Implementar mecanismos de corresponsabilidad en la toma de decisiones y rendición de cuentas para fomentar el ejercicio activo y participativo entre el gobierno municipal y los ciudadanos.

**Líneas de acción:**

- 2.3.1 Realizar consultas ciudadanas en línea y presenciales para recopilar las opiniones de la ciudadanía sobre temas de interés público.
- 2.3.1 Aplicar encuestas para la detección de problemáticas en el Municipio.
- 2.3.2 Aplicar encuestas de satisfacción ciudadanas para el mejoramiento de la gestión Municipal de acciones realizadas por el ayuntamiento.
- 2.3.3 Realizar diagnósticos de los diferentes sectores del Municipio de Campeche.
- 2.3.4 Realizar actividades de integración que fomenten la participación de la ciudadanía con el Gobierno.
- 2.3.5 Llevar a cabo iniciativas de colaboración que promuevan la participación ciudadana en conjunto con el Gobierno.

**Estrategia 2.4:** Establecer canales de comunicación permanentes con la ciudadanía, medidas de transparencia y rendición de cuentas para fomentar la confianza y credibilidad en el Gobierno Municipal.

**Líneas de acción:**

- 2.4.1 Realizar reuniones periódicas con la ciudadanía para informar sobre el trabajo del Gobierno.
- 2.4.2 Realizar reuniones de trabajo con los diversos comités de Participación Ciudadana.
- 2.4.3 Realizar sesiones de seguimiento de acciones con el Consejo Consultivo Municipal de Participación Ciudadana.
- 2.4.4 Realizar sesiones de seguimiento de acciones con el Consejo de Prevención del Delito del Municipio de Campeche.



## Seguimiento y evaluación

El Sistema de Seguimiento de Evaluación de Desempeño (SED) es el conjunto de elementos metodológicos utilizados para establecer los objetivos de los Programas y Políticas Públicas, medir sus avances, evaluar desde su diseño hasta sus resultados y mejorar su implementación (Transparencia presupuestaria, 2023).

A través de los indicadores de desempeño se puede monitorear los objetivos y metas establecidas para tener información sobre el grado de cumplimiento de las acciones que se llevan a cabo y, en caso de ser necesario, hacer las adecuaciones correspondientes para lograr su cumplimiento con la finalidad de mejorar la eficiencia, eficacia y transparencia de los recursos ejercidos.

Es por lo anterior que se evaluará el presente Programa Sectorial para monitorear los indicadores que se muestran a continuación.

En este sentido se evaluará el presente Programa Especial de Mediano Plazo mediante una serie de indicadores establecidos para garantizar la correcta ejecución del programa y el avance de los objetivos.

### Indicadores y metas

Objetivo	Nombre del indicador	Unidad responsable	Periodicidad	Fecha de Actualización
Fomentar la Participación Ciudadana a través de mecanismos de integración social que promuevan la participación de los ciudadanos garantizando la representatividad e inclusión de todos los grupos sociales.	Tasa de variación de mecanismos para fortalecer la integración social y el tejido ciudadano a través de la Participación Ciudadana.	Dirección de Atención y Participación Ciudadana	Anual	Último día del año

Fomentar la Participación Ciudadana a través de mecanismos de integración social que promuevan la participación de los ciudadanos garantizando la representatividad e inclusión de todos los grupos sociales.	Tasa de variación de Participación Ciudadana en la toma de decisiones del Gobierno Municipal.	Dirección de Atención y Participación Ciudadana	Anual	Último día del año
Fomentar la Participación Ciudadana a través de mecanismos de integración social que promuevan la participación de los ciudadanos garantizando la representatividad e inclusión de todos los grupos sociales.	Porcentaje de Comités de Participación Ciudadana integrados.	Dirección de Atención y Participación Ciudadana	Anual	Último día del año
Establecer canales de comunicación permanentes con la ciudadanía, medidas de transparencia y rendición de cuentas para fomentar la confianza y credibilidad en el Gobierno Municipal.	Porcentaje de ciudadanos satisfechos con la atención brindada	Dirección de Atención y Participación Ciudadana	Anual	Último día del año

## Referencias

### **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.**

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

### **Constitución Política del Estado de Campeche.**

Disponible en: <https://legislacion.congresocam.gob.mx/index.php/leyes-focalizadas/anticorrupcion/175-constitucion-politica-del-estado-de-campeche>

### **Ley de Planeación.**

Disponible en: <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LPlan.pdf>

### **Ley Orgánica del Estado de Campeche y sus Municipios.**

Disponible en: <https://legislacion.congresocam.gob.mx/index.php/leyes-focalizadas/anticorrupcion/427-ley-organica-de-los-municipios-del-estado-de-campeche>

### **Marco de indicadores mundiales para los Objetivos de Desarrollo Sostenible y metas de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.**

Obtenido de: [https://unstats.un.org/sdgs/indicators/Global%20Indicator%20Framework\\_A.RES.71.313%20Annex.Spanish.pdf](https://unstats.un.org/sdgs/indicators/Global%20Indicator%20Framework_A.RES.71.313%20Annex.Spanish.pdf)

### **Plan Municipal de Desarrollo y Gobernanza (2021-2024).**

Disponible en: [https://www.municipiocampeche.gob.mx/transparenciamc/pnt/dp/76-1b/PMD\\_2021-2024.pdf](https://www.municipiocampeche.gob.mx/transparenciamc/pnt/dp/76-1b/PMD_2021-2024.pdf)

### **Reglamento de la Administración Pública centralizada y paramunicipal del Municipio de Campeche.**

Disponible en: [https://www.municipiocampeche.gob.mx/transparencia/pnt/adm1821/dj/1/reglamentos/reglamento\\_administracion\\_publica\\_campeche\\_2018\\_2021.pdf](https://www.municipiocampeche.gob.mx/transparencia/pnt/adm1821/dj/1/reglamentos/reglamento_administracion_publica_campeche_2018_2021.pdf)

### **Sistema de Evaluación del Desempeño.**

Obtenido en: <https://www.transparenciapresupuestaria.gob.mx/Sistema-Evaluacion-Desempeno>

capital  
**amable**



Alcaldía de  
**Campeche**