



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

**INSTITUCIÓN:** SECRETARÍA 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  |   |   |            |            | AVANCE FÍSICO |      |           |       |       |      | MEDIOS DE VERIFICACIÓN Y FUENTE DE INFORMACIÓN | SUPUESTOS   |   |
|--------------------|--|---|---|------------|------------|---------------|------|-----------|-------|-------|------|--|---|---|
|                    | INDICADOR  | FÓRMULA   | FRECUENCIA  | META ANUAL | LÍNEA BASE | AÑO           |      |           |       |       |      |  |   |   |
|                    |  |   |   |            |            | 2016          | 2017 | 2018      | 2019  | 2020  | 2021 |  |   |   |
| <b>FIN</b>         | CONTRIBUIR A MEJORAR LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS POR INFORMATEL Y LOCATEL MEDIANTE ACCIONES QUE ELEVAN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN 070 QUE SE BRINDAN A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE INFORMATEL Y LOCATEL CUENTAN UN SERVICIO GUBERNAMENTAL EN EL QUE PUEDEN OBTENER INFORMACIÓN COMUNITARIA Y LOGRAR LA LOCALIZACIÓN DE | TASA DE VARIACIÓN DE SERVICIOS PROPORCIONADOS POR INFORMATEL 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 INFORMATEL Y LOCATEL |   |
| <b>PROPÓSITO</b>   | CONTRIBUIR A MEJORAR LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS POR INFORMATEL Y LOCATEL MEDIANTE ACCIONES QUE ELEVAN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN 070 QUE SE BRINDAN A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE INFORMATEL Y LOCATEL CUENTAN UN SERVICIO GUBERNAMENTAL EN EL QUE PUEDEN OBTENER INFORMACIÓN COMUNITARIA Y LOGRAR LA LOCALIZACIÓN DE | PORCENTAJE DE LLAMADAS DE USUARIOS ATENDIDAS.   | (LLAMADAS DE USUARIOS ATENDIDAS / LLAMADAS ENTRANTES)*100   | ANUAL      | 5          | 20            | 0    | 0         |       |       |      |  | REPORTE EJECUTIVO MENSUAL / DIRECCIÓN DE INFORMATEL Y LOCATEL | SE CUENTA CON EL APOYO DE INSTITUCIONES QUE APOYAN LAS GESTIONES DE INFORMATEL Y LOCATEL.                                 |
| RESUMEN NARRATIVO  | INDICADORES  |   |   |            |            | AVANCE FÍSICO |      |           |       |       |      | MEDIOS DE VERIFICACIÓN Y FUENTE DE INFORMACIÓN | SUPUESTOS   |   |
|                    | INDICADOR  | FÓRMULA   | FRECUENCIA  | META ANUAL | LÍNEA BASE | SEMESTRE      |      | TRIMESTRE |       |       |      |  |   |   |
|                    |  |   |   |            |            |               |      |           |       |       | I    | II   | I   | II  |
| <b>COMPONENTES</b> | C1. SERVICIOS DE INFORMATEL PROPORCIONADOS.  | PORCENTAJE DE LLAMADAS ATENDIDAS EN INFORMATEL.                                       | (LLAMADAS ATENDIDAS EN INFORMATEL/ LLAMADAS RECIBIDAS EN INFORMATEL)*100  | TRIMESTRAL | 94         | 93            |      |           | 67.92 | 73.29 |      |  | REPORTE EJECUTIVO MENSUAL / DIRECCIÓN DE INFORMATEL Y LOCATEL | LOS USUARIOS UTILIZAN EL SERVICIOS DE INFORMATEL 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    |      |  | REPORTE EJECUTIVO MENSUAL / DIRECCIÓN DE INFORMATEL Y LOCATEL | LOS USUARIOS UTILIZAN LOS SERVICIOS DE INFORMATEL 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    |      |  | REPORTE EJECUTIVO MENSUAL / DIRECCIÓN DE INFORMATEL Y LOCATEL | LOS USUARIOS UTILIZAN EL SERVICIOS 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   |      |  | REPORTE EJECUTIVO MENSUAL / DIRECCIÓN DE INFORMATEL Y LOCATEL | LAS CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN SON PROMOCIONADAS POR MEDIOS DE COMUNICACIÓN   |