



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 TERCER 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	2254	23	7500	75	4857	49
Quejas y denuncias recibidas en el periodo	Queja	Suma	10000	2500	25	2651	27	7500	75	8387	84

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	TERCER TRIMESTRE							
	AVANCE TRIMESTRAL				AVANCE ACUMULADO			
	PROG	ALC	EF%	SEMAFORO	PROG	ALC	EF%	SEMAFORO
100.00	100.00	85.02	85.02	VERDE	100.00	57.91	57.91	AMARILLO

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

Algunas quejas y denuncias revisten de mayor complejidad, por lo que se requiere más tiempo del establecido para su resolución, motivo por el cual durante este trimestre se atendió el 85% del total de recibidas.

EVALUACION DEL INDICADOR

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

Elaboró

Lic. Luis Yslasco Hernández  
Director de Control de Manipulación de Bienes y Sanciones

Va. Bo

M. en D. Jorge Bernaldez Aguilar  
Director General de Responsabilidades