

Formato PP.6. Matriz de Indicadores para Resultados del Programa Presupuestario

Datos de identificación del Programa			
Programa Presupuestario	Número y Nombre de la MIR	Ejercicio Fiscal	Unidad Responsable del Gasto
16 Servicios y Mantenimiento Urbano	16.4 Imagen Urbana	2019	Dirección de Alumbrado Público / Dirección de Aseo Público / Dirección de Mantenimiento Urbano / Dirección de Parques y Jardines / Dirección de Pavimentos / Coordinación General de Servicios Municipales
Alineación			
PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO GUADALAJARA 500 / VISIÓN 2042			
Eje	4- Guadalajara funcional y con servicios de calidad		
Objetivo	O11. Mejorar la cobertura y la eficiencia en la prestación de los servicios públicos a cargo del municipio, conforme a las competencias que marca la legislación, mejorando la calificación y la satisfacción de los ciudadanos y usuarios.		
Estrategias	E11.2. Brindar mantenimiento efectivo a las infraestructuras y superficies de rodamiento en las vialidades.,E11.3. Disminuir el costo por consumo de energía en el alumbrado y mejorar los niveles de iluminación en la ciudad.,E11.4. Impulsar una política integral y sostenible de gestión de residuos sólidos para reducir su volumen, costo e impacto ambiental.,E11.5. Mejorar la imagen, limpieza y conservación del equipamiento y mobiliario urbano.,E11.6. Mejorar la atención, cuidado y conservación de parques, jardines y áreas verdes intra - urbanas.		
Línea de Acción			

RESUMEN NARRATIVO		INDICADORES					LÍNEA BASE	METAS	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	FUENTES DE INFORMACIÓN	SUPUESTOS	Avances	Observaciones
		Indicador	Fórmula	Tipo de indicador	Dimensión	Frecuencia de la medición						Enero a Marzo	(avances cualitativos)
FIN	Contribuir a O11. Mejorar la cobertura y la eficiencia en la prestación de los servicios públicos a cargo del municipio, conforme a las competencias que marca la legislación, mejorando la calificación y la satisfacción de los ciudadanos y usuarios. mediante los servicios de aseo, alumbrado, mantenimiento urbano, pavimentos y	Porcentaje de población que otorga una calificación aprobatoria de los servicios públicos en el municipio	(Porcentaje de ciudadanos que otorgan calificación aprobatoria /Total de ciudadanos encuestados)*100	Estratégico	Calidad	Anual	88%	89%	Informe de Encuestas aplicadas	Planeación Institucional del Ayuntamiento de Guadalajara		n/d	n/d

	parques y jardines de calidad.													
PROPÓSITO	1460148 usuarios cuentan con servicios de aseo, alumbrado, mantenimiento urbano, pavimentos y parques y jardines, eficientes y de calidad		Porcentaje de quejas y reportes ciudadanos atendidos	(Total de quejas atendidas/Tot al de quejas recibidas)*100	Estratégico	Calidad	Anual	96%	97%	Aplicación Ciudapp	Coordinación General de Servicios Municipales, Coordinación de Administración e Innovación	La Dirección de Administración e Innovación mantiene en óptimas condiciones la Aplicación Ciudapp	n/d	n/d
COMPONENTE	1	Servicio de limpia y residuos sólidos con disposición final realizada	Cobertura del servicio de recolección de residuos domiciliarios y de manejo especial. (Proxy)	(Supervisiones realizadas/Supervisiones programadas)* 100	Gestión	Eficacia	Semestral	100%	100%	Supervisiones	Concesionarios y Dirección de aseo		100	Se mantiene el 100% de la recolección domiciliar en el municipio.
COMPONENTE	2	Mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura de alumbrado público realizado	Porcentaje de ahorro en el consumo de energía	(1-(kwh consumidos año actual/kwh consumidos año anterior))*100	Gestión	Eficacia	Semestral	14.68%	15%	Supervisiones	Dirección de Alumbrado	Se logran las conciliaciones con la CFE	n/d	n/d
COMPONENTE	3	Mantenimiento del mobiliario urbano público realizado	Porcentaje de mobiliario urbano atendido	(Sumatoria de acciones de mobiliario urbano realizadas/Total de	Gestión	Eficiencia	Semestral	69%	69%	Supervisiones	Dirección de Mantenimiento urbano		100	El incremento de este indicador está relacionado a los programas que se

