



FICHA TÉCNICA DE DISEÑO Y SEGUIMIENTO DE INDICADORES 2013

DE GESTION

PILAR TEMÁTICO / EJE TRANSVERSAL: Eje transversal II: Gobierno de resultados

OBJETIVO DEL PILAR O EJE TRANSVERSAL: Establecer una Gestión Gubernamental que genere resultados.

ESTRATEGIA: Garantizar la rendición de cuentas y transparencia.

LINEA DE ACCIÓN: Suscribir convenios con los otros Poderes Públicos del Estado y Municipios para la utilización del Sistema de Atención Mexiquense (SAM) en la recepción de quejas y denuncias ciudadanas.

PROGRAMA PRESUPUESTARIO: 0501020000 - Desarrollo de la función pública y ética en el servicio público

PROYECTO PRESUPUESTARIO: 0501020201 - Responsabilidades administrativas

UNIDAD RESPONSABLE: 21000 Secretaría de la Contraloría

UNIDAD EJECUTORA: 21009 Dirección General de Responsabilidades

ESTRUCTURA DEL INDICADOR

NOMBRE DEL INDICADOR: [302] Atención de quejas y denuncias ciudadanas.

FORMULA DE CALCULO: (Quejas y denuncias atendidas en el periodo / Quejas y denuncias ciudadanas recibidas en el periodo) * 100

INTERPRETACION: Mide la cantidad de quejas y denuncias ciudadanas atendidas, del total de las recibidas en el periodo.

DIMENSION QUE ATIENDE: Eficacia

FRECUENCIA DE MEDICION: Trimestral

DESCRIPCION DEL FACTOR DE COMPARACION:

AMBITO GEOGRAFICO: Estatal

COBERTURA:

COMPORTAMIENTO DE LAS VARIABLES DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE

VARIABLE	UNIDAD DE MEDIDA	OPERACION	META ANUAL	AVANCE TRIMESTRAL				AVANCE ACUMULADO			
				PROG.	%	ALCAN.	%	PROG.	%	ALCAN.	%
Quejas y denuncias atendidas en el periodo	Queja	Suma	9750	2500	26	2441	25	5200	53	4448	46
Quejas y denuncias ciudadanas recibidas en el periodo	Queja	Suma	9750	2500	26	2690	28	5200	53	5005	51

COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR

DESCRIPCION DE LA META ANUAL:

Comprende la recepción, atención y resolución de las quejas y denuncias presentadas por la ciudadanía en el periodo, en contra de servidores públicos del Gobierno Estatal, ante la Dirección General de Responsabilidades y las Contralorías Internas de las Dependencias, Procuraduría General de Justicia y Organismos Auxiliares.

META ANUAL	SEGUNDO TRIMESTRE							
	AVANCE TRIMESTRAL				AVANCE ACUMULADO			
	PROG	ALC	EF%	SEMAFORO	PROG	ALC	EF%	SEMAFORO
100.00	100.00	90.74	90.74	*	100.00	88.87	88.87	VERDE

DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS Y JUSTIFICACION EN CASO DE VARIACIÓN SUPERIOR A +/- 10 POR CIENTO RESPECTO A LO PROGRAMADO

Este indicador depende de las quejas y denuncias que presente la ciudadanía, la cual en este trimestre fue menor a lo esperado.

EVALUACIÓN DEL INDICADOR

Elaboró:

Lic. Luis Velasco Hernández

Director de Control de Manifestación de Bienes y Sanciones

Vo. Bo.

M. en D. Jorge Bernáldez Aguilar

Director General de Responsabilidades