


Matriz de Indicadores para Resultados 2025

 Gobierno de Monterrey	Datos del Programa presupuestario	
	Nombre del Programa presupuestario	Atención 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.
	Dependencia, Entidad o Jefatura	Secretaría Ejecutiva
	Beneficiarios	Población que requiere una atención por parte del Gobierno Municipal dentro de los límites del territorio de Monterrey

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

Matriz de Indicadores para Resultados															
Nivel	Resumen narrativo	Nombre del indicador	Definición del indicador	Método de cálculo	Tipo de indicador	Dimensión del indicador	Frecuencia de medición	Sentido del indicador	Línea base		Meta anual	Unidad de medida	Medios de verificación	Supuestos	Unidad Administrativa Ejecutora
									Valor	Año					
Fin	Contribuir a que la ciudadanía de Monterrey perciba buena imagen del gobierno municipal mediante la implementación de mecanismos estratégicos de atención ciudadana	Porcentaje de personas satisfechas con el servicio brindado por el municipio	Este indicador mostrará la proporción de personas que consideran estar satisfechas ante el servicio que le fue brindado	(Cantidad de personas satisfechas con el servicio brindado / Cantidad de personas encuestadas) *100	Estratégico	Calidad	Semestral	Ascendente	-	2025	90%	Porcentaje	Base de datos del sistema con el resultado de encuestas	Sinceridad por parte de la ciudadanía al evaluar al personal	Dirección de Atención Ciudadana
Propósito	La ciudadanía obtiene resolución a sus peticiones realizadas en los diferentes medios de atención ciudadana del Gobierno de Monterrey	Porcentaje de folios atendidos por el municipio	Esta indicador mostrará la cantidad de peticiones que han sido atendidas contra las peticiones entrantes por medio de todos los orígenes que pone a disposición el municipio, es decir, línea 072, Chatbot, eventos, etc.	(Cantidad de folios atendidos / Cantidad de folios generados) *100	Estratégico	Eficacia	Semestral	Ascendente	74.80%	2024	85%	Porcentaje	Base de datos del sistema con el resultado de estatus	Trabajo por parte de las áreas competentes	Dirección de Atención Ciudadana
Componente 1	Canales de atención preventivos para escuchar y atender a la ciudadanía aprobados	Porcentaje de canales de atención con ficha técnica descriptiva aprobados	Este indicador mostrará los canales de atención preventivos que han sido aprobados para llevarlos a cabo	(Cantidad de canales descritos / cantidad de canales planeados) *100	Gestión	Eficacia	Anual	Ascendente	-	2025	100%	Porcentaje	Ficha técnica descriptiva	Autorización por parte de la persona titular de la Secretaría Ejecutiva	Dirección de Atención Ciudadana
Actividad 1.1	Exploración de lugares con alta cantidad de afluencia de personas	Porcentaje de Centros de Atención Municipal (CAM) Móviles realizados	Este indicador mostrará la cantidad de eventos realizados en lugares de alta afluencia	(Cantidad de eventos asistidos / Cantidad de eventos requeridos) *100	Gestión	Eficacia	Mensual	Ascendente	-	2025	100%	Porcentaje	Registro mensual de eventos y base de folios generados en sistema	Tener la suficiencia presupuestal para tener el material necesario	Dirección de Atención Ciudadana
Actividad 1.2	Realización de Marchas Exploratorias en colonias	Porcentaje de Marchas Exploratorias realizadas	Este indicador mostrará la cantidad de eventos preventivos realizados en colonias	(Cantidad de marchas exploratorias realizadas / Cantidad de marchas exploratorias requeridas) *100	Gestión	Eficacia	Mensual	Ascendente	-	2025	100%	Porcentaje	Registro mensual de eventos y base de folios generados en sistema	Tener la suficiencia presupuestal para tener el material necesario	Dirección de Atención Ciudadana
Actividad 1.3	Acompañamiento de eventos de las Dependencias con temas de atención ciudadana	Porcentaje de eventos a los cuales asiste la Dirección de Atención Ciudadana	Este indicador mostrará la cantidad de eventos externos a los cuales asiste la Dirección para la atención de la ciudadanía	(Cantidad de eventos asistidos / Cantidad de eventos requeridos) *100	Gestión	Eficacia	Mensual	Ascendente	-	2025	100%	Porcentaje	Registro mensual de eventos y base de folios generados en sistema	Tener la suficiencia presupuestal para tener el material necesario	Dirección de Atención Ciudadana
Componente 2	Capacitaciones para el personal de atención ciudadana recibidas	Porcentaje de capacitaciones que la Dirección de Atención Ciudadana recibe	Este indicador mostrará la cantidad de capacitaciones recibidas respecto a los servicios y eventos que ofrece el municipio	(Cantidad de capacitaciones recibidas / cantidad de capacitaciones requeridas) *100	Gestión	Eficacia	Trimestral	Ascendente	-	2025	100%	Porcentaje	Evidencia fotográfica y lista de asistencia	Calidad del material proporcionado por las áreas externas	Dirección de Atención Ciudadana
Actividad 2.1	Elaboración de un catálogo de servicios	Porcentaje de avance a la actualización del catálogo de servicios	Este indicador mostrará el avance a la actualización del catálogo de servicios, así como de la creación de apartados nuevos	(Porcentaje de avance del catálogo de servicios realizado / Catálogo de servicios programado) *100	Gestión	Eficacia	Anual	Ascendente	100%	2024	100%	Porcentaje	Documento realizado	Información proporcionada por las áreas	Dirección de Atención Ciudadana
Actividad 2.2	Elaboración de un registro de eventos	Porcentaje de avance de la creación del formato para registro de eventos	Este indicador mostrará el avance a la creación del registro de eventos externos	(Porcentaje de avance del formato para registro de eventos realizado / Formato para registro de eventos programado) *100	Gestión	Eficacia	Anual	Ascendente	-	2025	100%	Porcentaje	Documento realizado	Información proporcionada por las áreas	Dirección de Atención Ciudadana