				acciones de mobiliario urbano a realizar)*100										enfocan en la rehabilitación de plazas y parques.
COMPO-NENTE	4	Conservación de vialidades efectuada	Porcentaje de rodamiento en el municipio que requiere atención inmediata	(M² de superficie dañada - M2 de superficie atendida/ Total de M² de superficie)*100	Gestión	Eficacia	Semestral	12.35%	9%	Supervisiones	Dirección de Pavimentos	Obras públicas realizadas las repavimentaciones correspondientes	n/d	n/d
COMPO-NENTE	5	Realización de mantenimiento de áreas verdes	Acciones de mantenimiento realizadas	Sumatoria de acciones de mantenimiento	Gestión	Eficacia	Trimestral	6134	6200	Informe de resultados	Jefatura de unidad operativa - Dirección de Parques y Jardines		2236	El mantenimiento de áreas verdes se lleva a cabo de una manera constante en los espacios más concurridos y de mayor impacto visual.
COMPO-NENTE	6	Seguimiento y revisión a las acciones realizadas por las Direcciones que integran la Coordinación General	Acciones de seguimiento y revisión realizadas por la Coordinación General de Servicios Municipales	Sumatoria de acciones supervisadas por la Coordinación	Gestión	Eficiencia	Trimestral	0	36	Informes de resultados de las diferentes Direcciones	Coordinación General de Servicios Municipales		n/d	n/d

		de Servicios M unicipales												
ACTIVI- DAD	1	Recolecció n de residuos sólidos do miciliarios en el municipio	Número toneladas de residuos sólidos rec olectados en casas habitación	Sumatoria de toneladas de residuos sólidos rec olectados en casa habitación	Gestión	Eficacia	Mensual	531506	558081	Informe de tonalaje recolección de residuos	Jefatura de Unidad de Concesione s - Dirección de Aseo Público	La Dirección de Medio Ambiente genera campañas publicitarias para evitar la generación de basura. La empresa (Caabsa) realiza la recolección en tiempo y forma. La empresa (POSU) realiza la recolección en tiempo y forma La Dirección de Adquisiciones realiza y entrega el contrato en tiempo La Coordinación de Administración e Innovación realiza mantiene el parque vehicular en óptimas condiciones.	125446	Aunque se han suscitado problemas mecánicos con las unidades de recolección domiciliar, este servicio se ha prestado p untualment e a la ciudadanía. Se realizaron reuniones en campo con los res ponsables de Caabsa para evitar que esta situación se siga pre sentando.
ACTIVI- DAD	2	Recolecció n de residuos sólidos en tianguis	Número de toneladas de residuos sólidos rec olectados en tianguis	Sumatoria de toneladas de residuos sólidos rec olectados en tianguis	Gestión	Eficacia	Mensual	25401	26671	Informe de tonalaje recolección de residuos	Jefatura de Unidad Aseo Urbano - Dirección de Aseo Público	La Dirección de Medio Ambiente genera campañas publicitarias para evitar la generación de basura. La empresa (Caabsa) realiza la recolección en tiempo y forma. La empresa (POSU)	4595	Se aplica un operativo entre depe ndencias para reducir que los co merciantes se levanten

												realiza la recolección en tiempo y forma La Dirección de Adquisiciones realiza y entrega el contrato en tiempo La Coordinación de Administración e Innovación realiza mantiene el parque vehicular en óptimas condiciones		después de la hora estipulada y poder realizar la limpieza de estas zonas.
ACTIVIDAD	3	Recolección de residuos sólidos en contenedores municipales	Número de toneladas de residuos sólidos recolectados en contenedores municipales	Sumatoria de toneladas de residuos sólidos recolectados en contenedores municipales	Gestión	Eficacia	Mensual	6277	6591	Informe de tonalaje recolección de residuos	Jefatura de Unidad Aseo Urbano - Dirección de Aseo Público	La Dirección de Medio Ambiente genera campañas publicitarias para evitar la generación de basura. La empresa (Caabsa) realiza la recolección en tiempo y forma. La empresa (POSU) realiza la recolección en tiempo y forma La Dirección de Adquisiciones realiza y entrega el contrato en tiempo La Coordinación de Administración e Innovación realiza mantiene el parque vehicular en óptimas condiciones	3673	Se busca aumentar el número de estos recipientes en puntos estratégicos.
ACTIVIDAD	4	Recolección de residuos generados por comerciantes establecidos en el Centro Histórico	Número de toneladas recolectadas de los comerciantes en el Centro Histórico	Sumatoria de toneladas de recolectadas de los comerciantes en el Centro	Gestión	Eficacia	Mensual	2245	2357	Informe de tonalaje recolección de residuos	Jefatura de Unidad Aseo contratado - Dirección de Aseo Público	La Dirección de Medio Ambiente genera campañas publicitarias para evitar la generación de basura. La empresa (Caabsa) realiza la recolección en tiempo y forma. La	625	Se ha hecho énfasis en la recolección de residuos provenientes de los c

