



FICHA TÉCNICA DE DISEÑO Y SEGUIMIENTO DE INDICADORES 2015  
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:** Dar seguimiento puntual a las denuncias, quejas, sugerencias y reconocimientos que se reciban.  
**PROGRAMA PRESUPUESTARIO:** 01030401 - Desarrollo de la función pública y ética en el servicio público  
**PROYECTO PRESUPUESTARIO:** 010304010201 - Responsabilidades administrativas  
**UNIDAD RESPONSABLE:** 21000 Secretaría de la Contraloría  
**UNIDAD EJECUTORA:** 21009 Dirección General de Responsabilidades

**ESTRUCTURA DEL INDICADOR**

**NOMBRE DEL INDICADOR:** [200] Atención de quejas y denuncias ciudadanas  
**FORMULA DE CALCULO:** ( Quejas y denuncias ciudadanas atendidas en el periodo/ Quejas y denuncias ciudadanas recibidas en el periodo)\*100  
**INTERPRETACION:** Es el indice de quejas y denuncias recibidas a través del Sistema de Atención Mexiquense (SAM), mismas que se les proporciona un seguimiento eficaz desde su recibimiento hasta su conclusión.  
**DIMENSION QUE ATIENDE:** Eficacia **FRECUENCIA DE MEDICION:** Trimestral  
**DESCRIPCION DEL FACTOR DE COMPARACION:** Se espera atender el total de las quejas recibidas en el periodo  
**AMBITO GEOGRAFICO:** Estatal  
**COBERTURA:** En todo el Estado.

**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	2363	24	5000	50	4430	44
Quejas y denuncias ciudadanas recibidas en el periodo	Queja	Suma	10000	2500	25	2526	25	5000	50	5006	50

**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	93.55	93.55	VERDE	100.00	88.49	88.49	AMARILLO

**DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS Y JUSTIFICACION EN CASO DE VARIACIÓN SUPERIOR A +- 10 POR CIENTO RESPECTO A LO PROGRAMADO**  
 Se atendió el 93% de de las quejas y denuncias que se presentaron en el periodo abril-junio, toda vez que es una acción que depende de la ciudadanía.

**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