

Nombre del Programa Presupuestario		Atención Ciudadana	
Clave	47		
Eje rector	V. Ciudad Abierta		
Objetivo	5.1 Generar espacios de participación efectiva para avanzar hacia una administración más abierta, transparente, responsiva y efectiva, que utiliza la tecnología para mejorar la atención ciudadana y el desempeño gubernamental		
Unidad Responsable	Dirección de Atención Ciudadana		
Beneficiarios	Habitantes del Municipio de Monterrey		

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			Semafización			Medios de verificación	Supuestos	Unidad Administrativa ejecutora
	Componente	Actividad										Valor	Año	Meta	Verde	Amarillo	Rojo			
Fin			Contribuir a la satisfacción de los ciudadanos aplicando los recursos en fines necesarios y así satisfacer la solución de problemas importantes con la toma de decisiones acertadas, incrementando la mejora en la comunidad.	Porcentaje de evaluaciones realizadas a los trámites y servicios brindados a la ciudadanía	De la cantidad total de los trámites y servicios en donde participa la ciudadanía, este indicador mostrará la cantidad de evaluaciones aplicadas para conocer la satisfacción de la ciudadanía	(Llamadas realizadas)/(Llamadas por realizar)*100	Porcentaje	Estratégico	Calidad	Mensual	Ascendente	-	2022	100%	>=80%	<80% & >50%	<=50%	Reporte de base de datos del Sistema Sentral: Llamadas de calidad	Los ciudadanos evalúan con sinceridad la calidad en los servicios recibidos.	Dirección de Atención Ciudadana
Propósito			Promover comunicación efectiva entre la administración y la comunidad y así lograr un acercamiento de la sociedad con los programas impartidos por el Gobierno municipal. Lograr un acercamiento de la sociedad con los programas impartidos por el Gobierno municipal	Porcentaje de percepción de la sociedad en Miércoles Ciudadano	Este indicador mide la percepción de la sociedad acerca del programa La percepción: Excelente, bueno, Regular y Malo. La aceptación es: Excelente y Bueno	(cantidad de personas con percepción satisfactoria)/(cantidad de personas encuestadas)	Porcentaje	Estratégico	Calidad	Mensual	Ascendente	-	2022	100%	>=80%	<80% & >50%	<=50%	Reporte de los resultados de la encuesta interna realizada	Los ciudadanos evalúan con sinceridad la calidad en los servicios recibidos.	Dirección de Atención Ciudadana
Componente	1		Dar el seguimiento completo e integral de la petición del ciudadano e incrementar su participación en las solicitudes de servicios municipales en la población.	Porcentaje de atención de solicitudes (Todo tipo de solicitud levantada en la base de datos, de las diferentes Secretarías)	Este indicador medirá el porcentaje de solicitudes que son atendidas para que se realice el debido seguimiento a la petición	(Solicitudes ciudadanas atendidas)/(Solicitudes ciudadanas recibidas)*100	Porcentaje	Gestión	Eficacia	Mensual	Ascendente	92%	2018	100%	>=80%	<80% & >50%	<=50%	Reporte de base de datos del Sistema Sentral	Funcionamiento óptimo del sistema	Dirección de Atención Ciudadana
Actividad	1	1	Atención a solicitudes ciudadanas	Porcentaje de comunicados emitidos respecto a las solicitudes vencidas	Este indicador mide la cantidad de solicitudes ciudadanas vencidas a las cuales se brinda seguimiento	(Comunicados emitidos/Solicitudes vencidas)*100	Porcentaje	Gestión	Eficacia	Mensual	Ascendente	100%	2018	100%	>=80%	<80% & >50%	<=50%	Oficios emitidos	Funcionamiento óptimo del sistema	Dirección de Atención Ciudadana
Actividad	1	2	Cumplimiento y Orientación de Brigadas a los ciudadanos para contribuir a la solución de problemas mediante los centros de Atención Municipal	Porcentaje de atención a orientaciones solicitadas por los ciudadanos en los Centros de Atención Municipal.	Este indicador mide la cantidad de orientaciones proporcionadas a los ciudadanos en los Centros de Atención Municipal.	(Cantidad de orientaciones atendidas)/Cantidad de orientaciones solicitadas)*100	Porcentaje	Gestión	Eficacia	Mensual	Ascendente	100%	2018	100%	>=80%	<80% & >50%	<=50%	Registro de atención diaria	Demanda diaria	Dirección de Atención Ciudadana
Componente	2		Llevar a cabo eventos donde la ciudadanía pueda ser escuchada, externar sus inquietudes y propuestas de mejora al Gobierno de Monterrey	Porcentaje de eventos realizados de interacción con la ciudadanía	Este indicador mide la cantidad total de eventos donde la Dirección de Atención Ciudadana interactúa con la ciudadanía	(Cantidad de eventos realizados/cantidad de eventos programas)*100	Porcentaje	Gestión	Eficacia	Mensual	Ascendente	100%	2021	100%	>=80%	<80% & >50%	<=50%	Ficha técnica del evento y evidencia fotográfica	Interés de la ciudadanía en asistir al evento	Dirección de Atención Ciudadana
Actividad	2	1	Llevar a cabo eventos donde la ciudadanía pueda ser escuchada, externar sus inquietudes y propuestas de mejora al Gobierno de Monterrey	Porcentaje de Juntas Vecinales realizadas	Este indicador mide la cantidad total de juntas vecinales realizadas para atender a la ciudadanía	(Cantidad de juntas vecinales realizadas/cantidad de juntas vecinales programas)*100	Porcentaje	Gestión	Eficacia	Mensual	Ascendente	-	2022	100%	>=80%	<80% & >50%	<=50%	Ficha técnica del evento y evidencia fotográfica	Interés de la ciudadanía en asistir al evento	Dirección de Atención Ciudadana
Actividad	2	2	Llevar a cabo eventos donde la ciudadanía pueda ser escuchada, externar sus inquietudes y propuestas de mejora al Gobierno de Monterrey	Porcentaje de eventos de Miércoles de Atención Ciudadana realizados	Este indicador mide la cantidad total de eventos de miércoles ciudadanos realizados para atender a la ciudadanía	(Cantidad de eventos realizados/cantidad de eventos programas)*100	Porcentaje	Gestión	Eficacia	Mensual	Ascendente	-	2022	100%	>=80%	<80% & >50%	<=50%	Ficha técnica del evento y evidencia fotográfica	Interés de la ciudadanía en asistir al evento	Dirección de Atención Ciudadana
Actividad	2	3	Llevar a cabo eventos donde la ciudadanía pueda ser escuchada, externar sus inquietudes y propuestas de mejora al Gobierno de Monterrey	Porcentaje de Recorridos en tu Colonia realizados	Este indicador mide la cantidad total de recorridos realizados para atender a la ciudadanía	(Recorridos realizados/recorridos programados)*100	Porcentaje	Gestión	Eficacia	Mensual	Ascendente	-	2022	100%	>=80%	<80% & >50%	<=50%	Ficha técnica del evento y evidencia fotográfica	Asistencia del C. Presidente Municipal	Dirección de Atención Ciudadana

Lic. Mario Alejandro Cavazos Garzón
Director de Atención Ciudadana

Lic. Juan Armando Pacheco González
Secretario Ejecutivo