

# Sistema de Evaluación del Desempeño (SED)

Gobierno del  
Estado de Jalisco

Ficha técnica de Indicadores  
**2015**

Secretaría de  
Planeación,  
Administración y  
Finanzas

## Datos del Programa <sup>1</sup>

### Atención de Asuntos dirigidos al C. Gobernador

Dimensión **Instituciones confiables y efectivas**

Temática Sectorial **Gobierno abierto y rendición de cuentas**

### ¿Quién gasta?

19 Unidad Presupuestal

000 Unidad Responsable

00419 Unidad Ejecutora del Gasto

Unidades Administrativas de Apoyo

Unidades Administrativas de Apoyo

Dirección de Atención Ciudadana

### ¿Para qué se gasta?

Finalidad

Función

Subfunción

Gobierno

Coordinación de la Política de Gobierno

Presidencia / Gobernatura

## Presupuesto asignado del Programa Presupuestario

Monto

\$8,016,635.00

## Objetivos

Nivel

Resumen Narrativo

Componente

Peticiones, solicitudes, quejas y sugerencias, de la Ciudadanía atendida a través de programa de televisión (C7), radio y redes sociales.

Clave\_Com

02 <sup>2</sup>

## Datos de Identificación del Indicador

Denominación

Formula

Dimensión del Indicador

Eficacia

Porcentaje de las peticiones, solicitudes, sugerencias y quejas de la Ciudadanía, dirigidas al C. Gobernador, a través de programa de televisión (C7), radio y redes sociales.

(Número de peticiones, quejas y sugerencias que se atiendan por el programa de televisión (C7), radio y redes sociales./Número de peticiones, solicitudes quejas y sugerencias que se generen por el programa de televisión (C7), radio y redes sociales)\*100

Sentido del Indicador

Ascendente

Frecuencia de medición

Trimestral

Línea base

100.00

Tipo de Indicador

Cobertura

Parámetros de semaforización <sup>3</sup>

80

90

130

Gestión

Estatal



Meta 2015  
(Anual)

100

Unidad de medida

Porcentaje

Medios de verificación

Reporte de las de las peticiones, solicitudes, sugerencias y quejas de la Ciudadanía, dirigidas al C. Gobernador, a través de programa de televisión (C7), radio y redes sociales.

Supuestos

Se cuenta con las condiciones óptimas para la transición del programa de Tv y Radio y Se cuenta con las condiciones óptimas para la operación de Redes Sociales

Observaciones

- 1 El presente documento despliega la información perteneciente a los indicadores estratégicos y gestión de aquellos Programas presupuestarios que proveen de bienes y servicios que generan valor público a la ciudadanía jalisciense.
- 2 Se muestra el número del Componente relacionado con el indicador.
- 3 Se muestran los límites superiores de cada uno de los rangos de semaforización.

# Sistema de Evaluación del Desempeño (SED)

Gobierno del  
Estado de Jalisco

## Ficha técnica de Indicadores 2015

Secretaría de  
Planeación,  
Administración y  
Finanzas

### Datos del Programa <sup>1</sup>

#### Atención de Asuntos dirigidos al C. Gobernador

Dimensión **Instituciones confiables y efectivas** Temática Sectorial **Gobierno abierto y rendición de cuentas**

#### ¿Quién gasta?

19 Unidad Presupuestal

000 Unidad Responsable

00419 Unidad Ejecutora del Gasto

Unidades Administrativas de Apoyo

Unidades Administrativas de Apoyo

Dirección de Atención Ciudadana

#### ¿Para qué se gasta?

Finalidad

Función

Subfunción

Gobierno

Coordinación de la Política de Gobierno

Presidencia / Gobernatura

### Presupuesto asignado del Programa Presupuestario

Monto

\$8,016,635.00

### Objetivos

Nivel

Resumen Narrativo

Componente

Ciudadanía atendida de forma presencial, respecto a sus peticiones, sugerencias o quejas dirigidas al C. Gobernador

Clave\_Com

05 <sup>2</sup>

### Datos de Identificación del Indicador

Denominación

Formula

Dimensión del Indicador

Eficacia

Porcentaje de Demanda Ciudadana en Oficinas de Palacio de Gobierno para recibir, canalizar a las instancias correspondientes, dar seguimiento y Respuesta de todas las peticiones, solicitudes, quejas y sugerencias, de

(Número de peticiones, solicitudes, quejas y sugerencias, dirigidas al C. Gobernador atendidas en demanda Ciudadana/Número de peticiones, solicitudes, quejas y sugerencias, dirigidas al C. Gobernador recibidas en demanda Ciudadana)\*100

