

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

Datos de identificación del Programa			
<b>Programa Presupuestario</b> 25 Agenda de Gobierno	<b>Número y Nombre de la MIR</b> 25.7 Vinculación Ciudadana	<b>Ejercicio Fiscal</b> 2019	<b>Unidad Responsable del Gasto</b> Gerencia municipal
Alineación			
PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO GUADALAJARA 500 / VISIÓN 2042			
<b>Eje</b>	6- Guadalajara honesta y bien administrada		
<b>Objetivo</b>	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.		
<b>Estrategias</b>			
<b>Línea de Acción</b>			

RESUMEN NARRATIVO		INDICADORES					LÍNEA BASE	METAS	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	FUENTES DE INFORMACIÓN	SUPUESTOS	Avances	Observaciones	Avances	Observaciones
		Indicador	Fórmula	Tipo de indicador	Dimensión	Frecuencia de la medición						Enero a Marzo	(avances - cualitativos)	Abril a Junio	(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.	100%	No aplica
PROPÓSITO	Ciudadanía en	Nivel de s	( Número	Estratégico	Eficacia	Trimestral	No aplica	80%	Reporte	Gerencia	Las Coordinaciones	80%	No aplica.	80%	No aplica.

SITO	general Recibe una atención ciudadana de calidad y suficiente para resolver sus reportes y demanadas	atisfacción ciudadana en la calidad de la respuesta a sus reportes.	de ciudadanos que se expresan satisfechos por el servicio otorgado/(Número de llamadas de seguimiento de reportes resueltos realizadas)*100	o					de validación de reportes	Municipal	Generales dan seguimiento y realizan las actividades correspondientes				
COMPONENTE	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	100%	No aplica
ACTIVIDAD	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	100%	No aplica
ACTIVIDAD	Coordinación de intervenciones estratégicas en Centro Histórico solicitadas	Porcentaje de intervenciones estratégicas coordinadas	(Número de intervenciones estratégicas coordinadas/Número	Gestión	Eficacia	Trimestral	No aplica	100%	Reporte de proyectos estratégicos coordinados	Dirección de gestión del centro histórico	Las áreas del municipio solicitan intervenciones estratégicas en el centro histórico	100%	No aplica	100%	No aplica

			ro de intervenciones estratégicas solicitadas)* 100												
ACTIVIDAD	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	65%	No aplica
ACTIVIDAD	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	100%	No aplica
ACTIVIDAD	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	58%	No aplica

COMPO- NENTE	Vinculación ciudadana generada	Porcentaj e de solici tudes ciu dadanas con segui miento	(Total de solicitude s levanta das en zonas ger enciales c analizada s a las áreas corr espondien tes/ Número de solicitu des ciuda danas lev antadas en zonas gerencial es)*100	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	100%	No aplica
COMPO- NENTE	Reportes resueltos por las áreas municipales verificados	Porcentaj e de reportes v erificados	(Cantidad de reportes v erificados / reportes resueltos verificabl es) *100	Gestión	Eficiencia	Trimestral	No aplica	65%	Informes que emite el área	Dirección de atención ciudadan a	La ciudadanía otorga número de contacto y responde las llamadas de validación	73%	No aplica	65%	No aplica
ACTIVI- DAD	Canalización de reportes que fueron calificados como no resueltos y nuevamente derivados al área correspondiente	Porcentaj e de reportes c alificados como no resueltos por la unidad	(Reportes no resueltos canaliza dos nueva mente a las áreas correspon dientes/ Número de reportes c alificados como no	Gestión	Eficiencia	Semestral	No aplica	100%	Informes que emite el área	Dirección de atención ciudadan a	Las áreas correspondientes del municipio responden a los reportes generados	No aplica	Este indicador se mide s emestral mente.	100%	No aplica

			resueltos por la Unidad)* 100												
ACTIVIDAD	Modificación de estatus de los reportes resueltos a solucionados según los recibidos	Porcentaje de reportes cambiados a solucionados	(Cantidad de reportes cambiados a solucionados / Cantidad de reportes validados como resueltos) *100	Gestión	Eficiencia	Semestral	No aplica	100%	Informes que emite el área	Dirección de atención ciudadana	Las áreas municipales cambian correctamente el estatus de sus reportes	100%	No aplica	100%	No aplica
COMPONENTE	Atención telefónica y presencial registradas	Porcentaje de atención telefónica y presenciales registradas	(Ciudadanos atendidos telefónicamente + Ciudadanos atendidos presencialmente) / (Solicitudes de atención Ciudadana)*100	Gestión	Eficiencia	Mensual	90%	100%	Informes que emite el área	Dirección de atención ciudadana	La ciudadanía realiza reportes de manera telefónica y presencial	100%	No aplica	100%	No aplica
ACTIVIDAD	Capacidad de respuesta telefónica	Porcentaje de llamadas de ciudadanos que son atendidas por un operador	(Cantidad de llamadas no contestadas / Cantidad de llamadas recibidas)	Gestión	Eficiencia	Mensual	90%	95%	Informes que emite la dirección de innovación gubernamental	Dirección de atención ciudadana	La ciudadanía solicita atención vía telefónica	95%	No aplica	95%	No aplica

ACTIVIDAD	Capacidad de respuesta presencial	Porcentaje de ciudadanos que son atendidos en módulos	*100 (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.	100%	No aplica
-----------	-----------------------------------	---	--	---------	------------	---------	-----	-----	----------------------------	---------------------------------	---	------	------------	------	-----------

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

---



---



---



---



---



---



---



---



---