



Secretaría de Planeación y Evaluación
Dirección de Planeación, Evaluación y Proyectos Estratégicos

Matriz de Indicadores para Resultados 2021
Diagnóstico del Problema

Datos del Proyecto

Secretaría o Instituto a cargo:	500	SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES
Unidad responsable de la elaboración:	500	SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES
Proyecto:	SM01	COORDINACIÓN DE LA SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS

INDICADORES DE REFERENCIA

Servitel 070

POBLACION O AREA DE ENFOQUE POTENCIAL

Habitantes del Municipio de Pachuca de Soto, Hgo.

POBLACION O AREA DE ENFOQUE OBJETIVO

Direcciones y Coordinaciones de la Secretaría de Servicios Públicos Municipales

DEFINICION DEL PROBLEMA

Disminución en la cobertura y calidad de los servicios que recibe la población en general del municipio de Pachuca de Soto; haciendo especial énfasis en los sectores más vulnerables

PROPUESTA DE INTERVENCION

Fortalecer la calidad en el servicio a la ciudadanía, por medio de capacitaciones constantes al personal

IDENTIFICACION DE RIEZGOS ASOCIADOS A LA EJECUCION DEL PROYECTO

No se cuenta con una plataforma que permita actualizar el estatus de las solicitudes que se reciben y se atienden y falta capacitación de personal.

*ÁREAS DE ENFOQUE: Se hace referencia a un área geográfica por no poder definir como poblaciones.

