

**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	Dependencia
12. Imagen urbana	12. Imagen urbana	2020	Coordinación General de Servicios Municipales
Alineación			
PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO GUADALAJARA 500 / VISIÓN 2042			
Eje	4- IV. Guadalajara funcional y con servicios de calidad		
Objetivo	O12. Mejorar la cobertura y eficiencia en la prestación de los servicios públicos a cargo del municipio, conforme a las competencias que marca la legislación, mejorando la calificación y satisfacción de la ciudadanía.		
Estrategias	E12.1. Reducir los tiempos y ampliar la cobertura en la atención de reportes por fallas en servicios.,E12.2. Mejorar los niveles de iluminación en la ciudad.,E12.3. Impulsar, con las diversas áreas involucradas del Municipio, una política integral y sostenible de gestión de residuos sólidos para reducir su volumen, costo e impacto ambiental.,E12.5. Mejorar la imagen, limpieza y conservación del equipamiento y mobiliario urbano. ,E12.7. Mejorar la atención, cuidado y conservación de parques, jardines y áreas verdes intra - urbanas. ,E12.8. Brindar mantenimiento efectivo a las infraestructuras y superficies de rodamiento en las vialidades.		
Línea de Acción	L12.1.2,L12.1.3,L12.2.6,L12.3.1,L12.5.1,L12.7.1,L12.7.3,L12.8.1		

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 mejorar la cobertura y eficiencia en la prestación de los servicios públicos a cargo del municipio mediante servicios de aseo, alumbrado público, mantenimiento urbano, pavimentos, parques y jardines de calidad	Porcentaje de población que otorga una calificación aprobatoria de los servicios públicos en el municipio	Mide el nivel de satisfacción que otorgan las personas usuarias de los servicios de alumbrado público, aseo, parques y jardines y pavimentos de la ciudad.	Estratégico	Calidad	Anual	75%	76%	Informe de encuestas aplicadas	Dirección General de Planeación y Evaluación del Desempeño	La Dirección General de Planeación y Evaluación del Desempeño realiza la encuesta de satisfacción.	0	Este indicador tiene una frecuencia de medición anual, por lo que no muestra avance en este trimestre

PROPÓSITO	Los usuarios de los servicios públicos de aseo, alumbrado público, mantenimiento urbano, pavimentos y parques y jardines del municipio utilizan servicios públicos eficientes y de calidad.	Porcentaje de quejas y reportes de ciudadanos atendidos	(Quejas y reportes atendidos / Total quejas y reportes por atender)*100	Estratégico	Eficiencia	Anual	86%	87%	Aplicación Ciudadapp	Coordinación General de Servicios Municipales, Coordinación de Administración e Innovación	La Dirección de Administración e Innovación mantiene en óptimas condiciones la plataforma Ciudadapp.	0	Este indicador tiene una frecuencia de medición anual, por lo que no muestra avance en este trimestre
Componente 1	Encendido de la red de alumbrado público conservado	Nivel de encendido de la red de alumbrado público.	(Luminarias prendidas / Luminarias totales)*100	Gestión	Eficacia	Trimestral	96%	97%	Reportes de supervisión de la Dirección de Alumbrado Público	Jefatura de Unidad Departamental Operativa y de Supervisión - Dirección de Alumbrado Público	La Tesorería mantiene los pagos a la concesionaria en tiempo y forma.	96%	Se continúa con la atención al mayor número de reportes ciudadanos, para lograr así las metas en el nivel de encendido. Se identificaron lámparas robadas o accidentadas que afectan el nivel de iluminación óptimo.
Actividad 1.1	Mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura de alumbrado público realizados	Variación porcentual de consumo de energía	((Kwh consumidos año actual - Kwh consumidos año anterior) /	Gestión	Eficacia	Trimestral	16.95%	0%	Supervisiones y conciliaciones con CFE	Jefatura de Unidad Departamental Operativa y de Super	Se logran las conciliaciones con CFE.	21.69%	Se realizaron conciliaciones de los resultados de Censo

