

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	Personas que residen en el municipio de Monterrey que demandan algún servicio

Dato general para indicadores		
Semaforización		
Verde	Amarillo	Rojo
>=80%	<80% & >50%	<=50%

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	Medios de verificación	Supuestos	Unidad Administrativa ejecutora
	Componente	Actividad									Valor	Año					
Fin	-	-	Contribuir a que la población del municipio se encuentre satisfecha con la atención brindada durante el reporte de su petición mediante la aplicación de todas las actividades de este programa	Porcentaje de personas satisfechas en la atención del trámite solicitado	Este indicador mostrará la proporción de personas satisfechas con el resultado final de su reporte por parte del municipio	(Número de personas satisfechas con el resultado final del folio/Número de folios concluidos)*100	Estratégico	Calidad	Anual	Ascendente	-	2024	90%	Porcentaje	Base de datos con el resultado de encuestas	Sinceridad por parte de la ciudadanía al evaluar al personal	Dirección de Atención Ciudadana
Propósito	-	-	Los folios generados son atendidos a tiempo	Tasa de disminución en el promedio en días para conclusión de los folios generados	Este indicador mostrará la disminución porcentual en el promedio del tiempo de respuesta (en días)	((Promedio del tiempo de respuesta en días 2024 / Promedio del tiempo de respuesta en días 2023)-1)*100	Estratégico	Eficacia	Anual	Descendente	-	2024	-20%	Tasa	Cálculos en la base de datos del sistema	Factibilidad de realizar las modificaciones necesarias en el sistema por parte del proveedor	Dirección de Atención Ciudadana
Componente	1	-	Las gestiones necesarias para conocer la razón del rezago en las peticiones son implantadas	Porcentaje de informes realizados sobre las necesidades de las áreas	Este indicador mide los informes realizados en donde se muestran las necesidad que la Dependencias del Municipio requieren para la ejecución y conclusión de los folios que se les asignaron	(Cantidad de informes elaborados / cantidad de informes programados)*100	Gestión	Eficacia	Trimestral	Ascendente	2	ago-23	100%	Porcentaje	Informe elaborado por la Dirección	Que la información de las demás áreas sea enviada en tiempo y forma	Dirección de Atención Ciudadana
Actividad	1	1	Exploración y seguimiento a las necesidades de las áreas	Porcentaje de oficios enviados sobre las necesidades de las áreas	Este indicador mostrará los oficios enviados referentes a los folios en rezago para su seguimiento para generar informes donde se muestren las necesidades que las Dependencias del Municipio requieren para la ejecución y conclusión de los folios que se les asignaron	(Cantidad de oficios enviados / cantidad de oficios programados)*100	Gestión	Eficacia	Mensual	Ascendente	100%	ago-23	100%	Porcentaje	Oficios elaborados y entregados por la Dirección	Que haya folios rezagados	Dirección de Atención Ciudadana
Actividad	1	2	Elaboración del catalogo definido de servicios	Porcentaje de catálogos de servicios elaborados	Este indicador mostrará la elaboración de un catalogo de servicios que muestre el alcance en la forma de ejecutar cada servicio	(Cantidad de catálogos elaborados / cantidad de catálogos planeados)*100	Gestión	Eficacia	Anual	Ascendente	-	2024	100%	Porcentaje	Catalogo elaborado	Que la información de las demás áreas sea enviada en tiempo y forma	Dirección de Atención Ciudadana
Componente	2	-	Los folios son bien capturados	Porcentaje de correos electrónicos de retroalimentación enviados	Este indicador mostrará los correos enviados a los servidores públicos que sean referentes a retroalimentación de las actividades de captura de folios	(Cantidad de correos electrónicos enviados / cantidad de oportunidades de mejora detectadas)*100	Gestión	Eficacia	Mensual	Ascendente	-	2024	100%	Porcentaje	Correos recibidos y contestados	Siempre y cuando existan oportunidades de mejora se enviaría correo de retroalimentación	Dirección de Atención Ciudadana
Actividad	2	1	Adecuación del apartado actual para captura de folios	Porcentaje de propuestas de mejoras realizadas al portal	Este indicador mostrará las adecuaciones pertinentes al sistema que hayan sido factibles	(Cantidad de propuestas elaboradas / cantidad de propuestas requeridas)*100	Gestión	Calidad	Mensual	Ascendente	-	2024	100%	Porcentaje	Oficio elaborados y enviado con la propuesta de mejora	Factibilidad por parte del proveedor para realizar las mejoras	Dirección de Atención Ciudadana
Actividad	2	2	Capacitación del personal adscrito a la Dirección en sus labores	Porcentaje de capacitaciones realizadas al personal adscrito	De las capacitaciones impartidas al personal adscrito, este indicador mostrará las capacitaciones en relación al proceso integral de atención	(Cantidad de capacitaciones realizadas / cantidad de capacitaciones programadas)*100	Gestión	Eficacia	Anual	Ascendente	-	2024	100%	Porcentaje	Lista de asistencia y evidencia fotográfica	Presupuesto aprobado por parte de las personas titulares correspondientes	Dirección de Atención Ciudadana
Actividad	2	3	Notificación de cada cambio realizado en sistema	Porcentaje de notificaciones realizadas sobre cambios al sistema	Este indicador mostrará que todos los cambios realizados a petición del personal de la DATC para mejora del portal sean notificados a las personas encargadas de capturar folios.	(Cantidad de notificaciones realizadas / cantidad de cambios realizados)*100	Gestión	Eficacia	Mensual	Ascendente	-	2024	100%	Porcentaje	Correo electrónico enviado al personal correspondiente	Siempre y cuando existan cambios en sistema se realizarían las notificaciones	Dirección de Atención Ciudadana
Actividad	2	4	Generación de reuniones para escuchar las propuestas o inquietudes del personal del 072, CAM's y oficina central	Porcentaje de reuniones realizadas para la generación de propuestas o inquietudes al proceso general	Este indicador mide las reuniones convocadas por la DATC a los departamentos internos para poder exponer sus inquietudes o propuestas para el mejor funcionamiento	(Cantidad de reuniones celebradas / cantidad de reuniones programadas)*100	Gestión	Eficacia	Bimestral	Ascendente	-	2024	100%	Porcentaje	Lista de asistencia y evidencia fotográfica	Cuestión de agenda por parte del personal operativo	Dirección de Atención Ciudadana

Mtra. Tathiana Tanus Guerra
Encargada del Despacho de la Secretaría Ejecutiva