

Matriz de Indicadores para Resultados

Datos del Programa Presupuestario	
Nombre del Programa Presupuestario	Sistema integral de levantamiento y seguimiento a reportes
Clave	13
Eje rector	3. Ciudad Sostenible
Objetivo	3.6. Brindar servicios públicos municipales de amplia cobertura y alta calidad.
Unidad Responsable	Secretaría de Servicios Públicos
Beneficiarios	Población en general

Objetivos, Indicadores y Metas de la MIR																				
Nivel	Número de		Objetivo / Resumen narrativo	Nombre del indicador	Definición del indicador	Método de cálculo	Unidad de medida	Tipo de indicador	Dimensión del indicador	Frecuencia de medición	Sentido del indicador	Línea base		Meta	Semafización			Medios de verificación	Supuestos	Unidad Administrativa ejecutora
	Componente	Actividad										Valor	Año		Verde	Amarillo	Rojo			
Fin			Contribuir a mejorar la atención, canalización y ejecución de los reportes emitidos por los ciudadanos	Porcentaje de eficiencia en la conclusión de reportes	Este indicador mostrará el porcentaje de eficiencia de reportes ciudadanos	(Número de reportes realizados/total de reportes concluidos satisfactoriamente)100	Porcentaje	Estratégico	Eficacia	Mensual	Ascendente	70%	2021	90%	90%	80%	75%	Estadísticas realizadas por la Secretaría de Servicios Públicos	Esta actividad está sujeta a la recopilación de datos de diferentes áreas operativas	Dirección General Operativa (DGO)
Propósito			Los ciudadanos gozan de la implementación de un modelo integral y unificado para la correcta gestión operativa	Porcentaje de cumplimiento del modelo	Este indicador mostrará el porcentaje de avance del modelo integral de atención ciudadana (MIAC)	(Número de componentes implementados/el total de componentes planeados del MIAC)100	Porcentaje	Estratégico	Eficacia	Anual	Ascendente	N/A	2022	95%	95%	80%	75%	Estadísticas realizadas por la Secretaría de Servicios Públicos	Esta actividad está sujeta a la recopilación de datos de diferentes áreas operativas	Dirección General Operativa (DGO)
Componente	1		Desarrollo de un sistema unificado de atención ciudadana	Porcentaje de cumplimiento del sistema unificado.	Este indicador mostrará el porcentaje de avance del sistema unificado	(Número de componentes implementados/total de componentes planeado del sistema)100	Porcentaje	Gestión	Eficacia	Anual	Ascendente	N/A	2022	95%	95%	80%	75%	Estadísticas realizadas por la Secretaría de Servicios Públicos	Esta actividad está sujeta a la recopilación de datos de diferentes áreas operativas	Dirección General Operativa (DGO)
Actividad	1	1	Integración de las diferentes plataformas que existen	Porcentaje de cumplimiento para la integración de plataformas	Este indicador mostrará el porcentaje de integración de plataformas	(Número de plataformas integradas /total de plataformas actuales)100	Porcentaje	Gestión	Eficacia	Anual	Ascendente	N/A	2022	95%	95%	80%	75%	Estadísticas realizadas por la Secretaría de Servicios Públicos	Esta actividad está sujeta a que alguna plataforma sea de un tercero; y por ende, no permita la integración	Dirección General Operativa (DGO)
Actividad	1	2	Modernización de la infraestructura tecnológica	Porcentaje de cumplimiento para la modernización	Este indicador mostrará el porcentaje de modernización tecnológica	(Número de componentes implementados/total de los componentes planeados)100	Porcentaje	Gestión	Eficacia	Anual	Ascendente	N/A	2022	95%	95%	80%	75%	Estadísticas realizadas por la Secretaría de Servicios Públicos	Esta actividad está sujeta a la recopilación de datos de diferentes áreas operativas	Dirección General Operativa (DGO)
Actividad	1	3	Implementación de un sistema de seguimiento para que el ciudadano conozca el estatus de reporte	Porcentaje de cumplimiento del sistema de seguimiento	Este indicador mostrará el porcentaje de avance de seguimiento	(Número de componentes implementados/total de componentes planeado del sistema)100	Porcentaje	Gestión	Calidad	Anual	Ascendente	N/A	2022	95%	95%	80%	75%	Estadísticas realizadas por la Secretaría de Servicios Públicos	Esta actividad está sujeta a la recopilación de datos de diferentes áreas operativas	Dirección General Operativa (DGO)
Componente	2		Plan para capacitación de los procesos de atención	Porcentaje de cumplimiento del plan de capacitación	Este indicador mostrará el porcentaje de cumplimiento del plan de capacitación	(Plan impementado / Total planeado)100	Porcentaje	Gestión	Eficacia	Anual	Ascendente	N/A	2022	95%	95%	80%	75%	Estadísticas realizadas por la Secretaría de Servicios Públicos	Esta actividad está sujeta a la recopilación de datos de diferentes áreas operativas	Dirección General Operativa (DGO)
Actividad	2	1	Capacitación al personal en atención y operación	Porcentaje de cumplimiento de personas capacitadas	Este indicador mostrará el porcentaje de cumplimiento de personas capacitadas	(Número de personas capacitadas/total de personas proyectadas)100	Porcentaje	Gestión	Eficacia	Anual	Ascendente	N/A	2022	95%	95%	80%	75%	Estadísticas realizadas por la Secretaría de Servicios Públicos	Esta actividad está sujeta a la recopilación de datos de diferentes áreas operativas	Dirección General Operativa (DGO)
Actividad	2	2	Elaboración de manuales	Porcentaje de cumplimiento de manuales	Este indicador mostrará el porcentaje de cumplimiento de manuales elaborados	(Número de manuales elaborados/número de manuales planeados)100	Porcentaje	Gestión	Eficacia	Semestral	Ascendente	N/A	2022	95%	95%	80%	75%	Estadísticas realizadas por la Secretaría de Servicios Públicos	Esta actividad está sujeta a la aprobación de la Secretaría de la Contraloría	Dirección General Operativa (DGO)
Actividad	2	3	Implementación del programa de mejora continua	Porcentaje de cumplimiento del programa	Este indicador mostrará el porcentaje de cumplimiento del programa de mejora continua	(Número de procesos de mejora continua/ Total de procesos planeados)100	Porcentaje	Gestión	Eficacia	Mensual	Ascendente	N/A	2022	95%	95%	80%	75%	Estadísticas realizadas por la Secretaría de Servicios Públicos	Esta actividad está sujeta a la recopilación de datos de diferentes áreas operativas	Dirección General Operativa (DGO)
Componente	3		Servicios operativos evaluados	Porcentaje de cumplimiento de evaluaciones	Este indicador mostrará el porcentaje de cumplimiento de servicios operativos	(Número de servicios evaluados/ Total de servicios ejecutados)100	Porcentaje	Gestión	Eficiencia	Mensual	Ascendente	N/A	2022	95%	95%	80%	75%	Estadísticas realizadas por la Secretaría de Servicios Públicos	Esta actividad está sujeta a la recopilación de datos de diferentes áreas operativas	Dirección General Operativa (DGO)



