

Programa Operativo Anual 2025

Información General	
Dependencia, Entidad o Jefatura	Secretaría de Participación Ciudadana
Unidad Administrativa Ejecutora	Dirección General de Promoción Ciudadana
Alineación al Pilar rector del Plan Municipal de Desarrollo	VI. Monterrey Confiable y Eficiente
Alineación al Objetivo del Plan Municipal de Desarrollo	27. Gestión Pública Eficiente y Transparente para el Bienestar Ciudadano.

Dato general para indicadores		
Semaforización		
Verde	Amarillo	Rojo
>=80%	<80% & >50%	<=50%

Datos del indicador										Calendarización de actividades											
No.	Nombre del indicador	Definición del indicador	Método de cálculo	Frecuencia	Sentido del indicador	Meta anual	Unidad de medida	Programa Presupuestario	Medios de verificación	2025											
										Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1	Porcentaje de avance de la cobertura del programa "Transformando Monterrey"	Este indicador mide la cantidad de viviendas que fueron intervenidas para el mejoramiento de la fachada de la vivienda por medio del programa "Transformando Monterrey"	(Número de viviendas intervenidas a través del programa "Transformando Monterrey" / Número de viviendas programadas para ser intervenidas por el programa "Transformando Monterrey") * 100	Mensual	Ascendente	100%	Porcentaje	Gobierno que resuelve	Base de datos							100%	100%	100%	100%	100%	100%

Lic. Rafael Eduardo Ramos de la Garza
Secretario de Participación Ciudadana

Lic. Leonel Cruz Sifuentes
Director General de Promoción Ciudadana

Programa Operativo Anual 2025

Información General	
Dependencia, Entidad o Jefatura	Secretaría de Participación Ciudadana
Unidad Administrativa Ejecutora	Dirección de Participación Ciudadana
Alineación al Pilar rector del Plan Municipal de Desarrollo	VI. Monterrey Confiable y Eficiente
Alineación al Objetivo del Plan Municipal de Desarrollo	30. Promover la participación y la atención ciudadana para una gobernanza transparente e inclusiva.

Dato general para indicadores		
Sematización		
Verde	Amarillo	Rojo
>=80%	<80% & >50%	<=50%

Datos del indicador										Calendarización de actividades											
No.	Nombre del indicador	Definición del indicador	Método de cálculo	Frecuencia	Sentido del indicador	Meta anual	Unidad de medida	Programa Presupuestario	Medios de verificación	2025											
										Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1	Medir la asistencia de la comunidad a las juntas vecinales realizadas	Este indicador mide la respuesta de la comunidad a la convocatoria para la creación de las juntas vecinales realizadas	(Total de asistencias de la ciudadanía / Total de asistencias estimadas)*100	Mensual	Ascendente	100%	Porcentaje	Participación Ciudadana	Base de datos de las asistencias a las juntas vecinales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
2	Proporcionar información sobre procedimiento de Restricción Vial	Este indicador mide la atención brindada a solicitudes de información del servicio de restricción vial	(Solicitudes de Información de Restricción Vial atendidas / Solicitudes de Información de Restricción Vial recibidas)*100	Mensual	Ascendente	100%	Porcentaje	Participación Ciudadana	Registro de actividades	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3	Dar atención a las gestiones solicitadas vía Call Center	Este indicador mide la atención brindada a las gestiones solicitadas vía call center	(Gestiones solicitadas vía el call center atendidas / Gestiones solicitadas vía call center recibidas)*100	Mensual	Ascendente	100%	Porcentaje	Participación Ciudadana	Registro de actividades	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Lic. Rafael Eduardo Ramos de la Garza
Secretario de Participación Ciudadana

Lic. Luz Alicia Álvarez García
Directora de Participación Ciudadana

Programa Operativo Anual 2025

Información General	
Dependencia, Entidad o Jefatura	Secretaría de Participación Ciudadana
Unidad Administrativa Ejecutora	Dirección de Gestoría Social
Alineación al Pilar rector del Plan Municipal de Desarrollo	VI. Monterrey Confiable y Eficiente
Alineación al Objetivo del Plan Municipal de Desarrollo	27. Gestión Pública Eficiente y Transparente para el Bienestar Ciudadano.

