



H. AYUNTAMIENTO DE VILLA DE ALVAREZ  
MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS



DEPENDENCIA: 01.- ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

PROGRAMA PRESUPUESTAL: 011.- PARTICIPACIÓN PÚBLICA DE LAS Y LOS VILLALVARENSES

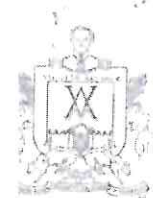
EJE: 2.- BIENESTAR Y DESARROLLO

OBJETIVO: 2.7.1.1. ATENDER, DE MANERA EFICAZ Y EFICIENTE A LA CIUDADANÍA VILLALVARENSE, EN LOS TRÁMITES, GESTIONES Y NECESIDADES RELATIVAS A LA PARTICIPACIÓN DE LA POBLACIÓN CON LAS TAREAS DEL AYUNTAMIENTO, BUSCANDO SIEMPRE LA MEJORA DE LAS CONDICIONES SOCIALES.

ESTRATEGÍA (S): 2.7.1.1.1 PROMOVER LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN ASUNTOS DE INTERÉS PÚBLICO PARA LA CIUDADANÍA A TRAVÉS DE UNA ESTRUCTURA FORMAL DE COORDINACIÓN CIUDADANÍA – AYUNTAMIENTO Y 2.7.1.1.2. PROCURAR LA COORDINACIÓN PERMANENTE CON LAS INSTITUCIONES ESTATALES Y NACIONALES EN MATERIA DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA.

NIVEL	CLAVE	RESUMEN NARRATIVO	INDICADOR	TIPO	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN A MEDIR	UNIDAD DE MEDIDA	FREC. DE MEDICIÓN	LÍNEA BASE	META	MÉTODO DE CÁLCULO	AVANCE DE METAS	PARÁMETRO	SENTIDO DEL INDICADOR	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPESTOS
FIN	F	Contribuir a mejorar los servicios públicos, mediante la organización de audiencias públicas y organización de asambleas de Comités de Barrio.	Variación porcentual de los reportes ciudadanos.	Estratégico	Nos muestra el comportamiento porcentual sobre la atención de peticiones ciudadanas respecto al año anterior.	Eficacia	Porcentual	Anual	976 peticiones (2022)	Disminuir en un 30% los reportes de la población mediante el aumento de la capacidad de respuesta de la administración municipal.	(Número de peticiones en año actual / Número de peticiones en año anterior -1) * 100)	-53.82352941	30-20% Verde. 19-10% Amarillo. 9-0% Rojo.	Ascendente	Formato de queja recibido, oficio de petición, oficio de respuesta de queja atendida, relación de petición en audiencia pública, formato de atención en brigada, registro electrónico.	La población forma parte activa en la toma de decisiones de su comunidad y participa en las reuniones y audiencias convocadas por el Municipio.
PROPÓSITO	P	Los habitantes del Municipio de Villa de Álvarez cuentan con una instancia de participación social consolidada que les permite gestionar de manera eficaz y eficiente las necesidades que presenta la colonia para mejorar su condición de vida.	Porcentaje de peticiones canalizadas.	Estratégico	Indica el avance porcentual de las peticiones canalizadas a las áreas responsables con respecto a las peticiones recibidas por cualquier medio	Eficacia	Porcentual	Semestral	976 peticiones (2022)	Canalizar el 100 % de las peticiones de la población en cuanto a la prestación de Servicios Públicos y acciones Municipales.	(Número de peticiones canalizadas/No. de peticiones recibidas)*100	100	100% a 95% Verde 94% a 90% Amarillo 89% a 0% Rojo	Ascendente	Formato de queja recibido, oficio de petición, oficio de respuesta de queja atendida, relación de petición en audiencia pública, formato de atención en brigada, registro electrónico	Existe un crecimiento urbano igualitario en las colonias al aprovechar los programas y recursos destinados a mejorar los servicios públicos