Elaboró

José Ascención Jaramillo Fortanell
Enlace 070

Revisó

M.P. Lluvia Erensky Martínez Olmos
Coordinadora Jurídica y

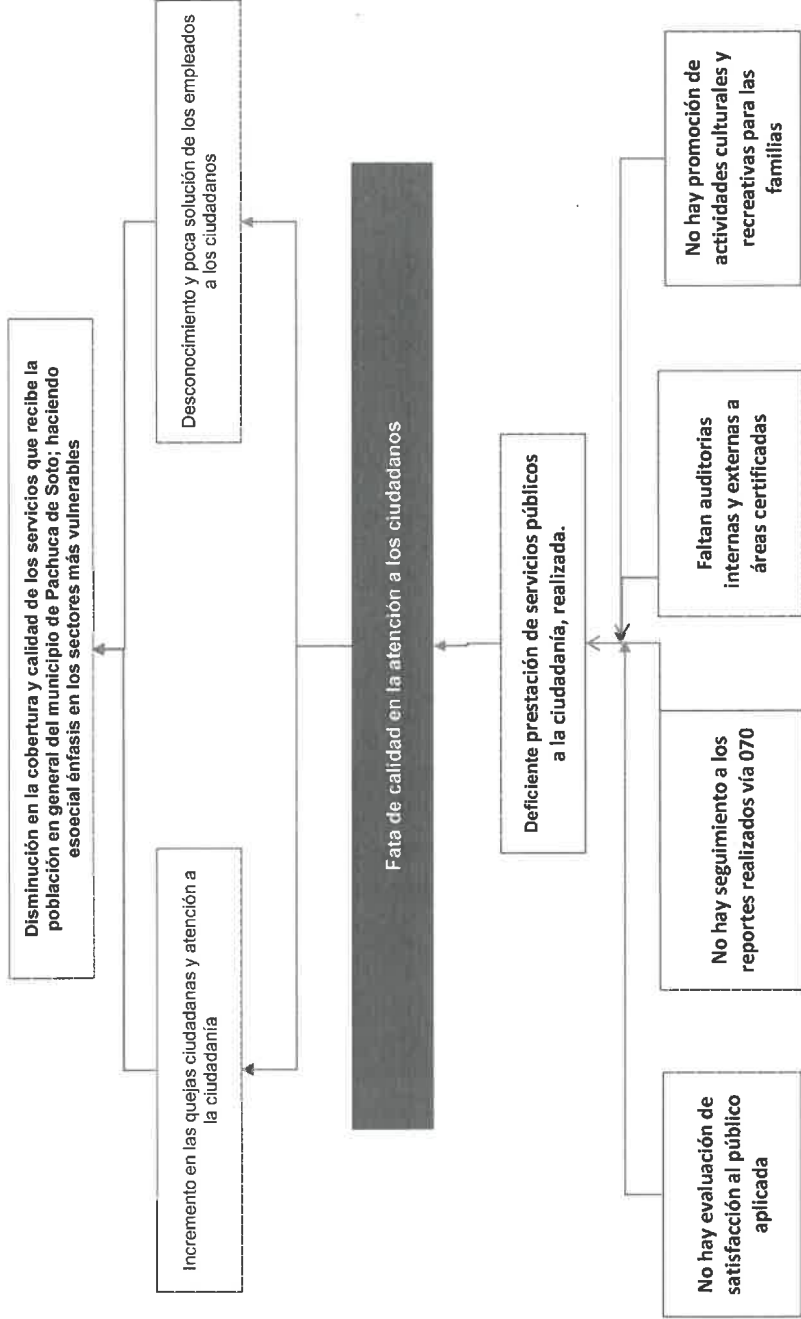
Autorizó

Ing. Jesús Álvarez Espinoza
Secretario de Servicios Públicos
Municipales

Secretaría de Planeación y Evaluación
Dirección de Planeación, Evaluación y Proyectos Estratégicos

Árbol de Problemas

Secretaría o Instituto a cargo:	500	SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES
Unidad responsable de la	500	SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES
Proyecto:	SM01	COORDINACIÓN DE LA SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS



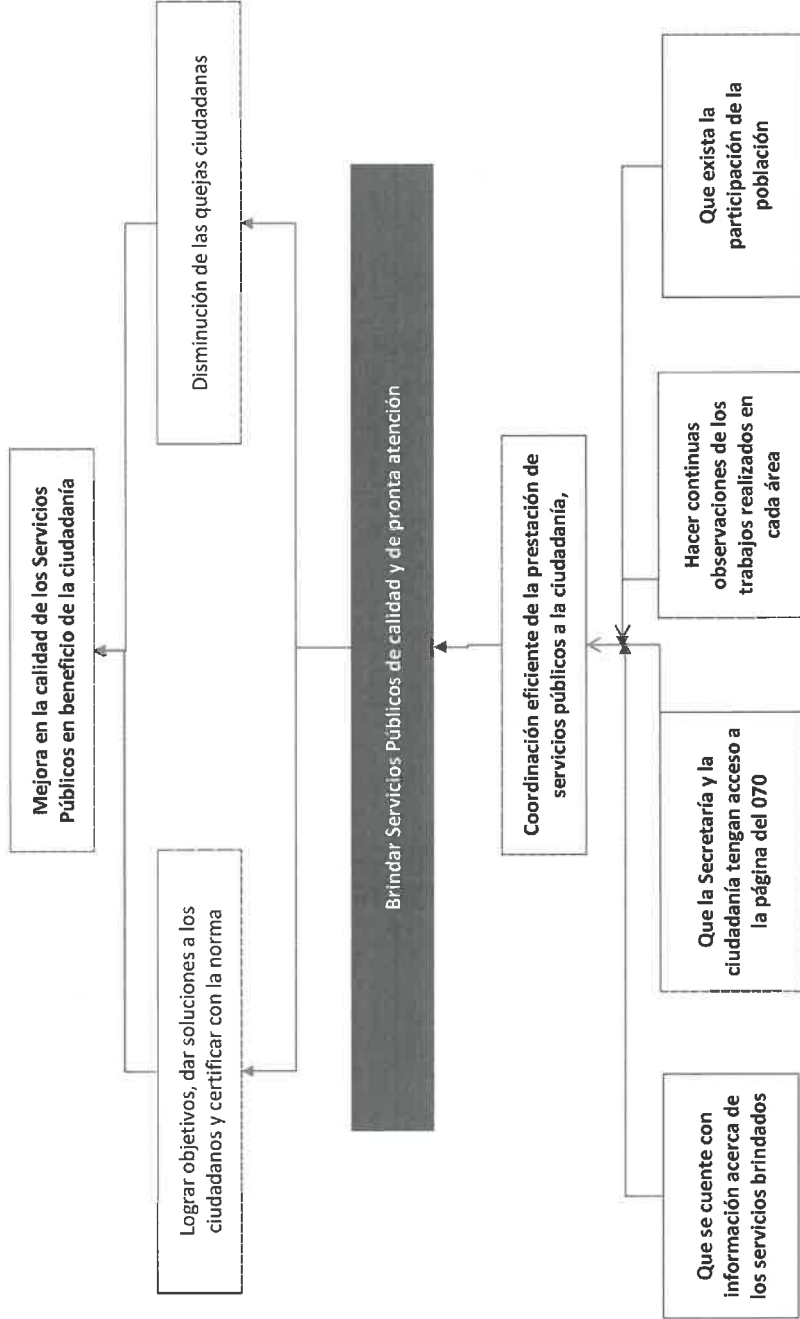
Elaboró
Ascension
José Ascención Jaramillo Fortanell
Enlace 070