Dato general para indicadores		
Sematorización		
Verde	Amarillo	Rojo
>=80%	<80% & >50%	<=50%

Datos del indicador										Calendarización de actividades											
No.	Nombre del indicador	Definición del indicador	Método de cálculo	Frecuencia	Sentido del indicador	Meta anual	Unidad de medida	Programa Presupuestario	Medios de verificación	2025											
										Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1	Porcentaje de beneficiarias del programa Tarjeta Regia que cumplen con el criterio de corresponsabilidad.	Este indicador mide la cantidad de mujeres que son beneficiarias del programa Tarjeta Regia y que cumple con los criterios de corresponsabilidad.	(Número de beneficiarias del programa Tarjeta Regia que cumplen con el criterio de corresponsabilidad en el periodo actual / Número de beneficiarias del programa Tarjeta Regia) * 100	Mensual	Ascendente	100%	Porcentaje	Gobierno que resuelve	Registro del Padrón de beneficiarias							100%	100%	100%	100%	100%	100%
2	Porcentaje de solicitudes de audiencias públicas atendidas como parte del programa "Tu Alcalde Te Resuelve".	Este indicador mide la cantidad de audiencias públicas realizadas para la generación de un espacio de escucha para la ciudadanía como parte del programa "Tu Alcalde te Resuelve".	(Número de audiencias públicas realizadas en el periodo actual como parte del programa "Tu Alcalde Te Resuelve" / Número de solicitudes de audiencias públicas recibidas a través del programa "Tu Alcalde Te Resuelve" en el periodo actual) * 100	Mensual	Ascendente	100%	Porcentaje	Gobierno que resuelve	Reporte de audiencias públicas							100%	100%	100%	100%	100%	100%
3	Porcentaje de colonias atendidas a través del programa "Tu Alcalde Te Resuelve".	Este indicador mide la cantidad de colonias atendidas mediante el programa "Tu Alcalde te Resuelve" y que fueron previamente registradas para el programa.	(Número de colonias atendidas a través del programa "Tu Alcalde te Resuelve"/ Número de colonias programadas por atender en el programa "Tu Alcalde te Resuelve") * 100	Mensual	Ascendente	100%	Porcentaje	Gobierno que resuelve	Base de datos de las colonias atendidas							100%	100%	100%	100%	100%	100%

Lic. Rafael Eduardo Ramos de la Garza
Secretario de Participación Ciudadana

Nombre de la persona Titular de la Dirección de Gestoría Social
Titular de la Dirección de Gestoría Social

Programa Operativo Anual 2025

Información General	
Dependencia, Entidad o Jefatura	Secretaría de Participación Ciudadana
Unidad Administrativa Ejecutora	Dirección de Concertación Social
Alineación al Pilar rector del Plan Municipal de Desarrollo	VI. Monterrey Confiable y Eficiente
Alineación al Objetivo del Plan Municipal de Desarrollo	27. Gestión Pública Eficiente y Transparente para el Bienestar Ciudadano.

Dato general para indicadores		
Sematización		
Verde	Amarillo	Rojo
>=80%	<80% & >50%	<=50%

Datos del indicador										Calendarización de actividades											
No.	Nombre del indicador	Definición del indicador	Método de cálculo	Frecuencia	Sentido del indicador	Meta anual	Unidad de medida	Programa Presupuestario	Medios de verificación	2025											
										Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1	Realizar atenciones y resolución de problemáticas sociales a los ciudadanos del Municipio	Este indicador muestra la cantidad de atenciones a la comunidad en las distintas políticas públicas, garantizando el seguimiento respectivo a las problemáticas que se presenten dentro de la ciudadanía y privilegiando la resolución pacífica de conflictos (asesorías jurídicas, audiencias).	(Cantidad de atenciones a los usuarios realizadas/ cantidad de atenciones solicitadas) *100	Mensual	Ascendente	90%	Porcentaje	Gobierno que resuelve	Relación de folios generados con problemáticas presentadas por ciudadanos, listado de registro de atención con tema a tratar y fecha de atención y evidencia fotográfica	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
2	Expedir Constancias de Jueza o Juez Auxiliar simples o certificadas	Este indicador muestra la cantidad de constancias expedidas por juezas o jueces auxiliares, asegurando un correcto contenido en el documento (constancia) que la persona solicite.	(Cantidad de Constancias realizadas / Cantidad de Constancias solicitadas) *100	Mensual	Ascendente	100%	Porcentaje	Gobierno que resuelve	Reporte de constancias expedidas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3	Realizar Procedimientos de Mediación	Este indicador muestra los Procesos de Mediación atendidos por los Concertadores asignados a la Dirección	(Cantidad de Mediaciones realizadas / Cantidad de Mediación Solicitadas)*100	Mensual	Ascendente	90%	Porcentaje	Gobierno que resuelve	Base de datos	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%

