

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
25 Agenda de Gobierno	25.7 Vinculación Ciudadana	2019	Gerencia municipal
Alineación			
PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO GUADALAJARA 500 / VISIÓN 2042			
Eje	6- Guadalajara honesta y bien administrada		
Objetivo	O16. Impulsar el desarrollo de la administración pública municipal mediante metodologías y modelos de gestión para la innovación y mejora de sistemas, optimización de recursos y procesos que permitan un eficiente desempeño.		
Estrategias			
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 O16. Impulsar el desarrollo de la administración pública municipal mediante metodologías y modelos de gestión para la innovación y mejora de sistemas, optimización de recursos y procesos que permitan un eficiente desempeño. mediante La gestión estratégica e integral de los esfuerzos que realiza el Gobierno de Guadalajara.	Nivel de interacción del municipio con ciudadanos por zona gerencial	(Número de actividades de interacción ciudadana en calle realizadas /Número de colonias del municipio)* 100	Estratégico	Eficiencia	Semestral	No aplica	100%	Agenda de las zonas gerenciales	Gerencia Municipal	Las sociedad participa en las actividades de atención ciudadana agendadas	46%	No aplica.
PROPÓSITO	Ciudadanía en general Recibe una atención ciudadana de calidad y suficiente para	Nivel de satisfacción ciudadana en la	(Número de ciudadanos que se	Estratégico	Eficacia	Trimestral	No aplica	80%	Reporte de validación de reportes	Gerencia Municipal	Las Coordinaciones Generales dan seguimiento y realizan las actividades	80%	No aplica.

	resolver sus reportes y demandas		calidad de la respuesta a sus reportes.	expresan satisfechos por el servicio otorgado/Número de llamadas de seguimiento de reportes resueltos realizadas)*100								correspondientes		
COMPONENTE	1	Vinculación ciudadana generada	Socialización de proyectos, obras y programas del Gobierno Municipal	(Número de proyectos, obras y programas socializados/Número de proyectos, obras y programas requeridos para socializar)*100	Gestión	Eficiencia	Trimestral	No aplica	100%	Reportes internos	Dirección de socialización de proyectos	Dependencias solicitan la socialización de proyectos	100%	No aplica
COMPONENTE	2	Vinculación ciudadana generada	Porcentaje de solicitudes ciudadanas con seguimiento	(Total de solicitudes levantadas en zonas gerenciales canalizadas a las áreas correspondientes/ Número de solicitudes ciudadanas levantadas	Gestión	Eficiencia	Semestral	No aplica	100%	Reportes internos	Dirección de gestión de zonas	Los ciudadanos reportan por medio de las zonas gerenciales	100%	No aplica

				en zonas g erenciales) *100										
COMPO- NENTE	3	Reportes resueltos por las áreas muni- cipales verificados	Porcentaje de reportes verificados	(Cantidad de reportes verificados/ reportes resueltos v erificables) *100	Gestión	Eficiencia	Trimestral	No aplica	65%	Informes que emite el área	Dirección de atención ciudadana	La ciudadanía otorga número de contacto y responde las llamadas de validación	73%	No aplica
COMPO- NENTE	4	Atención telefónica y presencial registradas	Porcentaje de atención telefónica y presencial registradas	(Ciudadano s atendidos telefónica- mente + Ci- udadanos atendidos presencial- mente) / (Solicitudes de atención Ci- udadana)* 100	Gestión	Eficiencia	Mensual	90%	100%	Informes que emite el área	Dirección de atención ciudadana	La ciudadanía reliza reportes de manera telefonica y presencial	100%	No aplica
ACTIVI- DAD	1	Canalizació n de reportes que fueron calificados como no resueltos y nuevament e derivados al área corr espondient e	Porcentaje de reportes calificados como no resueltos por la unidad	(Reportes no resueltos c analizados nuevament e a las áreas corre spondiente s/ Número de reportes calificados como no resueltos por la Unidad)* 100	Gestión	Eficiencia	Semestral	No aplica	100%	Informes que emite el área	Dirección de atención ciudadana	Las áreas correspondientes del municipio responden a los reportes generados	No aplica	Este indicador se mide se- mestralme- nte.
ACTIVI- DAD	2	Modificació n de	Porcentaje de reportes	(Cantidad de reportes	Gestión	Eficiencia	Semestral	No aplica	100%	Informes que emite	Dirección de	Las áreas municipales cambian	100%	No aplica

