

Clave: 1.3.01 Programa presupuestario: Ventanilla Única

Unidad responsable: Secretaría del Ayuntamiento

Alineación al Plan Municipal de Desarrollo 2015-2018

Eje estratégico: Innovación Gubernamental

Objetivo estratégico: Atención ciudadana

Determinación de Matriz de Indicadores para Resultados

Nivel	Resumen narrativo	Nombre del Indicador	Método de cálculo	Frecuencia de medición	Medio de verificación	Supuestos
Fin	Contribuir a resolver las problemáticas sociales de la población mediante esquemas de acceso y homologación de los trámites y servicios ofrecidos	Porcentaje de ciudadanos encuestados que fueron atendidos en tiempo en el trámite o servicio solicitado	$\left(\frac{\text{Ciudadanos encuestados que fueron atendidos en tiempo en el trámite o servicio solicitado}}{\text{Total de ciudadanos que contestaron las llamadas de calidad}}\right) * 100$	Anual	Reportes de llamadas de calidad en trámites y servicios	Ciudadanos contestan llamadas de calidad
Propósito	Alta calidad en la atención y respuesta a las solicitudes ciudadanas sobre los trámites y servicios que ofrece el Gobierno Municipal de Monterrey	Porcentaje de ciudadanos encuestados que calificaron la atención recibida en trámites o servicios otorgados como buena o excelente	$\left(\frac{\text{Ciudadanos encuestados que calificaron la atención recibida en trámites o servicios otorgados como buena o excelente}}{\text{Total de ciudadanos que contestaron las llamadas de calidad sobre trámites o servicios otorgados}}\right) * 100$	Semestral	Reportes de llamadas de calidad en trámites y servicios	Ciudadanos contestan llamadas de calidad
Componente 1	Incrementar el acceso de la población a los trámites y servicios municipales	Porcentaje de incremento en el número de solicitudes atendidas	$\left(\frac{\text{Número de solicitudes atendidas en el periodo t}}{\text{Número de solicitudes atendidas en el periodo t-1}} - 1\right) * 100$	Trimestral	Bases de datos de la Dirección de Atención Ciudadana	Población acude a Centros de Atención Municipal a solicitar trámites o servicios
Actividad 1.1	Habilitar Centros de Atención Ciudadana cercanos a la población	Porcentaje de zonas del municipio de Monterrey con Centros de Atención Municipal	$\left(\frac{\text{Zonas del municipio de Monterrey con Centros de Atención Municipal disponibles}}{\text{Total de zonas en el municipio de Monterrey}}\right) * 100$	Mensual	Archivo de la Dirección de Atención Ciudadana	Existen predios disponibles para instalar los Centros de Atención Municipal
Actividad 1.2	Alto nivel de organización en los trámites y servicios proporcionados	Porcentaje de actualización del catálogo de trámites y servicios	$\left(\frac{\text{Número de trámites y servicios disponibles en catálogo}}{\text{Total de trámites y servicios que ofrece el municipio}}\right) * 100$	Mensual	Catálogo de trámites y Servicios	Existe colaboración por parte de todas las áreas que ofrecen trámites y servicios en el Municipio
Componente 2	Homologar los estándares de atención y servicios ofrecidos en los Centros de Atención Municipal	Porcentaje de trámites y servicios homologados	$\left(\frac{\text{Trámites y servicios en Centros de Atención Municipal homologados}}{\text{Total de trámites y servicios ofrecidos en Centros de Atención Municipal}}\right) * 100$	Trimestral	Bases de datos de la Dirección de Atención Ciudadana	Existe colaboración por parte de todas las áreas que ofrecen trámites y servicios en el Municipio
Actividad 2.1	Capacitar al personal en áreas de atención al ciudadano	Porcentaje del personal en áreas de atención al público capacitado	$\left(\frac{\text{Personal en áreas de atención al público capacitado}}{\text{Total de personal en áreas de atención al público}}\right) * 100$	Mensual	Lista de asistencia a cursos	Existe colaboración por parte de todas las áreas que ofrecen trámites y servicios en el Municipio
Actividad 2.2	Seguimiento adecuado a la resolución de solicitudes ciudadanas	Porcentaje de solicitudes ciudadanas resueltas	$\left(\frac{\text{Número de solicitudes ciudadanas resueltas}}{\text{Total de solicitudes ciudadanas en seguimiento}}\right) * 100$	Mensual	Base de Datos de Unidad de Seguimiento	Existe colaboración por parte de todas las áreas que ofrecen trámites y servicios en el Municipio

GOBIERNO MUNICIPAL DE MONTERREY
PROGRAMA PRESUPUESTARIO
MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS

Datos de identificación del Programa Presupuestario


Clave:	Programa presupuestario:	Unidad responsable:
1.3.01	Ventanilla Única	Secretaría del Ayuntamiento

Alineación al Plan Municipal de Desarrollo 2015-2018

Eje estratégico: Innovación Gubernamental	Objetivo estratégico: Atención ciudadana
--	---

Determinación de Matriz de Indicadores para Resultados

Nivel	Resumen narrativo	Nombre del Indicador	Método de cálculo	Frecuencia de medición	Medio de verificación	Supuestos
Componente 3	Dar resolución a trámites de permisos de construcción en los tiempos marcados por la ley	Porcentaje de trámites de permisos de construcción resueltos en tiempo	$\frac{((\text{Trámites de permisos de construcción resueltos en tiempo}) / (\text{Total de trámites de permisos de construcción recibidos})) * 100}{}$	Trimestral	Registros administrativos de Dirección de Desarrollo Urbano.	Ciudadanos entregan documentación en regla
Actividad 3.1	Alta proporción de solicitudes de permisos de construcción resueltas	Porcentaje de trámites de permisos de construcción resueltos	$\frac{((\text{Trámites de permisos de construcción resueltos}) / ((\text{Trámites de permisos de construcción recibidos a resolver en el periodo de acuerdo a tiempos marcados por la ley}) + (\text{Trámites de permisos de construcción pendientes de resolver}))) * 100}{}$	Mensual	Registros administrativos de Dirección de Desarrollo Urbano.	Ciudadanos entregan documentación en regla
Actividad 3.2	Realizar oportunamente inspecciones en materia de desarrollo urbano y ecología	Porcentaje de incremento en inspecciones en materia de desarrollo urbano y ecología realizadas	$\frac{(((\text{Inspecciones en materia de desarrollo urbano y ecología realizadas en el periodo t}) / (\text{Inspecciones en materia de desarrollo urbano y ecología realizadas en el periodo t-1})) * 100}{}$	Mensual	Registros administrativos de Dirección de Desarrollo Urbano.	Condiciones climatológicas permiten realizar inspecciones


Lic. Genaro García de la Garza
 Secretario del Ayuntamiento