

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)*	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)*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	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 telefónica 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 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
