

# Matriz de Indicadores para Resultados

Datos del Programa Presupuestario																
Nombre del Programa Presupuestario			Servicios Públicos de Calidad													
Clave			39													
Unidad Responsable			Secretaria de Servicios Públicos													
Beneficiarios			Ciudadanos en general													

Objetivos, Indicadores y Metas de la MIR																				
Nivel	Número de		Objetivo / Resumen narrativo	Nombre del indicador	Definición del indicador	Método de cálculo	Unidad de medida	Tipo de indicador	Dimensión del indicador	Frecuencia de medición	Sentido del indicador	Línea base		Meta	Semaforización			Medios de verificación	Supuestos	Unidad Administrativa ejecutora
	Componente	Actividad										Valor	Año		Verde	Amarillo	Rojo			
Fin			Contribuir a mejorar la percepción ciudadana de conformidad de los servicios públicos con mantenimientos oportunos y disminuyendo los tiempos de atención a solicitudes ciudadanas.	Porcentaje de mejora en encuestas de satisfacción ciudadana	De las encuestas de satisfacción ciudadana que se realicen de los servicios públicos, este indicador mostrará la mejora en la percepción de los servicios públicos que otorga el municipio de Monterrey.	(Numero de encuestas con resultado satisfactorio/ numero de encuestas aplicadas)100	Porcentaje	Estratégico	Eficacia	Anual	Ascendente	0%	2018	80%	80%	70%	60%	Encuestas realizadas por la Secretaría de Servicios Públicos	Incrementando el cumplimiento de metas y la atención a las solicitudes de servicio se mejorara la percepción del servicio y se ofrecerá un servicio de calidad	Dirección de Modernización y Proyectos
Propósito			El municipio de Monterrey incrementa el mantenimiento continuo para mejorar las condiciones de los servicios públicos	Tasa de variación de los programas de mantenimiento que cumplieron la meta	Este indicador mostrara el grado de incremento en el cumplimiento de metas de los programas operativos programados.	[porcentaje de cumplimiento de metas 2019 - porcentaje de cumplimiento de metas el año anterior (2018) / porcentaje cumplimiento de metas del año anterior (2018)] 100	Porcentaje	Estratégico	Eficacia	Anual	Ascendente	5%	2018 (a nov)	10%	10%	7%	5%	Estadísticas realizadas por la Secretaría de Servicios Públicos	Aumentando el tiempo de respuesta y mejorando el cumplimiento de los programas se incrementa la percepción de conformidad	Direcciones Operativas de Zona
Componente	1		Incrementar el porcentaje de atención a Solicitudes Ciudadanas	Porcentaje de atención a las solicitudes ciudadanas recibidas	Este indicador mostrara el porcentaje de solicitudes ciudadanas que son atendidas contra las que son recibidas	(Numero de solicitudes atendidas / Total del numero de solicitudes de los ciudadanos)100	Porcentaje	Gestión	Eficiencia	Trimestral	Descendente	88%	2018	92%	92%	90%	88%	Estadísticas realizadas por la Secretaría de Servicios Públicos	Aumentando el tiempo de respuesta de las solicitudes ciudadanas optimizando la capacidad instalada se mejora las condiciones de los servicios públicos	Direcciones Operativas de Zona
Actividad	1	1	Disminuir el tiempo de respuesta de las Solicitudes Ciudadanas	Porcentaje de solicitudes atendidas a tiempo	Este indicador mostrara el porcentaje de solicitudes que se atienden en tiempo del total de todas las solicitudes que se reciben.	(total de solicitudes atendidas a tiempo/total de solicitudes de los ciudadanos recibidas)100	Porcentaje	Gestión	Eficacia	semestral	Descendente	75%	2018	85%	85%	80%	75%	Estadísticas realizadas por la Secretaría de Servicios Públicos	Mejorando en el cumplimiento del programa de atención de solicitudes ciudadanas, aumento el tiempo de respuesta.	Direcciones Operativas de Zona