		estatus de los reportes resueltos a solucionados según los recibidos	cambiados a solucionados	cambiados a solucionados / Cantidad de reportes validados como resueltos) *100						el área	atención ciudadana	correctamente el estatus de sus reportes		
ACTIVIDAD	3	Capacidad de respuesta telefónica	Porcentaje de llamadas de ciudadanos que son atendidas por un operador	(Cantidad de llamadas no contestadas / Cantidad de llamadas recibidas)*100	Gestión	Eficiencia	Mensual	90%	95%	Informes que emite la dirección de innovación gubernamental	Dirección de atención ciudadana	La ciudadanía solicite atención vía telefónica	95%	No aplica
ACTIVIDAD	4	Capacidad de respuesta presencial	Porcentaje de ciudadanos que son atendidos en módulos	(Cantidad de ciudadanos atendidos en Módulos / Cantidad de ciudadanos que asisten a módulos) *100	Gestión	Eficiencia	Mensual	90%	95%	Informes que emite el área	Dirección de atención ciudadana	La ciudadanía acude a los módulos de atención	100%	No aplica.
ACTIVIDAD	5	Aplicación de censos y fichas técnicas para la socialización de proyectos	Porcentaje de aplicación de censos por proyecto	(Censos aplicados/Proyectos ejecutados) * 100	Gestión	Eficacia	Trimestral	No aplica	100%	Informes trimestrales de socialización	Dirección de socialización de proyectos	Las áreas municipales ejecutan proyectos para ser socializados	100%	No aplica
ACTIVIDAD	6	Coordinación de intervenciones	Porcentaje de intervenciones estratégicas	(Número de intervenciones estratégicas)	Gestión	Eficacia	Trimestral	No aplica	100%	Reporte de proyectos estratégico	Dirección de gestión del centro	Las áreas del municipio solicitan intervenciones	100%	No aplica

		estratégicas en Centro Histórico solicitadas	atégicas coordinadas	atégicas coordinadas/ Número de intervenciones estratégicas solicitadas)* 100						s coordinados	histórico	estratégicas en el centro histórico		
ACTIVIDAD	7	Atención de solicitudes recibidas por Gerencias de Zona	Porcentaje de solicitudes atendidas	(Número de solicitudes atendidas/ Número de solicitudes recibidas)* 100	Gestión	Eficacia	Trimestral	No aplica	50%	Reporte interno de gestiones	Dirección de gestión de zonas	Los ciudadanos entregan reportes para atención en colonias	59%	No aplica
ACTIVIDAD	8	Coordinación de intervenciones estratégicas en Gerencias de Zona solicitadas	Porcentaje de intervenciones estratégicas coordinadas	(Número de intervenciones estratégicas coordinadas/ Número de intervenciones estratégicas solicitadas)* 100	Gestión	Eficacia	Trimestral	No aplica	100%	Reporte de proyectos estratégicos coordinados	Dirección de gestión de zonas	Las áreas del municipio solicitan intervenciones estratégicas	100%	No aplica
ACTIVIDAD	9	Atención de solicitudes recibidas en el Centro Histórico	Porcentaje de solicitudes atendidas	(Número de solicitudes atendidas/ Número de solicitudes recibidas)* 100	Gestión	Eficacia	Trimestral	No aplica	50%	Reporte interno de gestiones	Dirección de gestión del centro histórico	Los ciudadanos habitantes de Centro Histórico entregan reportes para atención	39%	En este primer trimestre se dio prioridad a la atención de reportes del resto de las zonas gerenciales de la ciudad

RESPONSABLE DE AUTORIZAR LA

RESPONSABLE DEL DISEÑO DEL PROGRAMA

RESPONSABLE DE VALIDAR LA INFORMACIÓN

INFORMACIÓN DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO

PRESUPUESTARIO

DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO POR PARTE
DEL ÁREA TÉCNICA

NOMBRE

CARGO