



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: Atención de quejas y denuncias ciudadanas.
FORMULA DE CALCULO: $(\text{Quejas y denuncias atendidas en el periodo} / \text{Quejas y denuncias ciudadanas recibidas en el periodo}) * 100$
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 PRIMER 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	2700	28	2007	21	2700	28	2007	21
Quejas y denuncias ciudadanas recibidas en el periodo	Queja	Suma	9750	2700	28	2315	24	2700	28	2315	24

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	PRIMER TRIMESTRE							
	AVANCE TRIMESTRAL				AVANCE ACUMULADO			
	PROG	ALC	EF%	SEMAFORO	PROG	ALC	EF%	SEMAFORO
0.00	100.00	86.70	86.70	VERDE	-	-	-	-

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

Esta actividad 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. Jesús Antonio Suárez Hernández
Director de Control de Manifestación de Bienes y Sanciones

Vo. Bo

M. en D. Javier Vargas Zempoaltecatl
Director General de Responsabilidades