



FICHA TÉCNICA DE DISEÑO Y SEGUIMIENTO DE INDICADORES 2014
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: [887] Atención de quejas y denuncias ciudadanas.
FORMULA DE CALCULO: (Quejas y denuncias ciudadanas atendidas en el periodo / Quejas y denuncias recibidas en el periodo)*100
INTERPRETACION: Porcentaje de quejas y denuncias ciudadanas atendidas del total de quejas y denuncias ciudadanas recibidas en el periodo.
DIMENSION QUE ATIENDE: Eficacia **FRECUENCIA DE MEDICION:** Trimestral
DESCRIPCION DEL FACTOR DE COMPARACION:
AMBITO GEOGRAFICO: Estatal
COBERTURA: Beneficia a la población que efectúe algún trámite o servicio en alguna instancia pública estatal.

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 ciudadanas atendidas en el periodo	Queja	Suma	10000	2500	25	1720	17	2500	25	1720	17
Quejas y denuncias recibidas en el periodo	Queja	Suma	10000	2500	25	3077	31	2500	25	3077	31

COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR

DESCRIPCION DE LA META ANUAL:

Recepción y atención de quejas y denuncias ciudadanas a través del Sistema de Atención Mexiquense (SAM), por deficiencias y presuntas irregularidades en el servicio público estatal, con el objeto de aplicar en caso necesario, lo establecido en la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.

META ANUAL	PRIMER TRIMESTRE							
	AVANCE TRIMESTRAL				AVANCE ACUMULADO			
	PROG	ALC	EF%	SEMAFORO	PROG	ALC	EF%	SEMAFORO
100.00	100.00	55.90	55.90	AMARILLO	0.00	0.00	0.00	AMARILLO

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

No se logra cumplir con el indicador, por la diversidad de quejas que se presentaron, ya que cada una requiere de un lapso de tiempo diferente para la valoración de los hechos y pruebas que las integran.

EVALUACION DEL INDICADOR

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

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