Sentido del Indicador

Ascendente

Frecuencia de medición

Mensual

Línea base

100.00

Tipo de Indicador

Cobertura

Parámetros de semaforización <sup>3</sup>

80

90

130



Gestión

Estatal

Meta 2015  
(Anual)

100

Unidad de medida

Porcentaje

Medios de verificación

Reporte mediante el Sistema ASER (Atención Seguimiento y Respuesta de Asuntos Dirigidos al C. Gobernador) e Instancias correspondientes

Supuestos

Existan las condiciones óptimas en la oficina y los sistemas digitales

Observaciones

- 1 El presente documento despliega la información perteneciente a los indicadores estratégicos y gestión de aquellos Programas presupuestarios que proveen de bienes y servicios que generan valor público a la ciudadanía jalisciense.
- 2 Se muestra el número del Componente relacionado con el indicador.
- 3 Se muestran los límites superiores de cada uno de los rangos de semaforización.

# Sistema de Evaluación del Desempeño (SED)

Gobierno del  
Estado de Jalisco

Ficha técnica de Indicadores  
**2015**

Secretaría de  
Planeación,  
Administración y  
Finanzas

## Datos del Programa <sup>1</sup>

### Atención de Asuntos dirigidos al C. Gobernador

Dimensión **Instituciones confiables y efectivas** Temática Sectorial **Gobierno abierto y rendición de cuentas**

### ¿Quién gasta?

19 Unidad Presupuestal

000 Unidad Responsable

00419 Unidad Ejecutora del Gasto

Unidades Administrativas de Apoyo

Unidades Administrativas de Apoyo

Dirección de Atención Ciudadana

### ¿Para qué se gasta?

Finalidad

Función

Subfunción

Gobierno

Coordinación de la Política de Gobierno

Presidencia / Gobernatura

## Presupuesto asignado del Programa Presupuestario

Monto

\$8,016,635.00

## Objetivos

Nivel

Resumen Narrativo

Componente

Ciudadanía atendida de forma Digital, de las peticiones, sugerencias o quejas dirigidas al C. Gobernador

Clave\_Com

03 <sup>2</sup>

## Datos de Identificación del Indicador

Denominación

Formula

Dimensión del Indicador

Eficacia

Porcentaje de Agentes ASER en Oficinas de Palacio de Gobierno para recibir, canalizar a las instancias correspondientes, dar seguimiento y Respuesta de todas las peticiones, solicitudes, quejas y sugerencias, de

(Número de peticiones, solicitudes, quejas y sugerencias, dirigidas al C. Gobernador atendidas en Oficinas de Palacio de Gobierno /Número de peticiones, solicitudes, quejas y sugerencias, dirigidas al C. Gobernador recibidas oficinas de Palacio de Gobiern

Sentido del Indicador

Ascendente

Frecuencia de medición

Mensual

Línea base

100.00

Tipo de Indicador

Cobertura

Parámetros de semaforización <sup>3</sup>

80

90

130

Gestión

Estatal



Meta 2015  
(Anual)

100

Unidad de medida

Porcentaje

Medios de verificación

Sistema de Atención, Seguimiento y Respuesta de Asuntos dirigidos al C. Gobernador(ASER), e Instancias correspondientes

Supuestos

Existan las condiciones óptimas en la oficina y los sistemas digitales

Observaciones

- 1 El presente documento despliega la información perteneciente a los indicadores estratégicos y gestión de aquellos Programas presupuestarios que proveen de bienes y servicios que generan valor público a la ciudadanía jalisciense.
- 2 Se muestra el número del Componente relacionado con el indicador.
- 3 Se muestran los límites superiores de cada uno de los rangos de semaforización.

# Sistema de Evaluación del Desempeño (SED)

Gobierno del  
Estado de Jalisco

Ficha técnica de Indicadores  
**2015**

Secretaría de  
Planeación,  
Administración y  
Finanzas

## Datos del Programa <sup>1</sup>

### Atención de Asuntos dirigidos al C. Gobernador

Dimensión **Instituciones confiables y efectivas** Temática Sectorial **Gobierno abierto y rendición de cuentas**

### ¿Quién gasta?

19 Unidad Presupuestal

000 Unidad Responsable

00419 Unidad Ejecutora del Gasto

Unidades Administrativas de Apoyo

Unidades Administrativas de Apoyo

Dirección de Atención Ciudadana

### ¿Para qué se gasta?

Finalidad

Función

Subfunción

Gobierno

Coordinación de la Política de Gobierno

Presidencia / Gobernatura

## Presupuesto asignado del Programa Presupuestario

Monto

\$8,016,635.00

## Objetivos

Nivel

Resumen Narrativo

Componente

Ciudadanía atendida en las giras de trabajo del C. Gobernador

Clave\_Com

01 <sup>2</sup>

## Datos de Identificación del Indicador

Denominación

Formula

Dimensión del Indicador

Eficacia

Porcentaje de las peticiones, sugerencias y quejas de la ciudadanía, en las giras de trabajo, atendidas.