Revisó
[Signature]
M.P. Lluvia Eneasly Martínez Olmos
Coordinadora Jurídica y
Enlace de PbR s

Revisó
[Signature]
Ing. Jesús Álvarez Espinoza
Secretario de Servicios Públicos Municipales

Árbol de Objetivos

Secretaría o Instituto a cargo:	500	SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES
Unidad responsable de la	500	SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES
Proyecto:	SM01	COORDINACIÓN DE LA SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS



Elaboró

Ascención Jaramillo Fortaneil

José Ascención Jaramillo Fortaneil
 Enlace 070

Revisó

Luvia Erensky Martínez Olmos

M.P. Luvia Erensky Martínez Olmos
 Coordinadora Jurídica y
 Enlace de PBr's

Autorizó

Jesús Álvarez Espinoza

Ing. Jesús Álvarez Espinoza
 Secretario de Servicios Públicos Municipales



Secretaría de Planeación y Evaluación
Dirección de Planeación, Evaluación y Proyectos Estratégicos
Matriz de Indicadores para Resultados 2021

Estructura Analítica del Programa Presupuestario


Secretaría o Instituto a cargo:	500	SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES
Unidad responsable de la elaboración:	500	SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES
Proyecto:	SM01	COORDINACIÓN DE LA SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS

Problemática (Proviene del árbol del problema)	Solución (Proviene del árbol del objetivo)
Efectos	Fines
Disminución en la cobertura y calidad de los servicios que recibe la población en general del municipio de Pachuca de Soto; haciendo especial énfasis en los sectores más vulnerables.	Brindar Servicios Públicos de calidad y de pronta atención
Problema	Objetivo
Población objetivo	Población objetivo
Habitantes del Municipio de Pachuca de Soto, Hgo.	Direcciones y Coordinaciones de la Secretaría de Servicios Públicos Municipales
Descripción del problema	Descripción del resultado esperado
Disminución en la cobertura y calidad de los servicios que recibe la población en general del municipio de Pachuca de Soto; haciendo especial énfasis en los sectores más vulnerables	Mejora en la calidad de los Servicios Públicos en beneficio de la ciudadanía
Magnitud (Línea base)	Magnitud (Resultado esperado)
Habitantes del Municipio de Pachuca de Soto, Hgo.	Direcciones y Coordinaciones de la Secretaría de Servicios Públicos Municipales
Causas	Medios
No hay evaluación de satisfacción al público aplicada	Que se cuente con información acerca de los servicios brindados
No hay seguimiento a los reportes realizados vía 070	Que la Secretaría y la ciudadanía tengan acceso a la página del 070
Faltan auditorías internas y externas a áreas certificadas	Hacer continuas observaciones de los trabajos realizados en cada área
No hay promoción de actividades culturales y recreativas para las familias	Que exista la participación de la población

Elaboró


 José Ascención Jaramillo Fortanell
 Enlace 070

Revisó


 M.P. Lluvia Erensky Martínez Olmos
 Coordinadora Jurídica y

Autorizó


 Ing. Jesús Álvarez Espinoza
 Secretario de Servicios Públicos Municipales

Secretaría de Planeación y Evaluación
Dirección de Planeación, Evaluación y Proyectos Estratégicos