Lic. Rafael Eduardo Ramos de la Garza
Secretario de Participación Ciudadana

Lic. Jaime Delgadillo Fernández
Director de Concertación Social



Programa Operativo Anual 2025

Información General	
Dependencia, Entidad o Jefatura	Secretaría de Participación Ciudadana
Unidad Administrativa Ejecutora	Dirección de Atención Ciudadana
Alineación al Pilar rector del Plan Municipal de Desarrollo	VI. Monterrey Confiable y Eficiente
Alineación al Objetivo del Plan Municipal de Desarrollo	27. Gestión Pública Eficiente y Transparente para el Bienestar Ciudadano.

Dato general para indicadores		
Semaforización		
Verde	Amarillo	Rojo
>=80%	<80% & >50%	<=50%

Datos del indicador										Calendarización de actividades											
No.	Nombre del indicador	Definición del indicador	Método de cálculo	Frecuencia	Sentido del indicador	Meta anual	Unidad de medida	Programa Presupuestario	Medios de verificación	2025											
										Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1	Brindar orientaciones en los Centros de Atención Municipal	Este indicador mostrará la cantidad de orientaciones brindadas por los Centros de Atención Municipal (Palacio, Aztlán, Tucán y Garza Sada) ante cualquier ciudadana o ciudadano que demande algún servicio o inquietud presencialmente o por teléfono.	(Cantidad de orientaciones realizadas / cantidad de orientaciones demandadas)*100	Mensual	Ascendente	100%	Porcentaje	Atención Ciudadana	Base de datos de orientaciones	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2	Brindar atención en el trámite de gestoría externa	Este indicador mostrará la cantidad de oficios generados hacia Dependencias externas (Comisión Federal de Electricidad CFE, Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey I.P.D., Naturgy México S.A. de C.V. u Hospital Universitario. Dr. José Eleuterio González) en gestión de apoyo a las personas que hayan solicitado un apoyo económico en el tema a tratar.	(Cantidad de trámites de gestoría realizadas / cantidad de atenciones demandadas)*100	Mensual	Ascendente	100%	Porcentaje	Atención Ciudadana	Carpeta de oficios enviados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Lic. Rafael Eduardo Ramos de la Garza
Secretario de Participación Ciudadana

Lic. Jesús Alberto Soto Holguín
Director de Atención Ciudadana

Programa Operativo Anual 2025

Información General	
Dependencia, Entidad o Jefatura	Secretaría de Participación Ciudadana
Unidad Administrativa Ejecutora	Dirección de Asuntos Religiosos
Alineación al Pilar rector del Plan Municipal de Desarrollo	VI. Monterrey Confiable y Eficiente
Alineación al Objetivo del Plan Municipal de Desarrollo	27. Gestión Pública Eficiente y Transparente para el Bienestar Ciudadano.

