



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.  
**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 TERCER 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	2342	24	7700	79	6790	70
Quejas y denuncias ciudadanas recibidas en el periodo	Queja	Suma	9750	2500	26	2303	24	7700	79	7308	75

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	TERCER TRIMESTRE							
	AVANCE TRIMESTRAL				AVANCE ACUMULADO			
	PROG	ALC	EF%	SEMAFORO	PROG	ALC	EF%	SEMAFORO
100.00	100.00	101.69	101.69	*	100.00	92.91	92.91	*

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

El porcentaje de este indicador de las quejas y denuncias atendidas respecto de las recibidas fue del 101.69%, en virtud de que se atendieron quejas y denuncias que se tenían en rezago de los periodos anteriores.

EVALUACIÓN DEL INDICADOR

Se exhorta a aplicar las medidas pertinentes para dar cumplimiento a las metas establecidas

Elabora

Lic. Luis Velasco Hernández

Director de Control de Manifestación de Hechos y Sanciones

Yo. Bo

M. en D. Jorge Bernáldez Aguilar

Director General de Responsabilidades