

Sistema de Evaluación del Desempeño (SED)

Gobierno del Estado de Jalisco

Seguimiento de Indicadores
2016

Secretaría de Planeación,
Administración y Finanzas

Datos del Programa ¹

Atención de Asuntos dirigidos al C. Gobernador

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

¿Quién gasta?

02 Unidad Presupuestal

000 Unidad Responsable

00419 Unidad Ejecutora del Gasto

Secretaría General de Gobierno

Secretaría General de Gobierno

Dirección de Atención Ciudadana

¿Para qué se gasta?

Finalidad

Función

Subfunción

Gobierno

Coordinación de la Política de Gobierno

Presidencia / Gubernatura

Presupuesto del Programa Presupuestario

Ejercido

\$5,128,015

Objetivos

Nivel

Resumen Narrativo

Componente

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

Clave_Com

05²

Datos de Identificación del Indicador

Denominación

Fórmula

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 / Número de peticiones, solicitudes, quejas y sugerencias, dirigidas al C. Gobernador recibidas)*100

Sentido del Indicador

Ascendente

Frecuencia de medición

Mensual

Línea base

95.00

Tipo de Indicador

Cobertura

Estatal

Gestión

Meta 2016 (Anual)

100

Unidad de medida

Porcentaje

Descripción del Indicador

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

Parámetros de semafORIZACIÓN³

65

80

130



RESULTADOS

Valor Programado (4to trimestre)

100.00

Avance de la Meta (4to trimestre)

100.00

% Avance de la Meta (4to trimestre)

100.00

Semáforo (4to trimestre)

ÓPTIMO

	Valor Programado	Avance de la meta		Valor Programado	Avance de la meta
Enero	10.24	9.00	Julio	9.38	8.30
Febrero	11.55	8.00	Agosto	7.31	8.30
Marzo	10.18	8.30	Septiembre	8.20	8.00
Abril	7.76	8.30	Octubre	6.70	9.00
Mayo	7.87	8.30	Noviembre	6.94	9.00
Junio	9.36	8.30	Diciembre	4.51	7.20

Medios de verificación

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

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

Seguimiento de Indicadores
2016

Secretaría de Planeación, Administración y Finanzas

Datos del Programa ¹

Atención de Asuntos dirigidos al C. Gobernador

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

¿Quién gasta?

02 Unidad Presupuestal **Secretaría General de Gobierno** 000 Unidad Responsable **Secretaría General de Gobierno** 00419 Unidad Ejecutora del Gasto **Dirección de Atención Ciudadana**

¿Para qué se gasta?

Finalidad **Gobierno** Función **Coordinación de la Política de Gobierno** Subfunción **Presidencia / Gubernatura**

Presupuesto del Programa Presupuestario

Ejercido **\$5,128,015**

Objetivos

Nivel **Componente** Resumen Narrativo **Ciudadanía atendida de forma Digital, de las peticiones, sugerencias o quejas dirigidas al C. Gobernador**
Clave_Com **03**²

Datos de Identificación del Indicador

Denominación **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** Fórmula **(Número de peticiones, solicitudes, quejas y sugerencias, dirigidas al C. Gobernador atendidas /Número de peticiones, solicitudes, quejas y sugerencias, dirigidas al C. Gobernador recibidas)*100** Dimensión del Indicador **Eficacia** Sentido del Indicador **Ascendente** Frecuencia de medición **Mensual** Línea base **95.00** Tipo de Indicador **Gestión** Cobertura **Estatal**
Meta 2016 (Anual) **100** Unidad de medida **Porcentaje**
Descripción del Indicador **Atención de la ciudadanía de forma Digital de las peticiones, sugerencias o quejas dirigidas al C. Gobernador**
Parámetros de semaforización³
65 **80** **130**

RESULTADOS

Valor Programado (4to trimestre) **100.00** Avance de la Meta (4to trimestre) **100.00** % Avance de la Meta (4to trimestre) **100.00** Semáforo (4to trimestre) **ÓPTIMO**

	Valor Programado	Avance de la meta		Valor Programado	Avance de la meta
Enero	10.24	9.00	Julio	9.38	8.30
Febrero	11.55	8.00	Agosto	7.31	8.30
Marzo	10.18	8.30	Septiembre	8.20	8.00
Abril	7.76	8.30	Octubre	6.70	9.00
Mayo	7.87	8.30	Noviembre	6.94	9.00
Junio	9.36	8.30	Diciembre	4.51	7.20

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

Observaciones

- 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.
- Se muestra el número del Componente relacionado con el indicador.
- Se muestran los límites superiores de cada uno de los rangos de semaforización.