Dato general para indicadores		
Semaforización		
Verde	Amarillo	Rojo
>=80%	<80% & >50%	<=50%

Datos del indicador										Calendarización de actividades											
No.	Nombre del indicador	Definición del indicador	Método de cálculo	Frecuencia	Sentido del indicador	Meta anual	Unidad de medida	Programa Presupuestario	Medios de verificación	2025											
										Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1	Atender asuntos religiosos	Este indicador mide el porcentaje de asuntos, relacionados con asociaciones, iglesias, agrupaciones y demás instituciones y organizaciones religiosas, que son atendidos.	(Asuntos religiosos atendidos/asuntos religiosos recibidos)*100	Mensual	Ascendente	100%	Porcentaje	Gobierno que resuelve	Reporte de solicitudes atendidas de asuntos religiosos.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2	Vincular solicitudes de grupos religiosos	Este indicador mide el porcentaje de las solicitudes de grupos religiosos dirigidas al Gobierno Municipal de Monterrey que son vinculadas a las dependencias correspondientes.	(Solicitudes de grupos religiosos vinculadas/solicitudes de grupos religiosos recibidas)*100	Mensual	Ascendente	100%	Porcentaje	Gobierno que resuelve	Reporte de solicitudes vinculadas de grupos religiosos.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Lic. Rafael Eduardo Ramos de la Garza
Secretario de Participación Ciudadana

Lic. María Mayela Ramírez Salas
Directora de Asuntos Religiosos

Programa Operativo Anual 2025

Información General	
Dependencia, Entidad o Jefatura	Secretaría de Participación Ciudadana
Unidad Administrativa Ejecutora	Dirección de Vinculación
Alineación al Pilar rector del Plan Municipal de Desarrollo	II. Monterrey para todas y todos
Alineación al Objetivo del Plan Municipal de Desarrollo	6. Monterrey inclusivo: cohesión social y oportunidades para todas las personas.

Dato general para indicadores		
SemafORIZACIÓN		
Verde	Amarillo	Rojo
>=80%	<80% & >50%	<=50%

Datos del indicador										Calendarización de actividades											
No.	Nombre del indicador	Definición del indicador	Método de cálculo	Frecuencia	Sentido del indicador	Meta anual	Unidad de medida	Programa Presupuestario	Medios de verificación	2025											
										Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1	Realizar eventos de festividades para la ciudadanía	Este indicador muestra la cantidad de eventos de las distintas festividades realizadas (Regia Rosca, Regia Tamalza, Día del Niño, Día de las Madres, Día del Padre, Regia Navidad y encendido del Pino Navideño)	(Eventos de festividades para la ciudadanía realizados/Eventos de festividades para la ciudadanía programados)*100	Semestral	Ascendente	7	Evento	Bienestar Social	Ficha Técnica del Evento						5						2
2	Entrega de Testamentos	Este indicador mide el porcentaje testamentos entregados a la ciudadanía.	(Testamentos entregados / Testamentos solicitados)*100	Trimestral	Ascendente	100%	Porcentaje	Bienestar Social	Base de Datos			100%			100%		100%				100%
3	Realizar trámites de testamentos	Este indicador mide el porcentaje trámites de testamento realizados en donde la ciudadanía establece su voluntad para la transmisión de sus bienes al momento de fallecer	(Total de personas que realizan trámites de testamento/Total de personas que solicitan trámites de testamento)*100	Mensual	Ascendente	100%	Porcentaje	Bienestar Social	Padrón de Personas Beneficiarias	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
4	Realizar juicios sucesorios de intestado especial	Este indicador mide el porcentaje de juicios sucesorios de intestado especial realizados, en donde la ciudadanía tenga una certeza jurídica para la adjudicación de los bienes de la persona fallecida a favor de que justifiquen su parentesco con el fallecido	(Total de juicios sucesorios de intestado especial realizados/Total de solicitudes de juicios sucesorios de intestado especial)*100	Mensual	Ascendente	100%	Porcentaje	Bienestar Social	Padrón de Personas Beneficiarias	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
5	Realizar juicios sucesorios testamentarios especiales	Este indicador mide el porcentaje de juicios sucesorios testamentarios especiales realizados, en donde la ciudadanía tenga certeza jurídica para la adjudicación de los bienes de la persona fallecida, a favor de las personas herederas legítimas que se desprendan del testamento y justifiquen serlo, según la voluntad expresa por la persona testadora.	(Total de juicios de sucesorios testamentarios especiales realizados/Total de solicitudes de juicios sucesorios testamentarios especiales)*100	Mensual	Ascendente	100%	Porcentaje	Bienestar Social	Padrón de Personas Beneficiarias	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
6	Realizar juicios de identidad (trámites de diligencias de jurisdicción voluntaria sobre información ad-perpetuam)	Este indicador mide el porcentaje de los juicios de identidad (trámites de diligencias de jurisdicción voluntaria sobre información ad-perpetuam realizados, en donde la ciudadanía aclare y justifique las discrepancias que existen en cuanto nombre y apellido de una persona.	(Total de juicios de identidad realizados/Total de solicitudes de juicios de identidad)*100	Mensual	Ascendente	100%	Porcentaje	Bienestar Social	Padrón de Personas Beneficiarias	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
7	Realizar trámites de rectificación de actas	Este indicador mide el porcentaje de los trámites de rectificación de actas realizados para que la ciudadanía cuente con la documentación correcta para la realización de sus trámites.	(Total de trámites de rectificación de actas realizados/Total de solicitudes de trámites de rectificación de acta)*100	Mensual	Ascendente	100%	Porcentaje	Bienestar Social	Padrón de Personas Beneficiarias	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
8	Realizar juicios sucesorios de transmisión hereditaria del patrimonio familiar	Este indicador mide el porcentaje de juicios sucesorios de transmisión hereditaria realizados en donde se comienzan un procedimiento judicial con el fin de aclarar el paradero de una herencia cuyo heredero falleció antes de poder aceptarla o repudiarla.	(Total de juicios sucesorios de transmisión hereditaria realizados/Total de solicitudes de juicios de transmisión hereditaria)*100	Mensual	Ascendente	100%	Porcentaje	Bienestar Social	Padrón de Personas Beneficiarias	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
9	Brindar asesorías jurídicas	Este indicador mide el porcentaje de asesorías jurídicas realizadas en donde se asesora a la ciudadanía sobre diversos temas jurídicos.	(Total de personas asesoradas en materia jurídica/Total de personas que solicitaron asesorías jurídicas)*100	Mensual	Ascendente	100%	Porcentaje	Bienestar Social	Padrón de Personas Beneficiarias	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
10	Realizar acciones en materia de escrituración	Este indicador mide el porcentaje de acciones en materia de escrituración realizadas en donde se asesora jurídicamente a la ciudadanía sobre el proceso de escrituración.	(Total de acciones en materia de escrituración realizadas/Total de acciones en materia de escrituración solicitadas)*100	Mensual	Ascendente	100%	Porcentaje	Bienestar Social	Padrón de Personas Beneficiarias	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Lic. Rafael Eduardo Ramos de la Garza
Secretario de Participación Ciudadana