(Número de peticiones, sugerencias y quejas de la ciudadanía, en las giras de trabajo, atendidas/Número de peticiones, sugerencias y quejas de la ciudadanía, en las giras de trabajo, recibidas)\*100

Sentido del Indicador

Ascendente

Frecuencia de medición

Mensual

Línea base

100.00

Tipo de Indicador

Gestión

Cobertura

Estatal

Parámetros de semaforización <sup>3</sup>

80

90

130



Meta 2015  
(Anual)

100

Unidad de medida

Porcentaje

Medios de verificación

Sistema de Atención, Seguimiento y Respuesta de Asuntos dirigidos al C. Gobernador(ASER), Instancias correspondientes

Supuestos

Existan las condiciones climáticas favorables para la ciudadanía asista.

Observaciones

- 1 El presente documento despliega la información perteneciente a los indicadores estratégicos y gestión de aquellos Programas presupuestarios que proveen de bienes y servicios que generan valor público a la ciudadanía jalisciense.
- 2 Se muestra el número del Componente relacionado con el indicador.
- 3 Se muestran los límites superiores de cada uno de los rangos de semaforización.

# Sistema de Evaluación del Desempeño (SED)

Gobierno del  
Estado de Jalisco

Ficha técnica de Indicadores  
**2015**

Secretaría de  
Planeación,  
Administración y  
Finanzas

## Datos del Programa <sup>1</sup>

### Atención de Asuntos dirigidos al C. Gobernador

Dimensión **Instituciones confiables y efectivas** Temática Sectorial **Gobierno abierto y rendición de cuentas**

### ¿Quién gasta?

19 Unidad Presupuestal

000 Unidad Responsable

00419 Unidad Ejecutora del Gasto

Unidades Administrativas de Apoyo

Unidades Administrativas de Apoyo

Dirección de Atención Ciudadana

### ¿Para qué se gasta?

Finalidad

Función

Subfunción

Gobierno

Coordinación de la Política de Gobierno

Presidencia / Gobernatura

## Presupuesto asignado del Programa Presupuestario

Monto

\$8,016,635.00

## Objetivos

Nivel

Resumen Narrativo

Componente

Oficialía de Partes para la recepción de la Correspondencia y documentos dirigidos al despacho del c. Gobernador

Clave\_Com

04 <sup>2</sup>

## Datos de Identificación del Indicador

Denominación

Formula

Dimensión del Indicador

Eficacia

Porcentaje de la recepción, registro, canalización y rastreabilidad de documentos en tiempo y forma.

(Número de correspondencia y documentos sellados, foliados y registrados en Oficialía de Partes/Número de correspondencia y documentos recibidos dirigidos al despacho del C. Gobernador recibida en Oficialía de Partes)\*100

Sentido del Indicador

Ascendente

Frecuencia de medición

Mensual

Línea base

100.00

Tipo de Indicador

Gestión

Cobertura

Estatal

Parámetros de semaforización <sup>3</sup>

80

90

130



Meta 2015  
(Anual)

100

Unidad de medida

Porcentaje

Medios de verificación

Reporte y archivo de los documentos y correspondencia recibidos, registrados, foliados, con sello y acuse de recibo, dirigidos al despacho del C. Gobernador

Supuestos

Existan las condiciones óptimas en la oficina y los sistemas digitales de recepción de la correspondencia y documentos dirigidos al despacho del c. Gobernador

Observaciones

- 1 El presente documento despliega la información perteneciente a los indicadores estratégicos y gestión de aquellos Programas presupuestarios que proveen de bienes y servicios que generan valor público a la ciudadanía jalisciense.
- 2 Se muestra el número del Componente relacionado con el indicador.
- 3 Se muestran los límites superiores de cada uno de los rangos de semaforización.

