

# Matriz de Indicadores para Resultados

Datos del Programa Presupuestario	
Nombre del Programa Presupuestario	Atención Ciudadana
Alineación al Eje rector del Plan Municipal de Desarrollo	V. Ciudad abierta
Alineación al Objetivo del Plan Municipal de Desarrollo	5.1 Monterrey abierto e inteligente
Dependencia	Secretaría Ejecutiva
Beneficiarios	Población del municipio de Monterrey que presente alguna necesidad

Clasificación programática: E. Prestación de Servicios Públicos

Clasificación funcional:

1. Gobierno

1.8. Otros servicios generales

1.8.5. Otros

Objetivos, Indicadores y Metas de la Matriz de Indicadores para Resultados																				
Nivel	Número de		Objetivo / Resumen narrativo	Nombre del indicador	Definición del indicador	Método de cálculo	Tipo de indicador	Dimensión del indicador	Frecuencia de medición	Sentido del indicador	Línea base		Meta anual	Unidad de medida	Semafización			Medios de verificación	Supuestos	Unidad Administrativa ejecutora
	Componente	Actividad									Valor	Año			Aceptable (verde)	En progreso (amarillo)	En riesgo (rojo)			
Fin	-	-	Contribuir a que la ciudadanía esté satisfecha en su atención mediante los mecanismos realizados por la Dirección de Atención Ciudadana	Porcentaje de personas satisfechas en la atención del trámite solicitado	Este indicador mostrará la proporción de personas satisfechas en el trato brindado por el personal de la Dirección durante la atención de su reporte	(Número de personas satisfechas en la atención/Número de personas encuestadas que recibieron una atención)*100	Estratégico	Calidad	Semestral	Ascendente	100%	sep-22	100%	Porcentaje	>=80%	<80% & >50%	<=50%	Reporte de base de datos del Sistema Sentral; Llamadas de calidad; Dirección de Atención Ciudadana; Semestral	El ciudadano no atienda la llamada	Dirección de Atención Ciudadana
Propósito	-	-	Las áreas conocen la razón por la cual existen folios rezagados	Porcentaje de informes realizados de análisis de necesidades de folios en rezago	Este indicador mostrará los informes mensuales realizados y enviados a las áreas correspondientes con el análisis de las peticiones que se encuentran fuera de tiempo	(Cantidad de informes realizados/Cantidad de informes por realizar)*100	Estratégico	Eficacia	Mensual	Ascendente	-	2023	100%	Porcentaje	>=80%	<80% & >50%	<=50%	Informe de análisis de necesidades; Dirección de Atención Ciudadana; Mensual	Las áreas no entreguen la información a tiempo	Dirección de Atención Ciudadana
Componente	1	-	Folios de atención generados	Porcentaje de folios de atención generados en los mecanismos brindados	Este indicador mostrará la cantidad de folios generados por medio de los diferentes mecanismos que brinda la Dirección	(Número de folios generados/Número de peticiones presentadas)*100	Gestión	Eficacia	Mensual	Ascendente	100%	sep-22	100%	Porcentaje	>=80%	<80% & >50%	<=50%	Reporte de base de datos del Sistema Sentral; Dirección de Atención Ciudadana; Mensual	Falla de la plataforma por parte del externo	Dirección de Atención Ciudadana
Actividad	1	1	Realización de juntas vecinales	Porcentaje de juntas vecinales realizadas	Este indicador mostrará las juntas vecinales realizadas en las colonias del municipio	(Número de juntas vecinales realizadas/Número de juntas vecinales programadas)*100	Gestión	Eficacia	Mensual	Ascendente	100%	sep-22	100%	Porcentaje	>=80%	<80% & >50%	<=50%	Ficha técnica del evento y evidencia fotográfica; Dirección de Atención Ciudadana; Mensual	Que la Agenda del Presidente Municipal lo permita	Dirección de Atención Ciudadana
Actividad	1	2	Realización de recorridos en colonias	Porcentaje de recorridos realizados	Este indicador mostrará los recorridos realizados en las colonias del municipio en compañía del Presidente Municipal	(Número de recorridos realizados/Número de recorridos programados)*100	Gestión	Eficacia	Mensual	Ascendente	100%	sep-22	100%	Porcentaje	>=80%	<80% & >50%	<=50%	Ficha técnica del evento y evidencia fotográfica; Dirección de Atención Ciudadana; Mensual	Que la Agenda del Presidente Municipal lo permita	Dirección de Atención Ciudadana

Actividad	1	3	Realización de miércoles ciudadanos	Porcentaje miércoles ciudadanos realizados	Este indicador mostrará la cantidad de miércoles ciudadanos realizados en los bajos del palacio municipal	(Número de miércoles ciudadanos realizados/Número de miércoles ciudadanos programados)*100	Gestión	Eficacia	Mensual	Ascendente	100%	sep-22	100%	Porcentaje	>=80%	<80% & >50%	<=50%	Ficha técnica del evento y evidencia fotográfica; Dirección de Atención Ciudadana; Mensual	Que la Agenda del Presidente Municipal lo permita	Dirección de Atención Ciudadana
Actividad	2	-	Generación de oficios sobre folios fuera de tiempo	Porcentaje de oficios realizados sobre folios fuera de tiempo	Este indicador mostrará la cantidad de oficios realizados y enviados a cada Dependencia para conocer las razones por las cuales las peticiones no han sido atendidas en tiempo	(Número de oficios redactados y enviados/Número de oficios requeridos ar enviar)*100	Gestión	Eficacia	Mensual	Ascendente	-	2023	100%	Porcentaje	>=80%	<80% & >50%	<=50%	Oficios dirigidos a la Dirección de Enlace de cada Secretaria y entidades descentralizadas; Dirección de Atención Ciudadana; Mensual	Las areas no entreguen la informacion a tiempo	Dirección de Atención Ciudadana
Actividad	1	2	Generación de propuesta de mejora en el sistema	Porcentaje de propuestas generadas para la mejora del sistema	Este indicador mostrará el documento que contiene las mejoras a realizar para tener un sistema óptimo para el análisis correspondiente	(Propuesta de mejora realizada/Propuesta de mejora a realizar)*100	Gestión	Eficacia	Trimestral	Ascendente	-	2023	100%	Porcentaje	>=80%	<80% & >50%	<=50%	Reporte de solicitud de mejoras al sistema; Dirección de Atención Ciudadana; Trimestral	El buen funcionamiento de la plataforma	Dirección de Atención Ciudadana
Actividad	1	2	Elaboración de catalogo con los plazos de respuesta de las peticiones	Porcentaje de catálogos elaborados para conocer el plazo de respuesta de las peticiones	Esté indicador mostrará los documentos realizados a fin de plasmar los plazos de respuesta por cada petición	(Catalogo elaborado/Catalogo por elaborar)*100	Gestión	Eficacia	Anual	Ascendente	-	2023	100%	Porcentaje	>=80%	<80% & >50%	<=50%	Catalogo de servicios; Dirección de Atención Ciudadana; Anual	Aprobación del documento por parte del titular de la Secretaría	Dirección de Atención Ciudadana

Lic. Juan Armando Pacheco González  
Secretario Ejecutivo