Ing. María Azucena Treviño Cantú
Directora de Vinculación

Programa Operativo Anual 2025

Información General	
Dependencia, Entidad o Jefatura	Secretaría de Participación Ciudadana
Unidad Administrativa Ejecutora	Dirección de Enlace Municipal
Alineación al Pilar rector del Plan Municipal de Desarrollo	VI. Monterrey Confiable y Eficiente
Alineación al Objetivo del Plan Municipal de Desarrollo	27. Gestión Pública Eficiente y Transparente para el Bienestar Ciudadano.

Dato general para indicadores		
Semaforización		
Verde	Amarillo	Rojo
>=80%	<80% & >50%	<=50%

Datos del indicador										Calendarización de actividades											
No.	Nombre del indicador	Definición del indicador	Método de cálculo	Frecuencia	Sentido del indicador	Meta anual	Unidad de medida	Programa Presupuestario	Medios de verificación	2025											
										Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1	Porcentaje de solicitudes atendidas de acceso a la información	Este indicador mide la cantidad de solicitudes de acceso a la información atendidas en tiempo y forma que se reciben en la Secretaría	(Número de solicitudes atendidas en el periodo / Número de solicitudes recibidas en el periodo) * 100	Mensual	Ascendente	100%	Porcentaje	Gobierno que resuelve	Reporte de solicitudes atendidas de acceso a la información							100%	100%	100%	100%	100%	100%

Lic. Rafael Eduardo Ramos de la Garza
Secretario de Participación Ciudadana

Lic. Enrique Javier García Nacianceno
Director de Enlace Municipal