



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 SEGUNDO 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	883	9	5000	50	2603	26
Quejas y denuncias recibidas en el periodo	Queja	Suma	10000	2500	25	2659	27	5000	50	5736	57

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	SEGUNDO TRIMESTRE							
	AVANCE TRIMESTRAL				AVANCE ACUMULADO			
	PROG	ALC	EF%	SEMAFORO	PROG	ALC	EF%	SEMAFORO
100.00	100.00	33.21	33.21	ROJO	100.00	45.38	45.38	*

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

Sin observaciones...

EVALUACIÓN 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

Vc. Bo

M. en D. Jorge Bernáldez Aguilar

Director General de Responsabilidades