Gobierno de Monterrey
Matriz de Indicadores para Resultados

Nombre del Programa Presupuestario		Sistema integral de levantamiento y seguimiento a reportes
Clave		13
Eje rector		3. Ciudad Sostenible
Objetivo		3.6. Brindar servicios públicos municipales de amplia cobertura y alta calidad.
Unidad Responsable		Secretaría de Servicios Públicos
Beneficiarios		Población en general

Nivel	Número de		Objetivo / Resumen narrativo	Nombre del indicador	Definición del indicador	Método de cálculo	Unidad de medida	Tipo de indicador	Dimensión del indicador	Frecuencia de medición	Sentido del indicador	Línea base		Meta	Semaforización			Medios de verificación	Supuestos	Unidad Administrativa ejecutora
	Componente	Actividad										Valor	Año		Verde	Amarillo	Rojo			
Actividad	3	1	Implementación de indicadores de seguimiento	Porcentaje de cumplimiento de indicadores	Este indicador mostrará el porcentaje de cumplimiento de indicadores	(Total de Indicadores evaluados/ Total indicadores planeados)100	Porcentaje	Gestión	Eficacia	Mensual	Ascendente	N/A	2022	95%	95%	80%	75%	Estadísticas realizadas por la Secretaría de Servicios Públicos	Esta actividad está sujeta a la recopilación de datos de diferentes áreas operativas	Dirección General Operativa (DGO)

ING. JOSÉ SANTOS VALDÉS SALINAS
Secretario de Servicios Públicos