

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 | Avances | Observaciones | Avances | Observaciones |
|-------------------|--|--|--|-------------------|------------|---------------------------|------------|-------|---------------------------------|------------------------|---|---------------|--------------------------|---------------|--------------------------|--------------------|--------------------------|
| | | Indicador | Fórmula | Tipo de indicador | Dimensión | Frecuencia de la medición | | | | | | Enero a Marzo | (avances - cualitativos) | Abril a Junio | (avances - cualitativos) | Julio a Septiembre | (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 | 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 | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------|---|---|--|-------------|------------|------------|-----------|------|-----------------------------------|---|--|------|------------|------|------------|------|-----------|
| | esfuerzos que realiza el Gobierno de Guadalajara. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PROPÓSITO | Ciudadanía en general Recibe una atención ciudadana de calidad y suficiente para resolver sus reportes y demandas | Nivel de satisfacción ciudadana en la calidad de la respuesta a sus reportes. | (Número de ciudadanos que se expresan satisfechos por el servicio otorgado /Número de llamadas de seguimiento de reportes resueltos realizadas)*100 | Estratégico | Eficacia | Trimestral | No aplica | 80% | Reporte de validación de reportes | Gerencia Municipal | Las Coordinaciones Generales dan seguimiento y realizan las actividades correspondientes | 80% | No aplica. | 80% | No aplica. | | |
| 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 | 100% | No aplica |
| ACTIVIDAD | Aplicación de | Porcentaje | (Censos | Gestión | Eficacia | Trimestral | No aplica | 100% | Informes | Dirección | Las areas | 100% | No aplica | 100% | No aplica | 100% | No aplica |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|--|---|---|---------|----------|------------|-----------|------|---|---|--|------|-----------|------|-----------|------|-----------|
| DAD | censos y fichas técnicas para la socialización de proyectos | je de aplicación de censos por proyecto | aplicados/Proyectos ejecutados) * 100 | | | al | | | trimestrales de socialización | de proyectos | municipales ejecutan proyectos para ser socializados | | | | | | |
| ACTIVIDAD | Coordinación de intervenciones estratégicas en Centro Histórico 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 del centro histórico | Las áreas del municipio solicitan intervenciones estratégicas en el centro histórico | 100% | No aplica | 100% | No aplica | 100% | No aplica |
| 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 | 83% | 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 | 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 | 36% | No aplica |
| COMPONENTE | 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 en zonas gerenciales)*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 | 100% | No aplica |
| COMPONENTE | Reportes resueltos por las áreas municipales verificados | Porcentaje de reportes verificados | (Cantidad de reportes verificados/reportes) | 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 | 65% | No aplica | 72% | No aplica |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------|--|--|--|---------|------------|-----------|-----------|------|----------------------------|---------------------------------|---|-----------|--|------|-----------|------|-----------|
| | | | resueltos verificables) *100 | | | | | | | | | | | | | | |
| ACTIVIDAD | Canalización de reportes que fueron calificados como no resueltos y nuevamente derivados al área correspondiente | Porcentaje de reportes calificados como no resueltos por la unidad | (Reportes no resueltos canalizados nuevamente a las áreas correspondientes/ 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 semestralmente. | 100% | No aplica | 100% | No aplica |
| 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 | 100% | No aplica |
| COMPONENTE | Atención telefónica y presencial registradas | Porcentaje de atención telefónica | (Ciudadanos atendidos telefónicamente) | Gestión | Eficiencia | Mensual | 90% | 100% | Informes que emite el área | Dirección de atención ciudadana | La ciudadanía realiza reportes de manera telefonica y presencial | 100% | No aplica | 100% | No aplica | 100% | No aplica |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|-----------------------------------|--|--|---------|------------|---------|-----|-----|---|---------------------------------|--|------|------------|------|-----------|------|-----------|
| | | a y presente + Ciudadanos registrados | ciudadanos atendidos presencialmente) / (Solicitudes de atención Ciudadana)*100 | | | | | | a | | | | | | | | |
| 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)*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 | 95% | No aplica | 100% | No aplica |
| ACTIVIDAD | 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. | 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
