GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

enGRANDE

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 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	2639	26	7500	75	7069	71
Quejas y denuncias ciudadanas recibidas en el periodo	Queja	Suma	10000	2500	25	2716	27	7500	75	7722	77

COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR

DESCRIPCION DE LA META ANUAL:

Recepción y atención de quejas y denuncias ciudadnas 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	97.16	97.16	VERDE	100.00	91.54	91.54	VERDE

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

Durante el tercer trimestre de 2015 se atendió el 97.2% de quejas en relación a las recibidas.

EVALUACIÓN DEL INDICADOR

Elaboró

Lic. Luis Velasco Hernández
Director de Control de Manifestación de Bienes y Sanciones

Vo. Bo

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