			Kwh consumidos año anterior)*100							visión - Dirección de Alumbrado Público			con CFE de la 2da Etapa, así como se concluyó al 100% la revisión de ajustes por consumos. Se ha realizado mantenimiento correctivo en fotoceldas en circuitos de manera oportuna.
Actividad 1.2	Instalación de luminarias	Sumatoria de luminarias instaladas	Sumatoria total de luminarias instaladas	Gestión	Eficacia	Trimestral	5	600	Informe de instalación de luminarias	Jefatura de Unidad Departamental Operativa y de Supervisión - Dirección de Alumbrado Público	Se realiza la instalación de luminarias en tiempo y forma por parte de la empresa contratada.	0	El Proyecto esta en proceso de licitación en la Dirección de Adquisiciones.
Actividad 1.3	Mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura de iluminación de espacios arquitectónicos realizados	Porcentaje de espacios arquitectónicos iluminados con mantenimiento.	(Espacios arquitectónicos con mantenimiento/ Total de espacios arquitectónicos a dar mantenimiento)*100	Gestión	Eficacia	Trimestral	93%	100%	Informe de mantenimiento de iluminación	Jefatura de Unidad Departamental Técnica - Dirección de Alumbrado Público	Se realiza el mantenimiento de iluminación en tiempo y forma por parte de la empresa contratada.	0	El Proyecto esta en proceso de licitación en la Dirección de Adquisiciones.
Actividad	Iluminación de	Porcentaje	(Puentes	Gestión	Eficacia	Trimestral	0	100%	Informe de	Jefatura de	Se realiza la	0	El Proyecto

1.4	Seguridad en puentes peatonales de Guadalajara	de puentes peatonales iluminados	peatonales con instalación de iluminación realizada/ Total de puentes peatonales a instalar (iluminación)*100						instalación de iluminación en puentes peatonales	Unidad Departamental Técnica - Dirección de Alumbrado Público	instalación de iluminación en tiempo y forma por parte de la empresa contratada.		esta en proceso de licitación en la Dirección de Adquisiciones.
Actividad 1.5	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	99%	99%	Aplicación Ciudadapp	Coordinación General de Servicios Municipales, Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental.	La Dirección de Administración e Innovación Gubernamental mantiene en óptimas condiciones la plataforma Ciudadapp.	91.72%	Se presenta el valor acumulado que contempla del mes de enero a marzo de 2020. Se realiza mantenimiento preventivo y correctivo, con un sistema de mejora continua.
Componente 2	Servicio de limpia y residuos sólidos con disposición final realizada	Porcentaje de cobertura del servicio de recolección de residuos domiciliarios,	(Supervisiones realizadas / Supervisiones programadas)*100	Gestión	Eficacia	Trimestral	100%	100%	Informe mensual de la supervisión al servicio de recolección	Unidad de Supervisión a Concesiones de la Dirección de Aseo Público	La Tesorería mantiene los pagos a la concesionaria en tiempo y forma. La Dirección de Aseo Público realiza las supervisiones correspondientes. El abasto de combustible	33.57%	El valor es acumulado del mes de enero a marzo del 2020. Aunque se tuvieron problemas

