



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			
FIN	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.	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	
PROPÓSITO	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 PERSONAS.	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	III	IV			
COMPONENTES	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				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				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.	(QUEJIA CANALIZADAS CON NIVEL DE SATISFACCIÓN MAYOR O IGUAL A 90 PUNTOS / ENCUESTAS APLICADAS DE QUEJAS CANALIZADAS)*100	TRIMESTRAL	50	10			97.27				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				REPORTE EJECUTIVO MENSUAL / DIRECCIÓN DE INFORMATEL Y LOCATEL	LAS CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN SON PROMOCIONADAS POR MEDIOS DE COMUNICACIÓN.