Sistema de Evaluación del Desempeño (SED)

Gobierno del Estado de Jalisco

Seguimiento de Indicadores

Secretaría de Planeación, Administración y Finanzas

2016

Datos del Programa ¹

Atención de Asuntos dirigidos al C. Gobernador

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

¿Quién gasta?

02 Unidad Presupuestal

000 Unidad Responsable

00419 Unidad Ejecutora del Gasto

Secretaría General de Gobierno

Secretaría General de Gobierno

Dirección de Atención Ciudadana

¿Para qué se gasta?

Finalidad

Función

Subfunción

Gobierno

Coordinación de la Política de Gobierno

Presidencia / Gubernatura

Presupuesto del Programa Presupuestario

Ejercido

\$5,128,015

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

02²

Datos de Identificación del Indicador

Denominación

Fórmula

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.

(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

95.00

Tipo de Indicador

Cobertura

Estatal

Gestión

Meta 2016 (Anual)

100

Unidad de medida

Porcentaje

Descripción del Indicador

Atender todas las peticiones, solicitudes, quejas y sugerencias, de la Ciudadanía a través de programa de televisión (C7), radio y redes sociales.

Parámetros de semaforización³

65

80

130



RESULTADOS

Valor Programado (4to trimestre)

100.00

Avance de la Meta (4to trimestre)

100.00

% Avance de la Meta (4to trimestre)

100.00

Semáforo (4to trimestre)

ÓPTIMO

	Valor Programado	Avance de la meta		Valor Programado	Avance de la meta
Enero	10.24	9.00	Julio	9.38	8.30
Febrero	11.55	8.00	Agosto	7.31	8.30
Marzo	10.18	8.30	Septiembre	8.20	8.00
Abril	7.76	8.30	Octubre	6.70	9.00
Mayo	7.87	8.30	Noviembre	6.94	9.00
Junio	9.36	8.30	Diciembre	4.51	7.20

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.

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

Seguimiento de Indicadores

Secretaría de Planeación, Administración y Finanzas

2016

Datos del Programa ¹

Atención de Asuntos dirigidos al C. Gobernador

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

¿Quién gasta?

02 Unidad Presupuestal

000 Unidad Responsable

00419 Unidad Ejecutora del Gasto

Secretaría General de Gobierno

Secretaría General de Gobierno

Dirección de Atención Ciudadana

¿Para qué se gasta?

Finalidad

Función

Subfunción

Gobierno

Coordinación de la Política de Gobierno

Presidencia / Gubernatura

Presupuesto del Programa Presupuestario

Ejercido

\$5,128,015

Objetivos

Nivel

Resumen Narrativo

Componente

Ciudadanía atendida en las giras de trabajo del C. Gobernador

Clave_Com

01²

Datos de Identificación del Indicador

Denominación

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

Fórmula

(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

Dimensión del Indicador

Eficacia

Sentido del Indicador

Ascendente

Frecuencia de medición

Mensual

Línea base

95.00

Tipo de Indicador

Cobertura

Estatal

Gestión

Meta 2016 (Anual)

100

Unidad de medida

Porcentaje

Descripción del Indicador

Ciudadanía atendida en las giras de trabajo del C. Gobernador

Parámetros de semaforización³

65

80

130



RESULTADOS

Valor Programado (4to trimestre)

100.00

Avance de la Meta (4to trimestre)

100.00

% Avance de la Meta (4to trimestre)

100.00

Semáforo (4to trimestre)

ÓPTIMO

	Valor Programado	Avance de la meta		Valor Programado	Avance de la meta
Enero	10.24	9.00	Julio	9.38	8.30
Febrero	11.55	8.00	Agosto	7.31	8.30
Marzo	10.18	8.30	Septiembre	8.20	8.00
Abril	7.76	8.30	Octubre	6.70	9.00
Mayo	7.87	8.30	Noviembre	6.94	9.00
Junio	9.36	8.30	Diciembre	4.51	7.20

Medios de verificación

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

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

Seguimiento de Indicadores
2016

Secretaría de Planeación, Administración y Finanzas

Datos del Programa ¹

Atención de Asuntos dirigidos al C. Gobernador

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

¿Quién gasta?

02	Unidad Presupuestal	000	Unidad Responsable	00419	Unidad Ejecutora del Gasto
Secretaría General de Gobierno		Secretaría General de Gobierno		Dirección de Atención Ciudadana	

¿Para qué se gasta?

