

SEGUIMIENTO A ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA CLASIFICADOS COMO INSTITUCIONALES, DERIVADOS DE INFORMES Y EVALUACIONES EXTERNAS

Procuraduría de la Defensa del Contribuyente

Documento Institucional

Periodo 2018-2019

No.	Programa	Aspecto Susceptible de Mejora	Área Coordinadora	Acciones a Empezar	Área Responsable	Fecha de Término	Resultados Esperados	Productos y/o Evidencias
1	E-028 Protección y Defensa de los Contribuyentes	Asegurar que las campañas de comunicación se destaque o resalte el uso de los diferentes medios de comunicación (ordinarios y virtuales) que pueden ser utilizados por los contribuyentes para no acudir de manera presencial a la Procuraduría a solicitar un servicio, así como precisar en sus respectivos contenidos el alcance de dichos servicios con el uso de lenguaje ciudadano (claro y sencillo).	Dirección General de Planeación y Desarrollo Institucional	Elaborar un documento o informe en el que se explique que el contenido de las acciones de difusión previstas en el Programa Anual de Cultura Contributiva y Difusión, se orientan a promover y clarificar información diversa respecto de los servicios de la PRODECON, y no a la promoción de una mayor demanda de los servicios.	Dirección General de Cultura Contributiva	31/07/2019	Determinar si las acciones de difusión inciden en la activación de una mayor demanda de los servicios que ofrece la PRODECON, o en su caso, clarificar que la demanda de los servicios no tiene correlación con las acciones de difusión. Asimismo, se focalizarían más los esfuerzos de comunicación.	Informe Descriptivo
		Integración de un informe descriptivo en el que explique que el contenido y alcance de las acciones de difusión inscritas en el Programa Anual de Cultura Contributiva y Difusión, no inciden en la activación de una mayor demanda de los servicios que ofrece la PRODECON, es decir, contar con un documento que clarifique que la demanda de los servicios no tiene correlación con las acciones de difusión.	Dirección General de Planeación y Desarrollo Institucional	Incluir en las campañas de comunicación, información inherente al uso de los diferentes medios de comunicación que pueden ser utilizados por los contribuyentes para no acudir de manera presencial a la Procuraduría a solicitar un servicio, así como explicar mediante lenguaje ciudadano, el contenido y alcance de los servicios que proporciona la PRODECON.	Dirección General de Cultura Contributiva	31/07/2019	"Destacar o resaltar la información que se utiliza en las campañas de difusión, en lo inherente al uso de los diferentes medios de comunicación que pueden ser utilizados por los contribuyentes para no acudir de manera presencial a la Procuraduría a solicitar un servicio, así como precisar el alcance de dichos servicios. Asimismo, se esperaría un efecto en la disminución de la presión de la demanda de servicios a nivel de ventanilla.	Campañas de Difusión
		Integración de un instrumento metodológico en el que se describan los parámetros y el modelo o algoritmo de cálculo para estimar con mayor claridad la población objetivo del Pp E028.	Dirección General de Planeación y Desarrollo Institucional	Incluir en las campañas de comunicación, información inherente al uso de los diferentes medios de comunicación que pueden ser utilizados por los contribuyentes para no acudir de manera presencial a la Procuraduría a solicitar un servicio, así como explicar mediante lenguaje ciudadano, el contenido y alcance de los servicios que proporciona la PRODECON.	Dirección General de Planeación y Desarrollo Institucional	31/07/2019	"Destacar o resaltar la información que se utiliza en las campañas de difusión, en lo inherente al uso de los diferentes medios de comunicación que pueden ser utilizados por los contribuyentes para no acudir de manera presencial a la Procuraduría a solicitar un servicio, así como precisar el alcance de dichos servicios. Asimismo, se esperaría un efecto en la disminución de la presión de la demanda de servicios a nivel de ventanilla.	Campañas de Difusión

Formato oficial emitido por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y la Secretaría de la Función Pública (SFP) para el Mecanismo para el seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora derivados de informes y evaluaciones a los programas federales de la Administración Pública Federal.

Año de elaboración: 2019

No.	Programa	Aspecto Susceptible de Mejora	Área Coordinadora	Acciones a Empezar	Área Responsable	Fecha de Término	Resultados Esperados	Productos y/o Evidencias
		Realizar campañas de comunicación en las que se destaque o resalte el uso de los diferentes medios de comunicación (ordinarios y virtuales) que pueden ser utilizados por los contribuyentes para no acudir de manera presencial a la Procuraduría a solicitar un servicio, así como precisar en sus respectivos contenidos el alcance de dichos servicios con el uso de lenguaje ciudadano (claro y sencillo).	Dirección General de Planeación y Desarrollo Institucional	Definir un modelo o algoritmo de cálculo estadístico que permita contar con un instrumento metodológico para definir y parametrizar con mayor claridad, la población objetivo del Pp E028.	Dirección General de Cultura Contributiva	31/07/2019	Estimar de forma más precisa la población objetivo que se puede atender con los recursos actuales para poder enfocar los esfuerzos de comunicación en ese estrato, sin tener que generar expectativas más allá de lo posible.	Instrumento metodológico
			Dirección General de Planeación y Desarrollo Institucional	Incluir en las campañas de comunicación, información inherente al uso de los diferentes medios de comunicación que pueden ser utilizados por los contribuyentes para no acudir de manera presencial a la Procuraduría a solicitar un servicio, así como explicar mediante lenguaje ciudadano, el contenido y alcance de los servicios que proporciona la PRODECON.	Dirección General de Cultura Contributiva	31/07/2019	"Destacar o resaltar la información que se utiliza en las campañas de difusión, en lo inherente al uso de los diferentes medios de comunicación que pueden ser utilizados por los contribuyentes para no acudir de manera presencial a la Procuraduría a solicitar un servicio, así como precisar el alcance de dichos servicios. Asimismo, se esperaría un efecto en la disminución de la presión de la demanda de servicios a nivel de ventanilla.	Campañas de Difusión

Formato oficial emitido por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y la Secretaría de la Función Pública (SFP) para el Mecanismo para el seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora derivados de informes y evaluaciones a los programas federales de la Administración Pública Federal.

Año de elaboración: 2019