MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS POR PROGRAMA

	Nombre del ente fiscalizable	Municipio de Ocotlán, Jalisco
	Denominación del Programa	Dirección de Atención Ciudadana
	Categoría programática	Prestación de Servicios Públicos
	Unidad Responsable/OPD	Dirección de Atención Ciudadana
	Finalidad	Gobierno
	Función	Otros servicios generales
	Sub-función	Otros
Plan Nacional de Desarrollo	Alineación con objetivos superiores del PND	Politica y Gobierno
	Alineación con objetivos secundarios del PND	Recuperar el Esatdo de Derecho
Plan Estatal de Desarrollo	Alineación con objetivos superiores del PED	Gobierno Efectivo e Integridad Pública
	Alineación con objetivos secundarios del PED	Administración Pública
Plan Municipal de Desarrollo	Alineación con objetivos superiores del PMD	Administración eficiente y austera
	Alineación con objetivos secundarios del PMD	Mejorar el desempeño laboral del Gobierno Municipal

ASEJ
AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO DE JALISCO
P O D E R L E G I S L A T I V O

Llene la sección de la izquierda primero con los datos solicitados.
Llene la sección de abajo con los datos solicitados.
Si es necesario agrege componentes y actividades con los botones de la derecha.
Una vez que termine de escribir los datos del programa Pulse GUARDAR PROGRAMA con el botón del panel de la derecha. Despues de esto no es posible hacer cambios.
Si requiere imprimir la información de este progarma pulse IMPRIMIR en el botón del panel de la derecha.
Solo es posible imprimir un programa a la vez, NO INTENTE AGREGAR OTRO PROGARAMA.
NO PUSE EL BOTON DE AGREGAR OTRO PROGRAMA ANTES DE GUARDAR O IMPRIMIR.
Una vez que haya GUARDADO e IMPRESO pulse AGREGAR NUEVO PROGRAMA, los datos de la plantilla se borrarán, no se precupe los datos de su programa estan salvados

	INDICADORES													PRESUPUESTO								
	Resumen Narrativo	Nombre del indicador	Definición	Dimensión	Tipo	Método de cálculo	Valor programado 1 (Numerador)	Valor programado 2 (Denominador)	Frecuencia de medición	Unidad de medida	Metas	Medios de verificación	Supuestos	Capitulo 1000	Capitulo 2000	Capitulo 3000	Capitulo 4000	Capitulo 5000	Capitulo 6000	Capitulo 7000	Capitulo 8000	Capitulo 9000
Fin	Contribuir al incremento de la confianza ciudadana en la administración municipal mediante una atención efectiva de sus solicitudes.	Índice de satisfacción ciudadana con los servicios de atención brindados.	Recibir, canalizar y resolver las quejas de los ciudadanos.	Eficiencia	Estratégico	(Total de usuarios satisfechos / Total de usuarios atendidos) * 100	0	1100	Mensual	Porcentaje	80	Personal, USB, Doc. Excel, Oficios,	La ciudadanía se siente satisfecha con el servicio que recibe.									
Propósito	Resolver oportunamente las solicitudes e inquietudes planteadas por la ciudadanía, a través de una derivación oportuna.	Porcentaje de solicitudes atendidas dentro del tiempo establecido.	Dar pronta atención a las inquietudes que hagan llegar los ciudadanos.	Eficacia	Estratégico	(Solicitudes atendidas en tiempo / Total de solicitudes recibidas) * 100	550	550	Mensual	Porcentaje	80	Personal, USB, Doc. Excel, Oficios,	Las solicitudes recibidas son derivadas de manera eficiente.									
Componente 1	Seguimiento a las peticiones y reportes ciudadanos	Porcentaje de colonias con mayor cantidad de reportes ciudadanos	Supervisar que los departamentos den la debida atencíñon alas quejas o sugerencias.	Eficiencia	Gestión	(Colonias con reportes / Total de colonias)*100	4	123	Mensual	Porcentaje	100	Personal, USB, Doc. Excel, Oficios,	Baja el número de colonias con alto número de reportes.									
Actividad 1.1	Base de datos con registro de solicitudes por dependencia	Porcentaje de dependencias con reportes ciudadanos	Llevar a cabo el registro de las quejas o peticiones que presenten los ciudadanos y dependencia competente para dar solución.	Calidad	Gestión	(Dependencias con reporte / Total de Dependencias)*100	11	64	Mensual	Porcentaje	100	Personal, USB, Doc. Excel, Oficios,	El número de dependencias con un alto índice de reportes, baja.									
Actividad 1.2	Confirmación de la atención de los reportes ciudadanos	Promedio de tiempo de atención a cada reporte de gastos menores	Prestar un servicio eficiente ante los ciudadanos.	Eficiencia	Gestión	(Suma de días que se lleva atender solicitudes menores /Total de solicitudes menores atendidas durante un periodo determinado)	10	15	Mensual	Promedio	70	Personal, USB, Doc. Excel, Oficios,	Los reportes que requieren gastos menores, se desahogan en tiempo record.									