Actividad	1	2	Incrementar la capacidad instalada destinada al programa de trabajo de atención a solicitudes.	Tasa de variación de capacidad instalada destinada a la atención de solicitudes	Esta tasa de variación mostrara el incremento destinado de la capacidad instalada al programa de trabajo de atención de solicitudes.	(porcentaje de capacidad instalada en el año 2019- porcentaje de capacidad instalada en el año 2018/ porcentaje de capacidad instalada en el año 2018)100	Porcentaje	Gestión	Eficacia	Mensual	Ascendente	40%	2018	45%	45%	40%	35%	Estadísticas realizadas por la Secretaría de Servicios Públicos	Incrementando el porcentaje de la capacidad instalada a la atención a las solicitudes de servicio aumento el tiempo de respuesta.	Direcciones Operativas de Zona
Componente	2		Incrementar el cumplimiento de programas operativos de servicios publicos	Porcentaje de cumplimiento de programas de Servicios Publicos	Este indicador mostrara el porcentaje de los programas de operativosl que cumplieron la meta programada.	Numero de programas de mantenimiento vial que cumplieron la meta/ Total de numero de programas de mantenimiento vial)100	Porcentaje	Gestión	Eficacia	Trimestral	Ascendente	85%	2018	85%	85%	80%	75%	Estadísticas realizadas por la Secretaría de Servicios Públicos	Cumpliendo con los programas de mantenimiento operativo se incrementa el mantenimiento continuo y se mejora la calidad de los servicios	Direcciones Operativas de Zona
Actividad	2	1	Aumentar el porcentaje de cumplimiento en los programas de Imagen y Mantenimiento Urbano	Porcentaje de cumplimiento de metas del programa Imagen y mantenimiento urbano	Este indicador mostrara el grado de cumplimiento de las metas mensuales programadas del servicio de mantenimiento de áreas verdes	(Porcentaje de avance realizado del programa mantenimiento de áreas verdes / Porcentaje de la meta del programa de mantenimiento de áreas verdes)*100	Porcentaje	Gestión	Eficacia	Mensual	Ascendente	60%	2018	60%	60%	50%	40%	Estadísticas realizadas por la Secretaría de Servicios Públicos	Contar con insumos suficientes para para incrementar el porcentaje de cumplimiento del programa de mantenimiento de áreas verdes	Direcciones Operativas de Zona
Actividad	2	2	Aumentar el porcentaje de cumplimiento al programa de Limpia	Porcentaje de cumplimiento de metas del programa Limpia	Este indicador mostrara el grado de cumplimiento de las metas mensuales programadas limpia	(Porcentaje de avance realizado del programa de Limpia / Porcentaje de la meta del programa de limpia programado)100	Porcentaje	Gestión	Eficacia	Mensual	Ascendente	85%	2018	85%	80%	75%	60%	Estadísticas realizadas por la Secretaría de Servicios Públicos	Contar con insumos suficientes para para incrementar el porcentaje de cumplimiento del programa de limpia	Direcciones Operativas de Zona
Actividad	2	3	Incrementar el porcentaje de cumplimiento al mantenimiento del alumbrado público	Porcentaje de efectividad en la atención de las solicitudes ciudadanas de la red de alumbrado público	Este indicador mostrará el porcentaje de efectividad en la atención de las solicitudes recibidas de la red de alumbrado público.	(Numero de solicitudes atendidas / Total del numero de solicitudes de los ciudadanos)100	Porcentaje	Gestión	Eficacia	Anual	Ascendente	97%	2018	99%	90%	80%	70%	Estadísticas realizadas por la Secretaría de Servicios Públicos	Contar con insumos suficientes para incrementar el porcentaje de cumplimiento del alumbrado público	Direcciones Operativas de Zona
Actividad	2	4	Incrementar el mantenimiento a las áreas verdes y espacios públicos	Porcentaje de mejora en las condiciones de los espacios públicos municipales	Este indicador mostrará el porcentaje de mejoría de las plazas públicas de Monterrey.	(Cantidad de plazas públicas "mejoradas"/Total de plazas públicas)*100	Porcentaje	Gestión	Eficacia	Anual	Ascendente	0%	2018	10%	8%	6%	4%	Estadísticas realizadas por la Secretaría de Servicios Públicos	Contar con insumos suficientes para incrementar el porcentaje de mejoría de las plazas públicas	Direcciones Operativas de Zona