		Histórico		Histórico								empresa (POSU) realiza la recolección en tiempo y forma La Dirección de Adquisiciones realiza y entrega el contrato en tiempo La Coordinación de Administración e Innovación realiza mantiene el parque vehicular en óptimas condiciones		omerciantes del Centro Histórico, lo que ha redundado en una mejora en la calidad el servicio y el aumento de contratos nuevos.
ACTIVIDAD	5	Recolección de residuos de papeleras	Número de toneladas recolectadas en papeleras	Sumatoria de toneladas recolectadas en papeleras	Gestión	Eficacia	Mensual	2877	3020	Informe de tonalaje recolección de residuos	Jefatura de Unidad Aseo contratado - Dirección de Aseo Público	La Dirección de Medio Ambiente genera campañas publicitarias para evitar la generación de basura. La empresa (Caabsa) realiza la recolección en tiempo y forma. La empresa (POSU) realiza la recolección en tiempo y forma La Dirección de Adquisiciones realiza y entrega el contrato en tiempo La Coordinación de Administración e Innovación realiza mantiene el parque vehicular en óptimas condiciones	715	Se iniciará un proceso de limpieza a este mobiliario principalmente del Centro Histórico, así como la reposición de las que estén dañadas.
ACTIVIDAD	6	Atención de quejas y reportes ciudadanos	Porcentaje de quejas y reportes ciudadanos atendidos	(Quejas y reportes atendidos/Total quejas y reportes	Gestión	Eficacia	Mensual	80%	80%	Sistema Ciudadapp	Jefatura de Unidad Concesiones - Dirección de Aseo	La Dirección de Medio Ambiente genera campañas publicitarias para evitar la generación de basura.	19	Se tendrá una revisión interna para

				por atender)*100							Público	La empresa (Caabsa) realiza la recolección en tiempo y forma. La empresa (POSU) realiza la recolección en tiempo y forma La Dirección de Adquisiciones realiza y entrega el contrato en tiempo La Coordinación de Administración e Innovación realiza mantiene el parque vehicular en óptimas condiciones		mejorar la atención de los reportes ciudadanos.
ACTIVIDAD	7	Atención de quejas y reportes ciudadanos	Porcentaje de quejas y reportes ciudadanos atendidos	(Quejas y reportes atendidos/Total quejas y reportes por atender)*100	Gestión	Eficiencia	Trimestral	95%	97%	Sistema Ciudadapp	Jefatura de unidad operativa - Dirección de alumbrado	La Coordinación de Administración e Innovación mantiene el parque vehicular en óptimas condiciones	94	Se realizan supervisiones diurnas y nocturnas en conjunto con la concesionaria de las 7 zonas para detección de fallas.
ACTIVIDAD	8	Encendido de la red de alumbrado público	Nivel de encendido de la red de alumbrado público	(Luminarias prendidas/Luminarias totales)*100	Gestión	Eficacia	Trimestral	95%	97%	Reportes de supervisión	Jefatura de unidad operativa - Dirección de alumbrado	La Coordinación de Administración e Innovación mantiene el parque vehicular en óptimas condiciones	93	Se han identificado lámparas robadas, afectando el nivel de iluminación óptimo.
ACTIVIDAD	9	Rehabilitación de fuentes	Número de fuentes con mantenimiento	Sumatoria de fuentes con mantenimiento	Gestión	Eficacia	Mensual	87	87	Informe de resultados	Jefatura de atención ciudadana - Dirección	La Coordinación de Administración e Innovación mantiene el parque vehicular en	90	La meta de este indicador es

