

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

**Programa presupuestario:** 605 Atención de Asuntos dirigidos al C. Gobernador

**Unidad Presupuestal:** 19 Unidades Administrativas de Apoyo

**Unidad Responsable:** 00 Unidades Administrativas de Apoyo

**Unidad Ejecutora del Gasto:** 00419 Dirección de Atención Ciudadana

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 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.	Porcentaje de Peticiones, sugerencias y quejas recibidas de la ciudadanía dirigidas al C. Gobierno	$\frac{\text{peticiones, sugerencias y quejas atendidas de la ciudadanía dirigidas al c. gobierno/peticiones, sugerencias y quejas recibidas de la ciudadanía dirigidas al c. gobierno}}{\text{ciudadanía dirigidas al c. gobierno}} * 100$	Dirección de Atención Ciudadana	Mensual	100.00	Porcentaje	Reporte mediante el sistema ASER (Atención, seguimiento y respuesta de los asuntos dirigidos al C. Gobernador)	Existan las condiciones climáticas favorables para la ciudadanía asista.
Propósito	Atender oportunamente de las peticiones, sugerencias y quejas de la ciudadanía	Porcentaje de las peticiones, sugerencias y quejas recibidas de la ciudadanía dirigidas al C. Gobierno	$\frac{\text{peticiones, sugerencias y quejas atendidas de la ciudadanía dirigidas al c. gobernador/peticiones, sugerencias y quejas recibidas de la ciudadanía dirigidas al c. gobernador}}{\text{ciudadanía dirigidas al c. gobernador}} * 100$	Dirección de Atención Ciudadana	Mensual	100.00	Porcentaje	Reporte mediante el sistema ASER (Atención, seguimiento y respuesta de los asuntos dirigidos al C. Gobierno)	Los ciudadanos externen sus peticiones
Componentes	605-1 Ciudadanía atendida en las giras de trabajo del C. Gobernador	Porcentaje de las peticiones, sugerencias y quejas de la ciudadanía, en las giras de trabajo, atendidas.	$\frac{\text{número de peticiones, sugerencias y quejas de la ciudadanía, en las giras de trabajo, atendidas/número de peticiones, sugerencias y quejas de la ciudadanía, en las giras de trabajo, recibidas}}{\text{trabajo, recibidas}} * 100$	Dirección de Atención Ciudadana	Mensual	100.00	Porcentaje	Sistema de Atención, Seguimiento y Respuesta de Asuntos dirigidos al C. Gobernador(ASER), Instancias correspondientes	Existan las condiciones climáticas favorables para la ciudadanía asista.

**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	Recepción de las peticiones, sugerencias y quejas de la ciudadanía, en las giras de trabajo	Porcentaje de las peticiones, sugerencias y quejas de la ciudadanía, en las giras de trabajo, recibidas.	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	Dirección de Ciudadana	Mensual	100.00	Porcentaje	Sistema de Atención, Seguimiento y Respuesta de Asuntos dirigidos al C. Gobernador(ASER), Instancias correspondientes	Existan las condiciones climáticas favorables para la ciudadanía asista.
Actividades	Canalizar las peticiones, sugerencias y quejas recibidas en giras de trabajo, a las instancias correspondientes	Porcentaje de las peticiones, sugerencias y quejas de la ciudadanía, en las giras de trabajo, recibidas.	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	Dirección de Ciudadana	Mensual	100.00	Porcentaje	Sistema de Atención, Seguimiento y Respuesta de Asuntos dirigidos al C. Gobernador(ASER), Instancias correspondientes	Existan las condiciones climáticas favorables para la ciudadanía asista.
Actividades	Seguimiento de las peticiones, sugerencias y quejas recibidas en giras de trabajo y canalizadas a las instancias correspondientes.	Porcentaje de las peticiones, sugerencias y quejas de la ciudadanía, en las giras de trabajo, recibidas.	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	Dirección de Ciudadana	Mensual	100.00	Porcentaje	Sistema de Atención, Seguimiento y Respuesta de Asuntos dirigidos al C. Gobernador(ASER), Instancias correspondientes	Existan las condiciones climáticas favorables para la ciudadanía asista.
Actividades	Respuesta a las peticiones, sugerencias y quejas recibidas en giras de trabajo y canalizadas a las instancias correspondientes	Porcentaje de las peticiones, sugerencias y quejas de la ciudadanía, en las giras de trabajo, recibidas.	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	Dirección de Ciudadana	Mensual	100.00	Porcentaje	Sistema de Atención, Seguimiento y Respuesta de Asuntos dirigidos al C. Gobernador(ASER), Instancias correspondientes	Existan las condiciones climáticas favorables para la ciudadanía asista.

**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		
Componentes	605-2 Peticiones, solicitudes, quejas y sugerencias, de la Ciudadanía atendida a través de programa de televisión (C7), radio y redes sociales.	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	Dirección de Atención Ciudadana	Trimestral	100.00	Porcentaje	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.  Redes Sociales	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
Componentes	605-3 Ciudadanía atendida de forma Digital, de las peticiones, sugerencias o quejas dirigidas al C. Gobernador	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 forma Digital dirigidas al C. Gobernador	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 gobierno*100	Dirección de Atención Ciudadana	Mensual	100.00	Porcentaje	Sistema de Atención, Seguimiento y Respuesta de Asuntos dirigidos al C. Gobernador(ASER), e Instancias correspondientes	Existan las condiciones óptimas en la oficina y los sistemas digitales
Componentes	605-4 Oficialía de Partes para la recepción de la Correspondencia y documentos dirigidos al despacho del c. Gobernador	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	Dirección de Atención Ciudadana	Mensual	100.00	Porcentaje	Reporte y archivo de los documentos y correspondencia recibidos, registrados, foliados, con sello y acuse de recibo, dirigidos al despacho del C. Gobernador	Existan las condiciones óptimas en la oficina y los sistemas digitales de recepción de la correspondencia y documentos dirigidos al despacho del c. Gobernador

**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		
Componentes	605-5 Ciudadanía atendida de forma presencial, respecto a sus peticiones, sugerencias o quejas dirigidas al C. Gobernador	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 forma presencial dirigidas al C. Gobernador	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	Dirección de Atención Ciudadana	Mensual	100.00	Porcentaje	Reporte mediante el Sistema ASER (Atención Seguimiento y Respuesta de Asuntos Dirigidos al C. Gobernador) e Instancias correspondientes	Existan las condiciones óptimas en la oficina y los sistemas digitales