		papeleras y de manejo especial.									se mantiene constante a los camiones de recolección.		con el parque vehicular para la recolección, actualmente con el ingreso de unidades nuevas se normaliza este servicio, el cual no se ha dejado de prestar a la ciudadanía.
Actividad 2.1	Recolección de residuos sólidos domiciliarios en el municipio	Número de toneladas de residuos sólidos recolectados en casa habitación	Sumatoria de toneladas de residuos sólidos recolectados en casa habitación	Gestión	Eficacia	Trimestral	527356	553724	Informe de tonelaje recolección de residuos	Jefatura de Unidad de Concesiones - Dirección de Aseo Público	La empresa (CAABSA) realiza la recolección en tiempo y forma. La Dirección de Sindicatura mantiene el contrato en tiempo y forma. La Dirección de Tesorería realiza el pago en tiempo y forma.	124339	La concesionaria CAABSA renovó 86 unidades de recolección de residuos sólidos domiciliarios.
Actividad 2.2	Recolección de residuos sólidos en tianguis	Número de toneladas de residuos sólidos recolectados en tianguis	Sumatoria de toneladas de residuos sólidos recolectados en tianguis	Gestión	Eficacia	Trimestral	22054	23160	Informe de tonelaje recolección de residuos	Jefatura de Unidad Aseo Urbano - Dirección de Aseo Público	La Coordinación de Administración e Innovación mantiene el parque vehicular en óptimas condiciones	5467	Se reforzó la recolección de residuos generados en los tianguis con 6 unidades nuevas de recolección.
Actividad	Recolección de	Número de	Sumatoria	Gestión	Eficacia	Trimestral	5659	5900	Informe de	Jefatura de	La Coordinación de	395	El valor es

2.3	residuos sólidos en contenedores municipales	toneladas de residuos sólidos recolectados en contenedores municipales	de toneladas de residuos sólidos recolectados en contenedores municipales						tonelaje recolección de residuos	Unidad Aseo Urbano - Dirección de Aseo Público	Administración e Innovación mantiene el parque vehicular en óptimas condiciones		acumulado del periodo de enero a marzo del 2020. Se mantiene la recolección de residuos.
Actividad 2.4	Recolección de residuos generados por comerciantes establecidos en el Centro Histórico	Número de toneladas recolectadas de residuos generados por comerciantes establecidos en el Centro Histórico.	Sumatoria de toneladas recolectadas de los comerciantes en el Centro Histórico	Gestión	Eficacia	Trimestral	2790	2930	Informe de tonelaje recolección de residuos	Jefatura de Unidad Aseo Contratado - Dirección de Aseo Público	La Coordinación de Administración e Innovación mantiene el parque vehicular en óptimas condiciones	735	El servicio de Aseo Contratado que se presta a los comerciantes del Centro Histórico continúa siendo muy satisfactorio. Se continúa con más de dos mil contratos vigentes.
Actividad 2.5	Recolección de residuos de papeleras	Número de toneladas recolectadas en papeleras	Sumatoria de toneladas recolectadas en papeleras	Gestión	Eficacia	Trimestral	2796	2940	Informe de tonelaje recolección de residuos	Jefatura de Unidad Aseo Contratado - Dirección de Aseo Público	La empresa (SULO) realiza la recolección en tiempo y forma. La Dirección de Sindicatura mantiene el contrato en tiempo y forma. La Dirección de Tesorería realiza el pago en tiempo y forma.	599	Se ha insistido a la empresa SULO, en mejorar permanentemente sus servicios, especialmente de atención a la limpieza y vaciado

													de papeleras, la empresa se ha comprometido a mantener una vigilancia estrecha de todo el mobiliario urbano bajo su responsabilidad a fin de disminuir al máximo las quejas de los ciudadanos
Actividad 2.6	Recolección de residuos en Puntos limpios / Residuos Base 0	Número de toneladas en puntos limpios recolectadas	Sumatoria total de toneladas recolectadas	Gestión	Eficacia	Trimestral	3189	3350	Informe de tonelaje recolección de residuos	Jefatura de Unidad Aseo Contratado - Dirección de Aseo Público	La empresa (SULO) realiza la recolección en tiempo y forma. La Dirección de Sindicatura mantiene el contrato en tiempo y forma. La Dirección de Tesorería realiza el pago en tiempo y forma.	158	En este rubro se han recibido 6 unidades nuevas para el vaciado de los puntos limpios.
Componente 3	Mantenimiento del mobiliario urbano público realizado	Porcentaje de acciones de atención al mobiliario urbano.	(Número de acciones de mantenimiento al mobiliario urbano realizadas / Total de acciones de manteni	Gestión	Eficacia	Trimestral	100%	100%	Reportes operativos de la Dirección de Mantenimiento Urbano	Dirección de Mantenimiento Urbano	La Coordinación de Administración e Innovación mantiene el parque vehicular en óptimas condiciones.	36%	El valor es acumulado del periodo de enero a marzo del 2020.

