

**Gobierno del Estado de Jalisco**  
**Presupuesto de Egresos para el Ejercicio Fiscal 2016**  
**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:** 00 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.	Servicio a la ciudadanía con mayor calidad y calidez en la atención	visitas de inspeccion+encuestas efectivas+proceso de mejora+atenciones	Propias de la dependencia	Anual	1512.00	Visita	Informes mensuales publicados en el portal SEPLAN, tablero MIDE.	Las oficinas siguen los procesos establecidos
Propósito	Dirigir en forma adecuada la dependencia, buscando dar solución a las demandas ciudadanas, para garantizar el derecho a la información pública, la eficacia y la eficiencia en el desempeño de las atribuciones conferidas a la dependencia; la visión estratégica con una perspectiva a largo plazo y lograr la excelencia en la prestación de los servicios, así como implementar el fortalecimiento institucional.	Solución de demandas ciudadanas	solución de demandas ciudadanas	Propias de la dependencia	Anual	1512.00	Demanda	Informes mensuales publicados en el portal SEPLAN, tablero MIDE.	Las oficinas siguen los procesos establecidos
Componentes	01 Procesos de mejora en las áreas que brindan atención a los usuarios realizados.	Número de procesos mejorados en las áreas que brindan atención a los usuarios.	proceso de mejora	Propias de la Dependencia.	Mensual	12.00	Procesos	Informes mensuales publicados en el portal SEPLAN, tablero MIDE.	Adaptación del personal a los procesos de mejora implementados
Actividades	Mejora de procesos en las áreas que brindan atención a los usuarios.	Número de procesos mejorados en las áreas que brindan atención a los usuarios.	proceso de mejora	Propios de la dependencia	Mensual	12.00	Proceso	Informes mensuales publicados en el portal SEPLAN, tablero MIDE.	Adaptación del personal a los procesos de mejora implementados

**Gobierno del Estado de Jalisco**  
**Presupuesto de Egresos para el Ejercicio Fiscal 2016**  
**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	03 Visitas de inspección practicadas al interior de la dependencia.	Visitas de inspección practicadas al interior de la dependencia.	visitas de inspección	Generado por la dependencia	Mensual	180.00	Visitas	Propios de la dependencia	Se cuenta con una plantilla de personal suficiente para la aplicación cabal de las encuestas en zona metropolitana e interior del Estado de Jalisco.
Actividades	Revisión de controles y procesos de las funciones de las áreas de la Dependencia para asegurar una mejor atención de los usuarios.	Visitas de inspección practicadas al interior de la dependencia.	visitas de inspección	Generado por la dependencia	Mensual	540.00	visitas	Propios de la dependencia	Tipo de registros con los que cuenta cada agente
Actividades	Realización de encuestas de entrada y salida dirigidas al usuario de la dependencia para efectos de evaluación de calidad en el servicio.	Visitas de inspección practicadas al interior de la dependencia.	visitas de inspección	Generado por la dependencia	Mensual	1500.00	Visitas	Propios de la dependencia	Disposición del usuario para aplicar la encuesta, sin falsear la información que en ellas se introduzcan.
Componentes	04 Encuestas de salida realizadas a usuarios.	Número de usuarios encuestados	encuestas efectivas	Propia del Despacho, Dirección General de Regiones y Dirección General de Asuntos Internos.	Mensual	1000.00	Encuestas	Informes mensuales publicados en el portal SEPLAN, tablero MIDE.	El usuario acepta aplicar la encuesta, así como la veracidad de sus datos.
Actividades	Usuarios que aplicaron encuestas de salida.	Número de usuarios encuestados	encuestas efectivas	Propia del Despacho, Dirección General de Regiones y Dirección General de Asuntos Internos.	Mensual	1000.00	Encuestas	Informes mensuales publicados en el portal SEPLAN, tablero MIDE.	Que el usuario acepte aplicar la encuesta, así como la veracidad de sus datos.