

**GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO
PRESUPUESTO DE EGRESOS PARA EL EJERCICIO FISCAL 2017**

MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS

Programa presupuestario: 593 Servicio a la ciudadanía con mayor calidad y calidez en la atención

Unidad Presupuestal: 17 Procuraduría Social
Unidad Responsable: 000 Procuraduría Social
Unidad Ejecutora del Gasto: 00399 Despacho del Procurador Social

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 para Propiciar un Estado de Derecho real en el que la población vulnerable tenga acceso igualitario a una justicia pronta y expedita.	Número de visitas de inspección, de encuestas realizadas y procesos de mejora, para una mayor calidad y calidez en la atención.	(Número de visitas de inspección, encuestas de salida, procesos de mejora y atenciones realizadas/Número de visitas de inspección, encuestas de salida, procesos de mejora y atenciones programadas)*100	Despacho del Procurador Social.	Despacho del Procurador Social.	Anual	1,692.00	Servicios	Reportes estadísticos y base de datos interna del Despacho del Procurador Social.	Se cuenta con el recurso humano, material y económico para la realización de las visitas.
Propósito	La ciudadanía cuenta con servicios de calidad y calidez en sus demandas, derivado de la mejora en los procesos de la Procuraduría Social.	Número de atenciones a usuarios por el Despacho del Procurador Social	(Atenciones a usuarios por el Despacho del Procurador Social realizadas/Atenciones a usuarios por el Despacho del Procurador Social programadas)*100	Despacho del Procurador Social.	Despacho del Procurador Social.	Anual	400.00	Atención	Reportes estadísticos y base de datos interna del Despacho del Procurador Social.	Que los usuarios soliciten atención especializada por parte del despacho.
Componente	01 - Procesos de mejora realizados en las áreas que brindan atención a los usuarios	Número de procesos de mejora.	(Número de procesos de mejora realizados/Número de procesos de mejora programados)*100	Despacho del Procurador Social.	Despacho del Procurador Social.	Mensual	12.00	Procesos	Reportes estadísticos y base de datos interna del Despacho del Procurador Social.	Adaptación del personal a los procesos de mejora implementados.

GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO
PRESUPUESTO DE EGRESOS PARA EL EJERCICIO FISCAL 2017
MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS

Programa presupuestario: 593 Servicio a la ciudadanía con mayor calidad y calidez en la atención

Unidad Presupuestal: 17 Procuraduría Social
Unidad Responsable: 000 Procuraduría Social
Unidad Ejecutora del Gasto: 00399 Despacho del Procurador Social

Nivel	Resumen narrativo	Indicador						Medios de verificación	Supuestos
		Nombre del indicador	Fórmula	Fuentes de información	Frecuencia	Meta	Unidad de medida de la meta		
Actividad	Mejora de procesos en las áreas que brindan atención a los usuarios.	Número de procesos de mejora.	(Número de procesos de mejora realizados/Número de procesos de mejora programados)*100	Reportes estadísticos y base de datos interna del Despacho del Procurador Social.	Mensual	12.00	Procesos	Reportes estadísticos y base de datos interna del Despacho del Procurador Social.	Adaptación del personal a los procesos de mejora implementados.
Componente	03 - Visitas de inspección practicadas al interior de la dependencia	Número de visitas de inspección realizadas al personal de la dependencia.	(Número de visitas de inspección realizadas/Número de visitas de inspección programadas)*100	Dirección de Asuntos Internos	Mensual	80.00	Visitas	Reportes estadísticos y base de datos interna del Despacho del Procurador Social.	Se cuenta con el recurso humano, material y económico para la realización de las visitas.
Actividad	Revisión de controles y procesos de las funciones de las áreas de la Dependencia para asegurar una mejor atención de los usuarios.	Número de visitas de inspección realizadas al personal de la dependencia.	(Número de visitas de inspección realizadas/Número de visitas de inspección programadas)*100	Dirección de Asuntos Internos	Mensual	80.00	Visitas	Reportes estadísticos y base de datos interna del Despacho del Procurador Social.	Se cuenta con el recurso humano, material y económico para la realización de las visitas.
Componente	04 - Encuestas de salida realizadas a usuarios	Número de encuestas realizadas por los usuarios.	(Número de encuestas de salida realizadas/Número de encuestas de salida programadas)*100	Despacho del Procurador Social.	Mensual	1,200.00	Encuesta	Reportes estadísticos y base de datos interna del Despacho del Procurador Social.	El usuario acepta aplicar la encuesta.
Actividad	Encuestas de salida realizadas a usuarios.	Número de encuestas realizadas por los usuarios.	(Número de encuestas de salida realizadas/Número de encuestas de salida programadas)*100	Despacho del Procurador Social.	Mensual	1,200.00	Encuestas	Reportes estadísticos y base de datos interna del Despacho del Procurador Social.	El usuario acepta aplicar la encuesta.