			miento al mobiliario urbano a realizar)*100										
Actividad 3.1	Mantenimiento de fuentes	Porcentaje de fuentes con mantenimiento	(Número total de fuentes con mantenimiento / Número total de fuentes) * 100	Gestión	Eficacia	Trimestral	100%	100%	Informes de resultados	Jefatura de Atención Ciudadana - Jefatura de Centro Histórico - Dirección de Mtto. Urbano	La Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental mantiene el parque vehicular en óptimas condiciones	94%	Se está trabajando en el mantenimiento de las fuentes.
Actividad 3.2	Recolección de animales muertos en la vía pública (RAMVIP)	Número de toneladas de animales muertos recolectadas	Sumatoria de toneladas de animales recolectadas	Gestión	Eficacia	Trimestral	12863	12863	Informes de resultados	Jefatura de Unidad de Saneamiento - Dirección de Mtto. Urbano	La Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental mantiene el parque vehicular en óptimas condiciones	35668	Se sigue trabajando en la recolección de animales muertos, para mantener al 100 el servicio que demanda la ciudadanía.
Actividad 3.3	Realización de mantenimiento de plazas públicas	Porcentaje de plazas con mantenimiento	(Número total de plazas con mantenimiento / Número total de plazas) * 100	Gestión	Eficacia	Trimestral	100%	100%	Informes de resultados	Jefatura de Atención Ciudadana - Jefatura de Centro Histórico - Dirección de Mtto. Urbano	La Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental mantiene el parque vehicular en óptimas condiciones	19%	Este indicador no se ha visto incrementado debido a que se atienden otros programas como #100 parquesGD L, entrega

													de obras, etc.
Actividad 3.4	Realización de borrado de grafiti	Número de mts <sup>2</sup> de borrado de grafiti	Sumatoria de M <sup>2</sup> de borrado de grafiti	Gestión	Eficacia	Trimestral	74600	74600	Informes de resultados	Jefatura de Unidad de Saneamiento , Jefatura de Atención Ciudadana, Jefatura de Centro Histórico - Dirección de Mtto. Urbano	La Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental mantiene el parque vehicular en óptimas condiciones.	19036	Se sigue trabajando en el borrado de grafiti poniendo especial atención en las zonas de mayor incidencia.
Actividad 3.5	Realización de mantenimiento de Paseo Alcalde	Porcentaje de acciones realizadas en Paseo Alcalde	(Número total de acciones realizadas / Número total de acciones a realizar) * 100	Gestión	Eficacia	Trimestral	100%	100%	Informes de resultados	Jefatura de Unidad de Saneamiento , Jefatura de Atención Ciudadana, Jefatura de Centro Histórico - Dirección de Mtto. Urbano	La Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental mantiene el parque vehicular en óptimas condiciones.	7%	El valor es acumulado del periodo de enero a marzo del 2020.
Componente 4	Conservación de vialidades efectuada	Porcentaje de superficie de rodamiento en el municipio que requiere atención inmediata.	(M <sup>2</sup> de superficie dañada - M <sup>2</sup> de superficie atendida / Total de M <sup>2</sup> de superficie)*100	Gestión	Eficacia	Trimestral	10%	10%	Reportes operativos de la Dirección de Pavimentos	Dirección de Pavimentos	La Dirección de Obras públicas realiza las repavimentaciones correspondientes. La Coordinación de Administración e Innovación Gubernamental mantiene el parque vehicular en óptimas condiciones.	11.84%	Se continúan con los trabajos de rehabilitación de vialidades en la ciudad el avance mostrado no ha tenido