											de Mtto. Urbano	óptimas condiciones		constante
ACTIVIDAD	10	Recolección de animales muertos en la vía pública (RAMVIP)	Número de toneladas de animales recolectadas	Sumatoria de toneladas de animales recolectadas	Gestión	Eficacia	Mensual	81	81	Informe de resultados	Jefatura de unidad de Saneamiento - Dirección de Mtto. Urbano	La Coordinación de Administración e Innovación mantiene el parque vehicular en óptimas condiciones	40	La naturaleza de este indicador va en función de los reportes ciudadanos, por lo cual puede variar.
ACTIVIDAD	11	Realización del mantenimiento de plazas públicas	Número de plazas con mantenimiento	Sumatoria de plazas con mantenimiento	Gestión	Eficacia	Trimestral	100	100	Informe de resultados	Jefatura de atención ciudadana - Dirección de Mtto. Urbano	La Coordinación de Administración e Innovación mantiene el parque vehicular en óptimas condiciones	81	El mantenimiento de plazas y plazoletas ha sido afectado mínimamente, debido a la atención extra de programas como Senderos seguros y 100 parques.
ACTIVIDAD	12	Realización del Borrado de grafiti	Número de mts2 de borrado de grafiti	Sumatoria de mts2 de borrado de grafiti	Gestión	Eficacia	Trimestral	98126	98126	Informe de resultados	Jefatura de unidad de Saneamiento y Jefatura de Atención Ciudadana - Dirección de Mtto. Urbano	La Coordinación de Administración e Innovación mantiene el parque vehicular en óptimas condiciones	19057	Se ha puesto atención especial al borrado de grafiti sobre todo en zonas donde se tiene detectado

														mayor incidencia.
ACTIVIDAD	13	Realización de Bacheo de vialidades públicas	Número de m² bacheados	Sumatoria de m² bacheados	Gestión	Eficacia	Trimestral	172707	172707	Informe de resultado de bacheo	Jefatura de Conservación - Dirección de Pavimentos	Secretaría de Movilidad otorga los permisos para cierres temporales de calles. La Coordinación de Administración e Innovación mantiene el parque vehicular en óptimas condicioes.	49112	Durante este primer trimestre se ha buscado el retomar los porcentajes normales de aplicación de mezcla, los cuales se fueron normalizando a partir del mes de febrero.
ACTIVIDAD	14	Atención de quejas y reportes ciudadanos	Porcentaje de quejas y reportes ciudadanos atendidos	(Quejas y reportes atendidos/Total quejas y reportes por atender)*100	Gestión	Eficacia	Trimestral	83%	84%	Sistema Ciudadapp	Jefatura de Conservación - Dirección de Pavimentos	Secretaría de Movilidad otorga los permisos para cierres temporales de calles. La Coordinación de Administración e Innovación mantiene el parque vehicular en óptimas condicioes.	72	Se continúa dando prioridad a los reportes ciudadanos, con la finalidad de reducir el mayor porcentaje posible del nivel de reportes pendientes así como mejorar el tiempo de respuesta
ACTIVIDAD	15	Realización de	Porcentaje de m de	(m calafateados / total	Gestión	Eficacia	Trimestral	0.20%	0.41%	Informe de resultado	Jefatura de Conservación	Secretaría de Movilidad otorga los	0	No ha sido posible el

