**Enlace Electrónico Opcional 3  
Lógica vertical del Programa**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Objetivo general** | **Objetivo específico** | **Componentes** | **Problemas a los que se responde** | **Intervenciones previstas** | **Resultados esperados** |
| Colaborar con la mejora de la satisfacción que los ciudadanos tienen con los servicios que ofrece el Estado | Elevar la efectividad y la eficiencia de los servicios que el Estado ofrece a los ciudadanos, mediante una mejora de las capacidades de gestión de las entidades responsables de la rectoría o entrega de servicios | I. Fortalecimiento de entidades responsables de funciones rectoras | Debilidades en la gestión de las entidades responsables por la rectoría de servicios: i) limitaciones de alineamiento estratégico, ii) insuficiente capacidad estratégica para dirigir las entidades, iii) debilidades de los procesos de trabajo, iv) deficiencias de los procesos de apoyo | Proyectos P1: mejora de entidades rectoras existentes  Proyectos P2: apoyo a la implantación de nuevas entidades rectoras | **Final**:  Mejora en el cumplimiento de los indicadores de efectividad y eficiencia de las entidades  **Intermedios**:  Mejora de las capacidades de gestión a nivel de: i) alineamiento estratégico, ii) gestión estratégica, iii) gestión de procesos de trabajo, iv) gestión de los sistemas de apoyo |
| II. Fortalecimiento de entidades responsables de la entrega de servicios | Debilidades en la gestión de las entidades responsables por la entrega de servicios: i) limitaciones de alineamiento estratégico, ii) insuficiente capacidad estratégica para dirigir las entidades, iii) debilidades de los procesos de trabajo, iv) deficiencias de los procesos de apoyo | Proyectos P3: mejora de entidades de entrega de servicios  Proyectos P4: apoyo a la implantación de nuevas entidades de entrega de servicios |
| III. Desarrollo de instrumentos para la elaboración, seguimiento y evaluación de proyectos de mejora | Debilidades relativas a los instrumentos centrales de planificación, seguimiento y evaluación del desempeño de las entidades. | Acciones para mejorar instrumentos centrales de: i)diagnóstico de servicios, ii) diseño de intervenciones, iii) seguimiento de resultados y iv) evaluación de servicios |