												mayor modificación debido a la falta de información por parte de la Dirección de Obras Públicas se espera que el próximo mes ya se reflejen los avances físicos más actualizados.	
Actividad 4.1	Realización de bacheo en vialidades públicas	Número de m <sup>2</sup> bacheados	Sumatoria de m <sup>2</sup> bacheados	Gestión	Eficacia	Trimestral	243571	230000	Informe de resultado de bacheo	Jefatura de Conservación - Dirección de Pavimentos	Secretaría del Transporte otorga los permisos para cierres temporales de calles. La Coordinación de Administración e Innovación Gubernamental mantiene el parque vehicular en óptimas condiciones. Los precios del material se incrementan.	41679	Durante los dos últimos meses del trimestre se ha denotado una baja en los m <sup>2</sup> cuadrados cubiertos, esto se ha debido a diversos factores, durante el mes de febrero fallas en las unidades y una deficiente respuesta

													por parte de las empresas asfalteras han afectado el rendimiento o de igual forma durante el mes de marzo se han visto números a la baja por los mismos factores, así como las acciones tomadas por la Contingencia de Salud existente ya que se han reducido a solo 4 cuadrillas activas.
Actividad 4.2	Realización de calafateo en vialidades públicas	Porcentaje de metros lineales de calafateo realizados	(M calafateados / Total de m a calafatear) *100	Gestión	Eficacia	Trimestral	14%	100%	Informe de resultado de calafateo	Jefatura de Conservación - Dirección de Pavimentos	Secretaría del Transporte otorga los permisos para cierres temporales de calles. La Coordinación de Administración e Innovación Gubernamental mantiene el parque vehicular en óptimas	3%	Durante el mes de marzo se dio inicio con los trabajos de calafateo, lamentablemente no se han

											condiciones.		podido regularizar los mismos por la situación de la Contingencia de Salud, causando una reducción en las cuadrillas existentes en la Dirección de Pavimentos.
Actividad 4.3	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	92%	93%	Aplicación Ciudadapp	Jefatura de Conservación - Dirección de Pavimentos	La Coordinación de Administración e Innovación Gubernamental mantiene la aplicación Ciudadapp en óptimas condiciones. La Tesorería realiza el pago en tiempo y forma de la aplicación Ciudadapp.	80%	Durante el último mes se aumentó el porcentaje de atención de reportes ciudadanos, esperamos seguir incrementando nuestra capacidad de respuesta una vez que la Contingencia por Salud sea levantada.

Componente 5	Conservación de áreas verdes públicas realizada	Porcentaje de áreas verdes públicas conservadas.	(Número de áreas verdes atendidas / Total de áreas verdes del inventario)*100	Gestión	Eficacia	Trimestral	96%	96%	Reportes de supervisión de la Dirección de Parques y Jardines	Dirección de Parques y Jardines	La Coordinación de Administración e Innovación mantiene el parque vehicular en óptimas condiciones.	25%	Gracias al esfuerzo conjunto del personal de la Dirección de Parques y Jardines, logramos dar mantenimiento constante a las áreas verdes ubicadas en parques, jardines y camellones, garantizando un ambiente sano y mejor conservado.
Actividad 5.1	Mejoramiento integral de áreas verdes #100ParquesGDL	Porcentaje de áreas verdes con intervenciones integrales y/o rehabilitaciones realizadas	(Número de áreas verdes intervenidas / Total de áreas verdes a intervenir)*100	Gestión	Eficacia	Trimestral	100%	100%	Informes de resultados de la Dirección de Parques y Jardines	Jefatura de Unidad Técnica - Dirección de Parques y Jardines	La Coordinación de Administración e Innovación Gubernamental mantiene el parque vehicular en óptimas condiciones.	25%	En el esfuerzo por recuperar, rehabilitar y conservar las áreas verdes de la ciudad, logramos la intervención integral en 25 espacios

