

**GOBIERNO MUNICIPAL DE MONTERREY**  
**PROGRAMA PRESUPUESTARIO**  
 MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS

Datos de identificación del Programa Presupuestario

Clave: Programa presupuestario:  
 5.3.01 Servicios Públicos de Calidad e Imagen Urbana

Unidad responsable:  
 Secretaría de Servicios Públicos

Alineación al Plan Municipal de Desarrollo 2015-2018

Eje estratégico  
 Desarrollo Urbano Sustentable

Objetivo estratégico  
 Servicios públicos de calidad

Determinación de Matriz de Indicadores para Resultados

Nivel	Resumen narrativo	Nombre del Indicador	Método de cálculo	Frecuencia de medición	Medio de verificación	Supuestos
<b>Fin</b>	Mejorar la percepción de conformidad de la Ciudadanía respecto a los servicios	Porcentaje de satisfacción en encuesta de satisfacción y calidad en el servicio	(Porcentaje de percepción en encuestas aplicadas / Total de encuestas programadas para aplicación) de todos los servicios	Semestral	Indicadores del área	Se consideren los mismos parámetros en cada encuesta
<b>Propósito</b>	Mejorar la cobertura de mantenimiento de los servicios	Cumplimiento en la cobertura de metas	(Promedio de porcentaje de cumplimiento de metas realizada)/(Promedio de porcentaje de metas programadas)	Trimestral	Indicadores del área	Deberán de Considerarse las metas programadas de manera trimestral
<b>Componente 1</b>	Vigilar el cumplimiento de los programas operativos	Porcentaje de cumplimiento de programas operativos	(Promedio de cumplimiento de metas de los programas operativos realizados) / (Promedio de cumplimiento de metas de los programas operativos programados)+100	Trimestral	Indicadores del área	Se determinaran los programas de alto impacto.
<b>Actividad 1.1</b>	Programa Monterrey Iluminado	Porcentaje de cobertura de modernización del Alumbrado Publico	((Puntos de luz que fueron modernizados)/(Puntos de luz totales por modernizar)) * 100	Semestral	*indicadores del área	La base de la meta es el POA Anual Siempre y cuando las inclemencias por clima no permitan desarrollar el programa de manera adecuada (lluvia)
<b>Actividad 1.2</b>	Programa de mantenimiento a Vías Publicas	Porcentaje cobertura de programa de bacheo	(Metros cuadrados de bacheo fijo realizado + metros cuadrados de bacheo de volanta realizado) / (Metros cuadrados de bacheo fijo programado + metros cuadrados de bacheo de volanta programado) * 100	Mensual	*indicadores del área	La base de la meta es el POA Anual Siempre y cuando las inclemencias por clima no permitan desarrollar el programa de manera adecuada (lluvia)
<b>Componente 2</b>	Incrementar el porcentaje de cumplimiento de programas	Incremento en el porcentaje de cobertura destinada a programas	(Porcentaje de capacidad instalada destinada al programa)/(Porcentaje de capacidad instalada total)	Trimestral	Indicadores del área	Deberán de Considerarse los mismos criterios para la definición de solicitudes recibidas y resueltas
<b>Actividad 2.1</b>	Productividad en la atención de solicitudes	Incremento en el porcentaje de atención a solicitudes ciudadanas	(Porcentaje de atención de solicitudes ciudadanas Actual)/(Porcentaje de atención de solicitudes ciudadanas del ejercicio semestral anterior)	Semestral	Indicadores del área	Deberán de Considerarse los mismos criterios para la definición de solicitudes recibidas y resueltas
<b>Actividad 2.2</b>	Priorizar la capacidad Operativa	Porcentaje de cumplimiento de la capacidad operativa	(Capacidad operativa realizada) / Capacidad operativa programada	trimestral	Indicadores del área	La capacidad operativa será conforme a la suma de las cuadrillas por Dirección y departamento, entre lo que deben de producir con lo realizado.

**Ing. Ricardo Maldonado García**

Encargado del Despacho de la Oficina de la Secretaría de Servicios Públicos