



GOBIERNO MUNICIPAL DE MONTERREY
PROGRAMA PRESUPUESTARIO
MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS

Datos de identificación del Programa Presupuestario

Clave: Programa presupuestario:
 2.3.02 Sistema de Evaluación Ciudadana

Unidad responsable:
 Secretaría del Ayuntamiento


Alineación al Plan Municipal de Desarrollo 2015-2018

Eje estratégico
 Gobierno Abierto

Objetivo estratégico
 Participación ciudadana

Determinación de Matriz de Indicadores para Resultados

Nivel	Resumen narrativo	Nombre del Indicador	Método de cálculo	Frecuencia de medición	Medio de verificación	Supuestos
Fin	Impulsar la mejora en programas y servicios otorgados por medio de elementos instrumentales de evaluación ciudadana	Porcentaje de incremento en la participación en evaluaciones ciudadanas	$\frac{((\text{Población participante en evaluaciones ciudadanas en el periodo t})/(\text{Población participante en evaluaciones ciudadanas en el periodo t-1}))*100$	Anual	Reportes de resultados de evaluaciones ciudadanas.	Población participa en evaluaciones.
Propósito	Ampliar el conocimiento sobre el impacto y calidad de los programas y servicios del Gobierno Municipal de Monterrey	Porcentaje de evaluaciones ciudadanas realizadas	$\frac{((\text{Evaluaciones ciudadanas realizadas})/(\text{Evaluaciones ciudadanas programadas a realizar}))*100$	Semestral	Reportes de resultados de evaluaciones ciudadanas.	Población participa en evaluaciones.
Componente 1	Elementos instrumentales suficientes para evaluar el impacto de los programas	Porcentaje de encuestas sobre funcionamiento de programas realizadas	$\frac{((\text{Encuestas sobre funcionamiento de programas realizadas})/(\text{Encuestas sobre funcionamiento de programas programadas a realizar}))*100$	Trimestral	Reportes de resultados de encuestas.	Personas aceptan contestar las encuestas.
Actividad 1.1	Elaborar reportes eficientes de resultados derivados de evaluaciones a programas	Porcentaje de reportes de resultados de evaluaciones a programas elaborados	$\frac{((\text{Reportes de resultados de evaluaciones a programas elaborados})/(\text{Reportes de resultados de evaluaciones a programas proyectados a elaborar}))*100$	Mensual	Reportes de resultados de encuestas.	Personas aceptan contestar las encuestas.
Actividad 1.2	Facilitar la elaboración de planes de mejora de programas evaluados	Porcentaje de programas evaluados que cuentan con programas de mejora	$\frac{((\text{Número de programas que cuentan con planes de mejora})/(\text{Total de programas evaluados}))*100$	Mensual	Planes de mejora elaborados.	Operadores de programas elaboran planes de mejora con base en reportes de resultados.
Componente 2	Elementos instrumentales suficientes para evaluar la calidad de los trámites y servicios otorgados	Porcentaje de llamadas de calidad sobre trámites y servicios realizadas	$\frac{((\text{Llamadas de calidad realizadas})/(\text{Total de trámites y servicios solicitados}))*100$	Mensual	Reportes de llamadas de calidad.	Ciudadanos que solicitaron el servicio contestan las llamadas.
Actividad 2.1	Elaborar reportes eficientes de resultados derivados de llamadas de calidad en trámites y servicios	Porcentaje de reportes de resultados de llamadas de calidad elaborados	$\frac{((\text{Reportes de resultados de llamadas de calidad elaborados})/(\text{Reportes de resultados de llamadas de calidad proyectados a elaborar}))*100$	Mensual	Reportes de resultados de llamadas de calidad.	Ciudadanos que solicitaron el servicio contestan las llamadas.
Actividad 2.2	Facilitar la elaboración de planes de mejora de trámites y servicios ofrecidos	Porcentaje de trámites y servicios que elaboran planes de mejora	$\frac{((\text{Número de trámites y servicios que cuentan con planes de mejora})/(\text{Total de trámites y servicios con evaluaciones de calidad realizadas}))*100$	Mensual	Planes de mejora elaborados.	Operadores de trámites y servicios elaboran planes de mejora con base en reportes de resultados.


 Lic. Genaro García de la Garza
 Secretario del Ayuntamiento