													de libre esparcimiento. Donde se instalaron plantas de ornato, pasto, mulch, arbolado, entre otros. De igual forma se dio mantenimiento al arbolado, garantizando la salud de la flora y un ambiente sano para la ciudadanía.
Actividad 5.2	Conservación integral de áreas verdes en camellones, parques, jardines y glorietas.	Porcentaje de áreas verdes públicas conservadas mensuales	(Número de áreas verdes conservadas / Total de áreas verdes que necesitan conservación) * 100	Gestión	Eficacia	Trimestral	100%	100%	Informes de resultados de la Dirección de Parques y Jardines	Jefatura de Unidad Técnica - Dirección de Parques y Jardines	La Coordinación de Administración e Innovación Gubernamental mantiene el parque vehicular en óptimas condiciones.	91%	Actualmente se da mantenimiento constante a 43 de los 47 espacios, donde se incluyen las áreas verdes principales de la ciudad, entre los

													que se encuentran, parques, jardines, camellones y glorietas.
Actividad 5.3	Realización de podas de árboles.	Número de podas de árboles realizadas	Sumatoria de podas de árboles	Gestión	Eficacia	Trimestral	6854	7100	Informes de resultados de la Dirección de Parques y Jardines	Jefatura de Unidad Técnica - Dirección de Parques y Jardines	La Dirección de Medio Ambiente entrega los dictámenes de poda. La Coordinación de Administración e Innovación Gubernamental mantiene el parque vehicular en óptimas condiciones.	2845	Gracias al Programa de Manejo de Arbolado 2020, logramos intervenir 2,845 árboles con el servicio de poda. Cabe mencionar que gracias a estas acciones se previene la pérdida de arbolado urbano y se garantiza la seguridad de la ciudadanía.
Actividad 5.4	Fumigación de arbolado.	Número de fumigación de árboles realizadas	Sumatoria de árboles fumigados	Gestión	Eficacia	Trimestral	59489	40000	Informes de resultados de la Dirección de Parques y Jardines	Jefatura de Unidad Técnica - Dirección de Parques y Jardines	La Coordinación de Administración e Innovación Gubernamental mantiene el parque vehicular en óptimas condiciones.	17385	Debido a la contingencia sanitaria del COVID-19, el Departamento de Fitosanidad,

													se dedicó el último mes a sanitizar los espacios públicos. Pese a las adversidades, se logró controlar plagas y tratar enfermedades en 17,385 sujetos forestales, garantizando la salud del arbolado y la seguridad de la ciudadanía que convive con estos seres vivos.
Actividad 5.5	Realización de derribo de árboles secos.	Número de derribo de árboles secos realizados	Sumatoria de árboles secos derribados	Gestión	Eficacia	Trimestral	1044	1500	Informes de resultados de la Dirección de Parques y Jardines	Jefatura de Unidad Técnica - Dirección de Parques y Jardines	La Dirección de Medio Ambiente entrega los dictámenes de derribo. La Coordinación de Administración e Innovación Gubernamental mantiene el parque vehicular en óptimas condiciones.	296	Cada vez son menos los árboles secos en la ciudad, gracias a los esfuerzos de la Dirección y el

													Programa de Manejo de Arbolado 2020, que logró en este primer trimestre retirar casi 300 árboles secos que presentan riesgo de caer en cualquier momento. de esta forma se garantiza la seguridad de la ciudadanía en los espacios públicos, calles y avenidas de la ciudad.
Actividad 5.6	Realización de derribo de árboles riesgosos.	Número de derribo de árboles riesgosos realizados	Sumatoria de árboles riesgosos derribados	Gestión	Eficacia	Trimestral	550	750	Informes de resultados de la Dirección de Parques y Jardines	Jefatura de Unidad Técnica - Dirección de Parques y Jardines	La Dirección de Medio Ambiente entrega los dictámenes de derribo. La Coordinación de Administración e Innovación Gubernamental mantiene el parque vehicular en óptimas condiciones.	195	Gracias a estas acciones, logramos conservar el arbolado urbano en óptimas condiciones. Uno de