# Sistema de Evaluación del Desempeño (SED)

Gobierno del  
Estado de Jalisco

Ficha técnica de Indicadores  
**2015**

Secretaría de  
Planeación,  
Administración y  
Finanzas

## Datos del Programa <sup>1</sup>

### Atención de Asuntos dirigidos al C. Gobernador

Dimensión **Instituciones confiables y efectivas** Temática Sectorial **Gobierno abierto y rendición de cuentas**

### ¿Quién gasta?

19 Unidad Presupuestal

000 Unidad Responsable

00419 Unidad Ejecutora del Gasto

Unidades Administrativas de Apoyo

Unidades Administrativas de Apoyo

Dirección de Atención Ciudadana

### ¿Para qué se gasta?

Finalidad

Función

Subfunción

Gobierno

Coordinación de la Política de Gobierno

Presidencia / Gobernatura

## Presupuesto asignado del Programa Presupuestario

Monto

\$8,016,635.00

## Objetivos

Nivel

Resumen Narrativo

Fin

Contribuir en la conducción de un Gobierno, abierto, cercano y transparente en beneficio de toda la población del estado de Jalisco, a través de la atención oportuna de la población del estado.

Clave\_Com

2

## Datos de Identificación del Indicador

Denominación

Formula

Dimensión del Indicador

Eficacia

Porcentaje de Peticiones, sugerencias y quejas recibidas de la ciudadanía dirigidas al C. Gobierno

(Peticiones, sugerencias y quejas atendidas de la ciudadanía dirigidas al C. Gobierno/Peticiones, sugerencias y quejas recibidas de la ciudadanía dirigidas al C. Gobierno)\*100

Sentido del Indicador

Ascendente

Frecuencia de medición

Mensual

Línea base

100.00

Tipo de Indicador

Estratégico

Cobertura

Estatal

Parámetros de semaforización<sup>3</sup>

80

90

130



Meta 2015  
(Anual)

100

Unidad de medida

Porcentaje

Medios de verificación

Reporte mediante el sistema ASER (Atención, seguimiento y respuesta de los asuntos dirigidos al C. Gobernador)

Supuestos

Existan las condiciones climáticas favorables para la ciudadanía asista.

Observaciones

- 1 El presente documento despliega la información perteneciente a los indicadores estratégicos y gestión de aquellos Programas presupuestarios que proveen de bienes y servicios que generan valor público a la ciudadanía jalisciense.
- 2 Se muestra el número del Componente relacionado con el indicador.
- 3 Se muestran los límites superiores de cada uno de los rangos de semaforización.

# Sistema de Evaluación del Desempeño (SED)

Gobierno del  
Estado de Jalisco

Ficha técnica de Indicadores  
**2015**

Secretaría de  
Planeación,  
Administración y  
Finanzas

## Datos del Programa <sup>1</sup>

### Atención de Asuntos dirigidos al C. Gobernador

Dimensión **Instituciones confiables y efectivas** Temática Sectorial **Gobierno abierto y rendición de cuentas**

### ¿Quién gasta?

19 Unidad Presupuestal

000 Unidad Responsable

00419 Unidad Ejecutora del Gasto

Unidades Administrativas de Apoyo

Unidades Administrativas de Apoyo

Dirección de Atención Ciudadana

### ¿Para qué se gasta?

Finalidad

Función

Subfunción

Gobierno

Coordinación de la Política de Gobierno

Presidencia / Gobernatura

## Presupuesto asignado del Programa Presupuestario

Monto

\$8,016,635.00

## Objetivos

Nivel

Resumen Narrativo

Propósito

Atender oportunamente de las peticiones, sugerencias y quejas de la ciudadanía

Clave\_Com

<sup>2</sup>

## Datos de Identificación del Indicador

Denominación

Formula

Dimensión del Indicador

Eficacia

Porcentaje de las peticiones, sugerencias y quejas recibidas de la ciudadanía dirigidas al C. Gobierno

(Peticiones, sugerencias y quejas atendidas de la ciudadanía dirigidas al C. Gobernador/Peticiones, sugerencias y quejas recibidas de la ciudadanía dirigidas al C. Gobernador)\*100

Sentido del Indicador

Ascendente

Frecuencia de medición

Mensual

Línea base

100.00

Tipo de Indicador

Estratégico

Cobertura

Estatal

Parámetros de semaforización<sup>3</sup>

80

90

130



Meta 2015  
(Anual)

100

Unidad de medida

Porcentaje

Medios de verificación

Reporte mediante el sistema ASER (Atención, seguimiento y respuesta de los asuntos dirigidos al C. Gobierno)

Supuestos

Los ciudadanos externen sus peticiones

Observaciones

- 1 El presente documento despliega la información perteneciente a los indicadores estratégicos y gestión de aquellos Programas presupuestarios que proveen de bienes y servicios que generan valor público a la ciudadanía jalisciense.
- 2 Se muestra el número del Componente relacionado con el indicador.
- 3 Se muestran los límites superiores de cada uno de los rangos de semaforización.