



**GOBIERNO DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN  
SECRETARÍA DE FINANZAS Y TESORERÍA GENERAL DEL ESTADO  
PRESUPUESTO POR RESULTADOS  
REPORTE DE AVANCE FÍSICO - FINANCIERO 2017**

**INSTITUCIÓN:** SECRETARIA GENERAL DE GOBIERNO  
**NOMBRE DEL PROGRAMA:** SER DE INF COMUNITARIA Y LOCALIZACIÓN DE PERSONAS  
**TEMA DEL PED:** GOBERNABILIDAD DEMOCRÁTICA  
**OBJETIVO:** CONSOLIDAR LA GOBERNABILIDAD DEMOCRÁTICA Y GARANTIZAR LA ESTABILIDAD SOCIAL EN EL ESTADO  
**ESTRATEGIA:** BRINDAR CERTEZA JURÍDICA A LA CIUDADANÍA EN LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS POR LAS INSTANCIAS GUBERNAMENTALES  
**BENEFICIARIO (PO/AE):** USUARIOS

**CLASIFICACIÓN PROGRAMÁTICA:** A01E01322  
**CP CONAC "Modalidad":** E

**MATRIZ DE INDICADORES DE RESULTADOS 2017**

RESUMEN NARRATIVO		INDICADORES			META ANUAL	LÍNEA BASE	AVANCE FÍSICO					MEDIOS DE VERIFICACIÓN Y FUENTE DE INFORMACIÓN	SUPUESTOS	
		INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA			AÑO							
							2016	2017	2018	2019	2020			2021
<b>FIN</b>	CONTRIBUIR A MEJORAR LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS POR INFORMATTEL Y LOCATEL MEDIANTE ACCIONES QUE ELEVAN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN 070 QUE SE BRINDAN A LOS USUARIOS.	TASA DE VARIACIÓN DE SERVICIOS PROPORCIONADOS POR INFORMATTEL Y LOCATEL.	((SERVICIOS PROPORCIONADOS AÑO T - SERVICIOS PROPORCIONADOS AÑO T-1) / (SERVICIOS PROPORCIONADOS AÑO T-1))*100	ANUAL	5	13	0	0					REPORTE EJECUTIVO MENSUAL / DIRECCIÓN DE INFORMATTEL Y LOCATEL	
<b>PROPÓSITO</b>	LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE INFORMATTEL Y LOCATEL CUENTAN UN SERVICIO GUBERNAMENTAL EN EL QUE PUEDEN OBTENER INFORMACIÓN COMUNITARIA Y LOGRAR LA LOCALIZACIÓN DE PERSONAS.	PORCENTAJE DE LLAMADAS DE USUARIOS ATENDIDAS.	(LLAMADAS DE USUARIOS ATENDIDAS / LLAMADAS ENTRANTES)*100	ANUAL	5	20	0	0					REPORTE EJECUTIVO MENSUAL / DIRECCIÓN DE INFORMATTEL Y LOCATEL	SE CUENTA CON EL APOYO DE INSTITUCIONES QUE APOYAN LAS GESTIONES DE INFORMATTEL Y LOCATEL.
RESUMEN NARRATIVO		INDICADORES			META ANUAL	LÍNEA BASE	AVANCE FÍSICO					MEDIOS DE VERIFICACIÓN Y FUENTE DE INFORMACIÓN	SUPUESTOS	
		INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA			SEMESTRE		TRIMESTRE					
							I	II	I	II	III			IV
<b>COMPONENTES</b>	C1. SERVICIOS DE INFORMATTEL PROPORCIONADOS.	PORCENTAJE DE LLAMADAS ATENDIDAS EN INFORMATTEL.	(LLAMADAS ATENDIDAS EN INFORMATTEL/ LLAMADAS RECIBIDAS EN INFORMATTEL)*100	TRIMESTRAL	94	93			67.92	73.29	74.47		REPORTE EJECUTIVO MENSUAL / DIRECCIÓN DE INFORMATTEL Y LOCATEL	LOS USUARIOS UTILIZAN EL SERVICIO DE INFORMATTEL PARA CONOCER LOS PROGRAMAS, TRÁMITES, SERVICIOS Y ACCIONES DEL GOBIERNO.
	C2. SERVICIOS DE LOCATEL PROPORCIONADOS.	PORCENTAJE DE LLAMADAS ATENDIDAS EN LOCATEL	(LLAMADAS ATENDIDAS EN LOCATEL/LLAMADAS RECIBIDAS EN LOCATEL)*100	TRIMESTRAL	87	85			78.71	80	81		REPORTE EJECUTIVO MENSUAL / DIRECCIÓN DE INFORMATTEL Y LOCATEL	LOS USUARIOS UTILIZAN LOS SERVICIOS DE INFORMATTEL Y LOCATEL PARA LOCALIZAR PERSONAS EXTRAVIADAS.
	C3. QUEJAS PARA LA ATENCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS CANALIZADAS.	PORCENTAJE DE QUEJAS CANALIZADAS CON NIVEL DE SATISFACCIÓN MAYOR O IGUAL A 90 PUNTOS.	(QUEJA CANALIZADAS CON NIVEL DE SATISFACCIÓN MAYOR O IGUAL A 90 PUNTOS / ENCUESTAS APLICADAS DE QUEJAS CANALIZADAS)*100	TRIMESTRAL	50	10			97.27	96	95		REPORTE EJECUTIVO MENSUAL / DIRECCIÓN DE INFORMATTEL Y LOCATEL	LOS USUARIOS UTILIZAN EL SERVICIO DE CANALIZACIÓN DE QUEJAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.
	C4. CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN REALIZADAS.	PORCENTAJE DE CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN REALIZADAS.	(CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN REALIZADAS / CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN PROGRAMADAS)*100	TRIMESTRAL	100	0			100	100	100		REPORTE EJECUTIVO MENSUAL / DIRECCIÓN DE INFORMATTEL Y LOCATEL	LAS CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN SON PROMOCIONADAS POR MEDIOS DE COMUNICACIÓN.