



Carta Compromiso al Ciudadano en Baja California.



**CP CARLOS A. CERDA ARIZMENDI
CONTRALOR GENERAL DEL ESTADO
DE BC.**

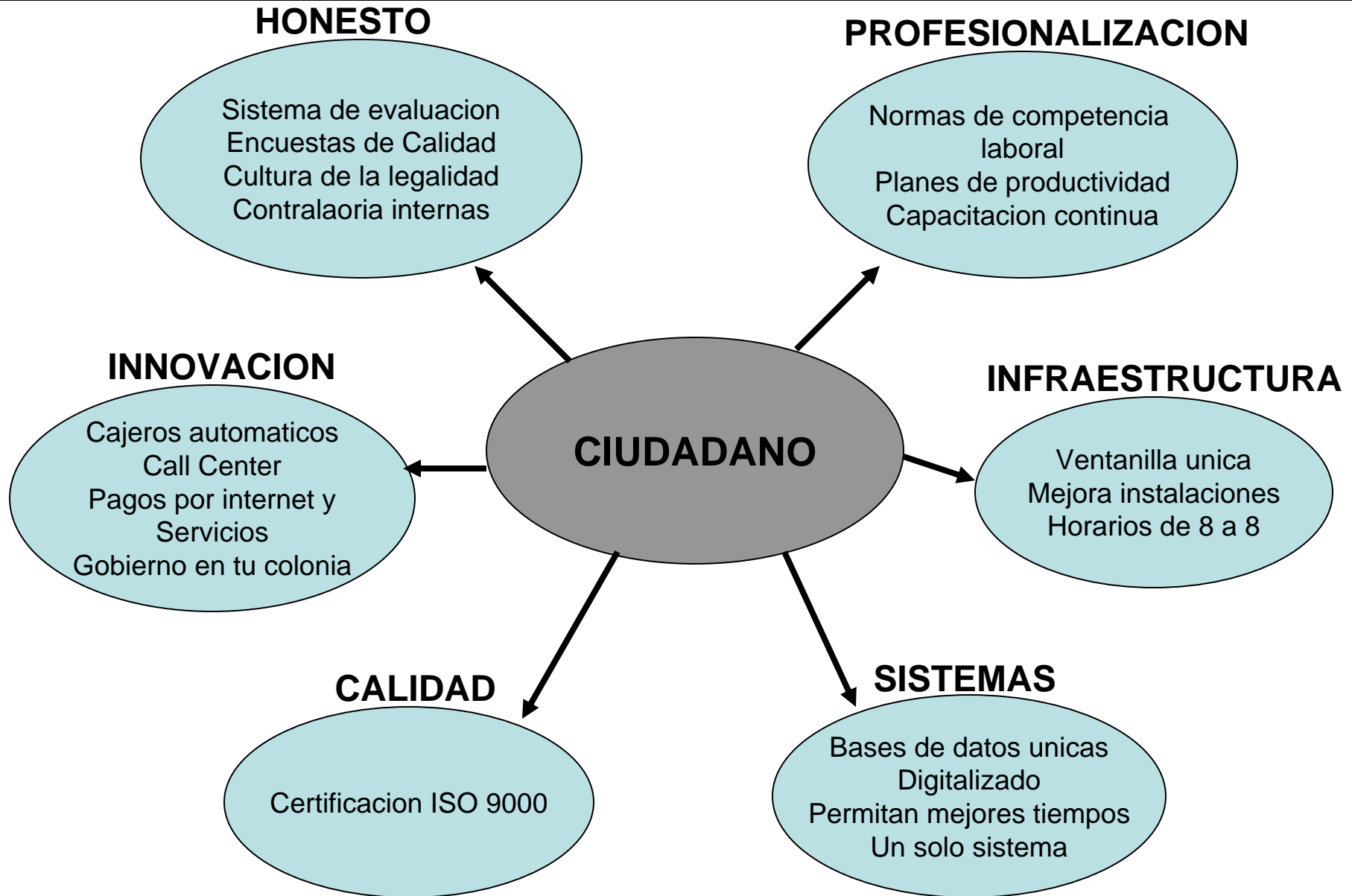
I. ANTECEDENTES

- Compromiso a transformar la Administración Pública Estatal en una organización moderna, eficaz, eficiente, transparente, con una cultura de atención social y servicios de calidad.
- El Plan Estatal de Desarrollo 2002-2007, en una de sus líneas de acción “Gobierno al Servicio de la Sociedad”.
- El Convenio de Coordinación para la Innovación y Calidad Gubernamental celebrado con el Gobierno Federal, atendiendo el modelo de la Agenda Presidencial de Buen Gobierno.

II. ESTRATEGIA

- Fincar en los Servidores Públicos una cultura de servicio enfocada al cumplimiento de la satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos y la sociedad bajacaliforniana.
- Diseñar un mecanismo que permita evaluar cuantitativamente en la Administración Pública Estatal, la Cultura de la Calidad Total, a través del autodiagnóstico.

II. ESTRATEGIA



III. RESULTADOS

- **16** Cartas Compromiso al Ciudadano a la fecha.
- **29** Trámites y Servicios de Alto Impacto a la Ciudadanía.

Registro Público de la Propiedad	3
Recaudación de Rentas del Estado	17
Inmobiliaria Estatal	1
Contraloría General	1
Secretaría General de Gobierno	2
- En 2006: **70%** de las Dependencias y Entidades que ofrecen trámites y servicios de alto impacto a la ciudadanía están implementando la Carta Compromiso al Ciudadano.
- Reducción en tiempos y requisitos de los trámites y servicios.
- **38** puntos de contacto ciudadano en el Estado.

- Modernizar los trámites y servicios que ofrecemos en el Gobierno del Estado de BC de acuerdo a las necesidades de los ciudadanos y superar las mismas a través de la mejora continua.
- En el 2007 lograr que el **100 %** de las Dependencias y Entidades cuenten con la Carta Compromiso al Ciudadano en 90 trámites y servicios de alto impacto a la ciudadanía.



Gracias