Componente 3	Reuniones de coordinación realizadas	Porcentaje de reuniones de coordinación realizadas	Este indicador mostrará la cantidad de reuniones llevadas a cabo entre las áreas del municipio para la óptima comunicación	(Porcentaje de reuniones de coordinación realizadas / porcentaje de reuniones de coordinación programadas) *100	Gestión	Eficacia	Trimestral	Ascendente	-	2025	100%	Porcentaje	Evidencia fotográfica y lista de asistencia	Asistencia por parte de los enlaces	Dirección de Atención Ciudadana
Actividad 3.1	Implementación de mecanismo eficiente para el seguimiento y control de solicitudes	Porcentaje de avance de la plataforma para el seguimiento y control de solicitudes	Este indicador mostrará el avance a la creación de la plataforma para el seguimiento y control de solicitudes	(Porcentaje de avance de la plataforma realizado / Plataforma programado) *100	Gestión	Eficacia	Semestral	Ascendente	-	2025	100%	Porcentaje	Evidencia fotográfica de la plataforma	Tener la suficiencia presupuestal para la creación del sistema	Dirección de Atención Ciudadana
Actividad 3.2	Conocimiento de las áreas sobre la utilización del sistema	Porcentaje de capacitaciones realizadas para la utilización del sistema	Este indicador mostrará la cantidad de capacitaciones realizadas para conocimiento del sistema	(Cantidad de capacitaciones realizadas / cantidad de capacitaciones requeridas) *100	Gestión	Eficacia	Trimestral	Ascendente	-	2025	100%	Porcentaje	Lista de asistencia	Solicitud de capacitación por parte de las áreas	Dirección de Atención Ciudadana

Lic. Gabriel Ayala Salazar
Secretario Ejecutivo