

Matriz de Indicadores para Resultados

Datos del Programa Presupuestario

| | |
|---|--|
| Nombre del Programa Presupuestario | Servicios Públicos de Calidad |
| Clave | 39 |
| Eje rector | II. Bienestar Social y Servicios Públicos |
| Objetivo | II.14. Contribuir a mejorar la percepción ciudadana de conformidad de los servicios públicos con mantenimientos oportunos y disminuyendo los tiempos de atención a solicitudes ciudadanas. |
| Unidad Responsable | Secretaría 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 del ciudadano respecto a la calidad de los servicios públicos, a través de brindar servicios oportunos. | 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 la calidad de los servicios públicos, aumentando el mantenimiento continuo. | 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 | | Disminuir la cantidad de solicitudes rezagadas. | Porcentaje de atención a las solicitudes ciudadanas recibidas atendidas. | 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 y disminuye la cantidad de solicitudes rezagadas. | Direcciones Operativas de Zona |
| Actividad | 1 | 1 | Incrementar la capacidad instalada destinada al programa de trabajo de atención a solicitudes. | Porcentaje de incremento en la capacidad instalada a la atención de solicitudes. | Este porcentaje mostrara el incremento destinado de la capacidad instalada a la atención de solicitudes. | (porcentaje de capacidad instalada en el mes actual)-(porcentaje de capacidad instalada en el mes del año anterior) | Porcentaje | Gestión | Eficacia | Mensual | Ascendente | 0% | 2018 | 3% | 3% | 2% | 1% | 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 |
| Actividad | 1 | 2 | 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 |
| Componente | 2 | | Incrementar el cumplimiento de programas operativos de servicios públicos | Porcentaje de cumplimiento de programas de Servicios Públicos | Este indicador mostrara el porcentaje de los programas de operativos 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 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 mejora 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 mejora de las plazas públicas | Direcciones Operativas de Zona |