Finalidad	Función	Subfunción
Gobierno	Coordinación de la Política de Gobierno	Presidencia / Gubernatura

Presupuesto del Programa Presupuestario

Ejercido

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, mediante la atención y resolución de las peticiones de la ciudadanía.
Clave_Com	<input type="text" value="2"/>

Datos de Identificación del Indicador

Denominación	Fórmula	Dimensión del Indicador	Eficacia						
Porcentaje de las peticiones, sugerencias y quejas recibidas de la ciudadanía dirigidas al C. Gobernador	(Número de peticiones, solicitudes, quejas y sugerencias, dirigidas al C. Gobernador atendidas / Número de peticiones, solicitudes, quejas y sugerencias, dirigidas al C. Gobernador recibidas)*100	Sentido del Indicador	Ascendente						
Meta 2016 (Anual)	Unidad de medida	Frecuencia de medición	Anual						
100	Porcentaje	Línea base	95.00						
Descripción del Indicador	Este indicador muestra el Porcentaje de las peticiones, sugerencias y quejas recibidas de la ciudadanía dirigidas al C. Gobernador	Cobertura	Estatal						
		Tipo de Indicador	Estratégico						
		Parámetros de semaforización ³							
		<table border="1"> <tr> <td>65</td> <td>80</td> <td>130</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>		65	80	130			
65	80	130							

RESULTADOS

Valor Programado (4to trimestre)	100.00	Avance de la Meta (4to trimestre)	100.00	% Avance de la Meta (4to trimestre)	100.00	Semáforo (4to trimestre)	ÓPTIMO
----------------------------------	--------	-----------------------------------	--------	-------------------------------------	--------	--------------------------	---------------

	Valor Programado	Avance de la meta		Valor Programado	Avance de la meta
Enero	10.24	9.00	Julio	9.38	8.30
Febrero	11.55	8.00	Agosto	7.31	8.30
Marzo	10.18	8.30	Septiembre	8.20	8.00
Abril	7.76	8.30	Octubre	6.70	9.00
Mayo	7.87	8.30	Noviembre	6.94	9.00
Junio	9.36	8.30	Diciembre	4.51	7.20

Medios de verificación **Reporte mediante el sistema ASER (Atención, seguimiento y respuesta de los asuntos dirigidos al 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

Seguimiento de Indicadores

Secretaría de Planeación, Administración y Finanzas

2016

Datos del Programa ¹

Atención de Asuntos dirigidos al C. Gobernador

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

¿Quién gasta?

02 Unidad Presupuestal **Secretaría General de Gobierno** 000 Unidad Responsable **Secretaría General de Gobierno** 00419 Unidad Ejecutora del Gasto **Dirección de Atención Ciudadana**

¿Para qué se gasta?

Finalidad **Gobierno** Función **Coordinación de la Política de Gobierno** Subfunción **Presidencia / Gubernatura**

Presupuesto del Programa Presupuestario

Ejercido **\$5,128,015**

Objetivos

Nivel **Propósito** Resumen Narrativo **La ciudadanía es atendida oportunamente respecto a sus peticiones, sugerencias y quejas.**
Clave_Com ²

Datos de Identificación del Indicador

Denominación **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** Fórmula **(Número de peticiones, solicitudes, quejas y sugerencias, dirigidas al C. Gobernador atendidas /Número de peticiones, solicitudes, quejas y sugerencias, dirigidas al C. Gobernador recibidas)*100** Dimensión del Indicador **Eficacia** Sentido del Indicador **Ascendente** Frecuencia de medición **Mensual** Línea base **95.00** Tipo de Indicador **Estratégico** Cobertura **Estatal**
Meta 2016 (Anual) **100** Unidad de medida **Porcentaje**
Descripción del Indicador **Recibir, todas las peticiones, solicitudes, quejas y sugerencias, de forma presencial dirigidas al C. Gobernador**
Parámetros de semaforización³
65 **80** **130**

RESULTADOS

Valor Programado (4to trimestre) **100.00** Avance de la Meta (4to trimestre) **100.00** % Avance de la Meta (4to trimestre) **100.00** Semáforo (4to trimestre) **ÓPTIMO**

	Valor Programado	Avance de la meta		Valor Programado	Avance de la meta
Enero	10.24	9.00	Julio	9.38	8.30
Febrero	11.55	8.00	Agosto	7.31	8.30
Marzo	10.18	8.30	Septiembre	8.20	8.00
Abril	7.76	8.30	Octubre	6.70	9.00
Mayo	7.87	8.30	Noviembre	6.94	9.00
Junio	9.36	8.30	Diciembre	4.51	7.20

Medios de verificación **Reporte mediante el sistema ASER (Atención, seguimiento y respuesta de los asuntos dirigidos al 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.