		calafateo en vialidades públicas	calafateo realizados	de m a calafatear)*100						de calafateo	ón - Dirección de Pavimentos	permisos para cierres temporales de calles. La Coordinación de Administración e Innovación mantiene el parque vehicular en óptimas condicioes.		iniciar con las actividades de calafateo.
ACTIVIDAD	16	Mejoramiento integral de áreas verdes en camellones, parques y glorietas	Porcentaje de áreas verdes con intervenciones integrales y/o rehabilitaciones realizadas	(sumatoria de áreas verdes intervenidas/total de áreas a intervenir)*100	Gestión	Eficacia	Trimestral	5.40%	5.40%	Informe de resultados	Jefatura de Unidad Técnica - Dirección de Parques y Jardines	La empresa realiza el mantenimiento y mejora del área conforme a lo programado. Medio ambiente entrega los dictámenes de poda. La Coordinación de Administración e Innovación mantiene el parque vehicular en óptimas condiciones.	9	El programa de rehabilitación integral de áreas verdes se lleva a cabo en forma progresiva.
ACTIVIDAD	17	Coservación de áreas verdes públicas realizada	Porcentaje de áreas verdes públicas conservadas	(Promedio de acciones de conservación de áreas verdes realizadas/Promedio de acciones de conservación de áreas verdes a realizar)*100	Gestión	Eficacia	Semestral	0%	90%	Supervisiones	Dirección de Parques y Jardines	La empresa realiza el mantenimiento y mejora del área conforme a lo programado. Medio ambiente entrega los dictámenes de poda. La Coordinación de Administración e Innovación mantiene el parque vehicular en óptimas condiciones.	9	La falta de vehículos y personal limita nuestra atención de áreas verdes. Nos encontramos en espera de recursos.
ACTIVIDAD	18	Realización Poda de árboles	Número de podas de árboles realizadas	Sumatoria de acciones podas realizadas	Gestión	Eficacia	Trimestral	3533	4000	Informe de resultados	Jefatura de Unidad Técnica - Dirección de Parques y Jardines	La empresa realiza el mantenimiento y mejora del área conforme a lo programado. Medio ambiente entrega los dictámenes de poda.	1552	El avance progresivo en este indicador se debe en gran parte a la

												La Coordinación de Administración e Innovación mantiene el parque vehicular en óptimas condiciones.		integración de las 7 zonas en el programa de podas preventivas al temporal de lluvias.
ACTIVIDAD	19	Fumigación de arbolado	Número de árboles fumigados	Sumatoria de árboles fumigados	Gestión	Eficacia	Trimestral	46690	46690	Informe de resultados	Jefatura de Unidad Técnica - Dirección de Parques y Jardines	La empresa realiza el mantenimiento y mejora del área conforme a lo programado. Medio ambiente entrega los dictámenes de poda. La Coordinación de Administración e Innovación mantiene el parque vehicular en óptimas condiciones.	9442	Presentamos un breve retraso en este indicador, debido a la falta de vehículos para el traslado del personal, maquinaria y equipo destinado a la atención del arbolado.
ACTIVIDAD	20	Realización de Derribo de secos	Número de derribo de árboles secos	Sumatoria de árboles secos derribados	Gestión	Eficacia	Trimestral	840	850	Informe de resultados	Jefatura de Unidad Técnica - Dirección de Parques y Jardines	La empresa realiza el mantenimiento y mejora del área conforme a lo programado. Medio ambiente entrega los dictámenes de poda. La Coordinación de Administración e Innovación mantiene el parque vehicular en óptimas condiciones.	260	El derribo de árboles secos, se lleva a cabo eficazmente y con pocos contratiempos, gracias a la participación de las 7 zonas en el

														programa preventivo al temporal de lluvias.
ACTIVIDAD	21	Realización de Derribo de árboles riesgosos	Número de derribo de árboles riesgosos	Sumatoria de árboles riesgosos derribados	Gestión	Eficacia	Trimestral	549	600	Informe de resultados	Jefatura de Unidad Técnica - Dirección de Parques y Jardines	La empresa realiza el mantenimiento y mejora del área conforme a lo programado. Medio ambiente entrega los dictámenes de poda. La Coordinación de Administración e Innovación mantiene el parque vehicular en óptimas condiciones.	37	El derribo de árboles riesgosos avanza de forma constante pese a las dificultades que enfrentamos.
ACTIVIDAD	22	Realización de informes de avance	Número de informes generados	Sumatoria de los informes de avances de las acciones realizadas	Gestión	Eficiencia	Trimestral	0	4	Informes de resultados de las diferentes Direcciones	Dirección de Evaluación y Seguimiento		n/d	n/d

RESPONSABLE DE AUTORIZAR LA INFORMACIÓN DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO

RESPONSABLE DEL DISEÑO DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO

RESPONSABLE DE VALIDAR LA INFORMACIÓN DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO POR PARTE DEL ÁREA TÉCNICA

NOMBRE

CARGO