

Gobierno del Estado de Jalisco
Proyecto de Presupuesto de Egresos para el Ejercicio Fiscal 2015
MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS

Programa presupuestario: 055 Servicios y Atención al Usuario

Unidad Presupuestal: 03 Secretaría de Planeación, Administración y Finanzas
Unidad Responsable: 00 Secretaría de Planeación, Administración y Finanzas
Unidad Ejecutora del Gasto: 00085 Dirección General de Ingresos

Nivel	Resumen narrativo	Indicador						Medios de verificación	Supuestos
		Nombre del indicador	Fórmula	Fuentes de información	Frecuencia	Meta	Unidad de medida de la meta		
Fin	Contribuir a optimizar los programas de capacitación y de software para otorgar servicios de calidad a través de las oficinas de atención a la ciudadanía.	Porcentaje de Mejora Continua	(servicios de calidad implementados/servicios de calidad programados)*100	Reporte Internos	Annual	100.00	Porcentaje	Controles administrativos	Los contribuyentes son receptivos a las mejoras implementadas
Propósito	La recepción de ingresos cuenta con una dinámica corresponsable con el contribuyente que permite otorgar servicios de calidad.	Porcentaje de ingresos vinculados a la Ley de Ingresos	ingresos recibidos/ingresos clasificados en un concepto de cobro vinculado a la ley de ingresos vigente	Ley de Ingresos, Reporte Internos SIIF	Annual	100.00	Porcentaje	Cuenta Pública	El concepto de cobro se realiza conforme a la Ley de Ingresos
Componentes	055-1 Contribuyentes atendidos	Porcentaje de incremento de satisfacción del contribuyente	((percepción de satisfacción t+1 /percepción de satisfacción t)-1)*100	Reporte Interno	Annual	0.80	Porcentaje	Reporte Internos	El contribuyente percibe la mejora en servicios derivado en los esfuerzos en materia organizacional realizada con apego a derecho
Actividades	Asesoría técnica a particulares y autoridades vía telefónica en materia fiscal estatal y federal.	Porcentaje de satisfacción del contribuyente	(contribuyentes satisfechos/asesorías brindadas)*100	Sistema Magic	Mensual	100.00	Porcentaje	Reporte Internos	El contribuyente requiere atención vía telefónica desde la comodidad de su oficina, casa o calle.
Actividades	Respuesta a peticiones presenciales y/o vía oficio por el contribuyente	Número de informes de respuestas al contribuyente	(resoluciones emitidas/peticiones recibidas)*100	Reporte Interno	Mensual	1.00	Reporte	Reporte Internos	El contribuyente requiere una respuesta vía escrita.
Actividades	Tecnologías informática y telecomunicación (Centro de Datos del Gobierno del estado)	Fomentar el cumplimiento a los derechos y obligaciones	talleres fiscales t+1 -talleres fiscales t	Medios de difusión	Mensual	12.00	Talleres	Listas y/o constancias de asistencia, Controles administrativos	El contribuyente requiere de la información

Gobierno del Estado de Jalisco
Proyecto de Presupuesto de Egresos para el Ejercicio Fiscal 2015
MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS

Nivel	Resumen narrativo	Indicador						Medios de verificación	Supuestos
		Nombre del indicador	Fórmula	Fuentes de información	Frecuencia	Meta	Unidad de medida de la meta		
Actividades	Mantenimiento de procesos de certificación de calidad de ISO-9001:2008,	Número de certificaciones.	(auditorías realizadas / auditorías programadas)*100	Reporte Interno	Anual	1.00	Certificación	Página Web	El contribuyente percibe la mejora en servicios derivado de la certificación
Actividades	Certificación de oficinas de recaudación fiscal en calidad de ISO-9001:2008,	Porcentaje de oficinas certificadas	(oficinas certificadas / oficinas recaudadoras metropolitanas)*100	Reporte Interno	Anual	0.46	Porcentaje	Página Web	El contribuyente percibe la mejora en servicios derivado de la certificación
Actividades	Asesoría técnica a particulares y autoridades vía internet mediante chat/correo electrónico en materia fiscal estatal y federal	Porcentaje de satisfacción del contribuyente	(contribuyentes satisfechos/asesorías brindadas)*100	livesilla/lotus notes	Mensual	100.00	Porcentaje	Reportes Internos	El contribuyente requiere atención vía telefónica desde la comodidad de su oficina, casa o calle.