*[Handwritten signature]*

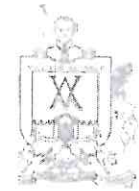


H. AYUNTAMIENTO DE VILLA DE ALVAREZ  
MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS



COMPONENTE	C1	Comités de Barrio en Colonias Municipalizadas y No Municipalizadas conformados.	Porcentaje de Comités de Barrio constituidos, respecto al número total de colonias del municipio.	Gestión	Indica el avance porcentual de comités creados respecto a las colonias existentes en el municipio	Eficiencia	Porcentual	Trimestral	145 colonias (2022)	Conformar 5 Comités de Barrio.	(No. de comités integrados/No. de comités programados)*100	40	100% a 90% Verde 89% a 69% Amarillo 68% a 0% Rojo	Ascendente	Actas de formación de los Comités de Barrio, y lista de asistencia de las asambleas, Convocatorias emitidas y fotografías.	La población participa y elige a sus representantes, integran el Comité en su Colonia.
ACTIVIDAD	A1C1	Realización de 150 Reuniones de acercamiento con la ciudadanía.	Porcentaje de reuniones realizadas	Gestión	Indica el avance porcentual de las reuniones realizadas respecto a las programadas	Eficiencia	Porcentual	Mensual	145 (2022)	Realizar 150 reuniones de acercamiento con la ciudadanía	(Número de reuniones realizadas /No. de reuniones programadas) *100	25.33333333	100% a 90% Verde 89% a 69% Amarillo 68% a 0% Rojo	Ascendente	Convocatoria, Actas de comité, lista de asistencia de las asambleas, fotografías, Reglamento de comité, volante y audio de perifoneo.	Se cuenta con colonias organizadas y con alta participación social por parte de sus representantes.
ACTIVIDAD	A2C1	Capacitación a los integrantes de las mesas directivas de los comités de barrio.	Porcentaje de comités asistentes a las reuniones de capacitación	Gestión	Indica el porcentaje de comités capacitados con respecto al número total de comités	Eficacia	Porcentual	Mensual	107 comités capacitados 2022	Capacitar a 43 Comités de Barrio en la elaboración del programa de trabajo y otros temas de interés.	(Número de comités de barrio capacitados/número total de comités de barrio existentes)*100	18.60465116	100% a 90% Verde 89% a 69% Amarillo 68% a 0% Rojo	Ascendente	Fotografías, programa de trabajo.	Hay interés de los integrantes de los comités de barrio en asistir a las capacitaciones.
ACTIVIDAD	A3C1	Realización de asamblea general de evaluación con comités de barrio	Porcentaje de evaluaciones con comités de barrio realizadas.	Gestión	Nos muestra el cumplimiento del número de asambleas programadas.	Eficacia	Porcentual	Trimestral	3 (2022)	Realizar 6 reuniones bimestrales de evaluación.	(Número de asambleas realizadas/número de asambleas programadas)*100	16.66666667	1 Verde 0 Rojo	Ascendente	Invitación, lista de asistencia a la capacitación, minuta de reunión, fotografías.	Los presidentes de los comités de barrio asisten a las asambleas generales a las que son convocados
COMPONENTE	C2	Modelo de atención integral eficaz y eficiente implementado	Porcentaje de acciones realizadas.	Gestión	Indica el porcentaje de acciones programadas a realizar con la finalidad de brindar a la ciudadanía una atención eficaz y eficiente.	Eficacia	Porcentual	Trimestral	6 acciones en 2022	Realizar el 100% de las acciones programadas para brindar a la ciudadanía una atención eficaz y eficiente.	(Número de acciones realizadas/número total de acciones programadas) *100	81.81818182	100%-90% Verde 89%-79% Amarillo 78%-0% Rojo	Ascendente	Bases de datos, registros de asistencia,	El ciudadano conoce las instancias de gobierno donde reciben sus peticiones y/o quejas

*[Firma manuscrita]*



H. AYUNTAMIENTO DE VILLA DE ALVAREZ  
MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS



ACTIVIDAD	A1C2	Realización de Brigadas de Reacción Inmediata en coordinación con la Dirección de Servicios Públicos.	Porcentaje de brigadas realizadas con respecto a las Programadas.	Gestión	Indica el avance porcentual de las Brigadas de reacción inmediata realizadas, en relación a las programadas.	Eficacia	Porcentual	Mensual	13 brigadas en 2022	Realizar 12 brigadas al año en coordinación con servicios públicos	(Número de brigadas realizadas/Número de brigadas programadas)*100	25	100%-90% Verde 89%-79% Amarillo 78%-0% Rojo	Ascendente	Lista de asistencia, fotografías.	Se cuenta con los recursos materiales y humanos necesarios.
ACTIVIDAD	A2C2	Realización de brigadas de asistencia social (Audiencias Públicas).	Porcentaje de brigadas de asistencia social realizadas.	Gestión	Indica el avance porcentual de las Brigadas de Asistencia Social realizadas, en relación a las programadas.	Eficacia	Porcentual	Mensual	11 Audiencias Públicas 2022.	Realizar 30 audiencias públicas "miércoles ciudadanos".	(Número de Audiencias Públicas realizadas/Número de Audiencias Públicas programadas)*100.	6.666666667	100%-90% Verde 89%-79% Amarillo 78%-0% Rojo	Ascendente	Volante, audio de perifoneo, lista de asistencia, formato de petición levantado y fotografías.	Se cuentan con los medios necesarios para su realización.
ACTIVIDAD	A3C2	Gestión de Apoyos	Porcentaje de Apoyos otorgados	Gestión	Indica el número de personas de escasos recursos beneficiadas con apoyos económicos y/o en especie.	Eficacia	Porcentual	Anual	11 apoyos gestionados 2022	Gestionar anualmente 25 apoyos económicos o en especie a personas de escasos recursos.	(Número de Apoyos gestionados/Número de apoyos programados)*100	24	100% -90 % verde 89%-79% Amarillo 78%-0% Rojo	Ascendente	Oficios de solicitud y oficios de gestión de apoyos	Se cuenta con apoyo de instancias gubernamentales y privadas
ACTIVIDAD	A4C2	Implementación del programa "La Villa Digital"	Porcentaje de Direcciones Generales que tienen en funcionamiento el sistema electrónico	Gestión	Indica el avance en la cantidad de direcciones Generales que han implementado el sistema electrónico de quejas y denuncias	Eficacia	Porcentual	Anual	2 Direcciones implementaron el sistema 2022	Implementar en este año el sistema electrónico de registro de quejas y denuncias ciudadanas "Sistema de Gestión" en 3 Direcciones Generales.	(Número de Direcciones Generales que registran sus quejas en el sistema electrónico/Número de direcciones programadas)*100	66.66666667	3 Verde 2 Amarillo 1 Rojo	Ascendente	Programa electrónico, reportes emitidos por área.	La Dirección de Sistemas entrega en tiempo y forma el sistema electrónico de quejas y denuncias a la Dirección de Atención Ciudadana
ACTIVIDAD	A5C2	Capacitación a personal de la Dirección	Porcentaje de personal capacitado.	Gestión	Indica el porcentaje de avance del número de personal capacitado con las temáticas de capacitación programadas.	Eficacia	Porcentual	Anual	3 Personas capacitadas 2022	Gestionar la capacitación al personal de la Atención Participación ciudadana en las temáticas de atención, servicio y manejo de software	(Número de personas capacitadas con las temáticas programadas de la DAyPC/Número total de personas del área de Atención y Participación Ciudadana	37.5	100% a 80% Verde 89% a 70% Amarillo 69% a 0% Rojo	Ascendente	Constancia de asistencia a curso	Se cuenta con oferta de capacitación para el personal por parte de dependencias externas.

*[Firma manuscrita]*

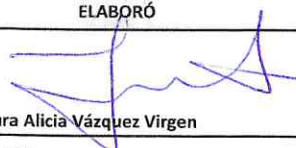


H. AYUNTAMIENTO DE VILLA DE ALVAREZ  
MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS



COMPONENTE	C3	Programas y/o proyectos sociales Federales, Estatales y Municipales implementados.	Porcentaje de personas beneficiadas con programas Federales, Estatales y Municipales.	Gestión	Indica el porcentaje de personas beneficiadas con los programas implementados.	Eficacia	Porcentual	Anual	21 personas en 2022	Atender a 100 personas al año con los programas sociales Federales, Estatales y Municipales.	Número de personas atendidas entre el número de personas programadas)*100	8	100% a 90% Verde 89%-69% Amarillo 68% a 0% Rojo	Ascendente	Ficha de atención, oficinas de canalización,	Los ciudadanos conocen los programas sociales que ofrece el gobierno
ACTIVIDAD	A1C3	Implementación de una campaña de promoción al año, de los Programas Sociales, Estatales y Federales en el Municipio.	Número de campañas de Programas Sociales realizadas en el año	Gestión	Cantidad de campañas realizadas en el año	Eficacia	Númérico	Anual	No Disponible	Realizar una campaña de promoción de programas sociales al año.	Número de campañas implementadas/ número de campañas programadas	0	1 Verde 0 Rojo	Ascendente	Invitación, lista de asistencia, fotografías, invitación a dependencias federales y estatales.	Existe aceptación y alta demanda de los programas sociales.
ACTIVIDAD	A2C3	Capacitación para el autoempleo	Porcentaje de cursos de capacitación realizados en diversas colonias.	Gestión	Muestra el cumplimiento de capacitación otorgada a la ciudadanía respecto a lo programado en el año.	Eficacia	Porcentual	Anual	3 cursos de autoempleo 2022	Realizar un programa de capacitación con 3 cursos de autoempleo al año	(Número de cursos impartidos / Número de cursos programados) *100	0	3 Verde 2 Amarillo 1 Rojo	Ascendente	Programa de cursos, invitaciones, fotos.	Exite interés de la ciudadanía en capacitarse para el trabajo.

ELABORÓ



NOMBRE: LTS. Laura Alicia Vázquez Virgen  
CARGO: Encargada "C"

AUTORIZÓ



NOMBRE: Mtra. Yolanda Paniagua Mendoza  
CARGO: Directora de Atención y Participación Ciudadana  
FECHA DE ELABORACIÓN: 31 de Marzo de 2023

SECRETARÍA DE ATENCIÓN CIUDADANA