Matriz de Indicadores para Resultados 2021

Datos del Proyecto	
Secretaría o Instituto a cargo:	SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS
Unidad responsable de la elaboración:	SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES
Nombre del Proyecto:	COORDINACIÓN DE LA SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES
Definición del Proyecto:	Planear, controlar, organizar y dar seguimiento a las prestación oportuna y eficiente con calidad a los servicios públicos, optimizando los recursos disponibles, tomando en cuenta las necesidades que tenga la ciudadanía.
Beneficiarios del Proyecto:	Habitantes del Municipio de Pachuca de Soto, Hgo.
Alineación al PMD, Eje:	Pachuca con Infraestructura y Servicios de Calidad
Objetivo Estratégico:	Servicios de calidad
Objetivo General:	Brindar servicios municipales económicos, eficientes y equitativos mediante la adecuada planeación, organización y seguimiento a la prestación oportuna y con responsabilidad, mostrando una evolución paulatina de la administración pública hacia la mejora continua, con el objetivo de optimizar las condiciones en que se entregan los servicios a los ciudadanos.
Acción Estratégica:	Favorecer la estética escénica optimizando los servicios de mantenimiento en los espacios públicos que deriven en una identidad cultural urbana y se estimule la participación social.
Objetivo de los ODS:	11
Meta del Objetivo:	Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles
Modulo de la GDM:	Redoblar los esfuerzos para proteger y salvaguardar el patrimonio cultural y natural del mundo
Indicador:	Ayudar a los municipios a que cumplan con la administración de los servicios públicos establecidos en el artículo 115 constitucional, ya sea si son proporcionados por el gobierno estatal o a través de un convenio por los particulares mediante concesión o directamente por la administración pública municipal. El marco legal determina las condiciones técnicas y económicas en las que deben prestarse, a fin de asegurar su menor costo.
Alineación transversal:	Programa operativo anual para la prestación de los servicios públicos
	C1.1 y C1.4
	SIPPINNA:
	C1.4
	innovación
	Número de componente y/o actividad

Elaboró


José Ascención Jaramillo Fortanell
Enlace 070

Revisó


M.P. Luvia Erensky Martínez Olmos
Coordinadora Jurídica y
Enlace de PBR's

Autorizó


Ing. Jesús Álvarez Esquiñoza
Secretario de Servicios Públicos Municipales

Secretaría de Planeación y Evaluación
Dirección de Planeación, Evaluación y Proyectos Estratégicos

Matriz de Indicadores para Resultados 2021

Datos del Proyecto	
Secretaría o Instituto a cargo:	500 SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES
Unidad responsable de la	500 SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES
Nombre del Proyecto:	SM01 COORDINACIÓN DE LA SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS

Matriz de Indicadores para Resultados					
Nivel	Objetivos	Indicadores	Fuentes de información	Medios de verificación	Supuestos
Fin	Dar atención a los requerimientos que tenga la ciudadanía respecto de los Servicios Públicos Municipales que se van presentando	Índices de mejoramiento en la atención y buen funcionamiento de las diversas áreas que pertenecen a la Secretaría	Coordinación Administrativa	Respuestas de satisfacción a reportes y oficios atendidos	Que se cuente con los recursos financieros, humanos y materiales
Propósito	Brindar Servicios Públicos de Calidad y de pronta atención	Porcentaje de incremento de esquemas implementados	Coordinación Administrativa	Modificaciones a procesos certificados	Facilitar a la ciudadanía los medios (electrónicos) necesarios para dar a conocer sus requerimientos.
Componentes	C.1. Coordinación eficiente de la prestación de Servicios Públicos a la ciudadanía	Porcentaje de requerimientos recibidos	Coordinación Administrativa	Medios electrónicos, oficios y turnos de peticiones realizadas	Dar atención las peticiones de la ciudadanía con respecto a los Servicios Públicos con los que contamos

C1

Actividades	A.1 Evaluación de satisfacción al público aplicada	Índice porcentual de evaluaciones aplicadas	Coordinación Administrativa	Evaluaciones aplicadas	Que se cuente con información acerca de los servicios brindados
Actividades	A.2 Seguimiento de reportes realizados a través de Servitel 070	Porcentaje de reportes atendidos	Coordinación Administrativa, 070 y Enlace	Que la Secretaría y la ciudadanía tenga acceso a la página del 070	Que la secretaria y los ciudadanos tengan acceso a la página del 070
Actividades	A.3 Realización de auditorías internas y externas a áreas certificadas	Porcentaje de auditorías realizadas	Coordinación Administrativa	Reporte de auditorías	Hacer continuas observaciones de los trabajos realizados en cada área
Actividades	A.4. Promover actividades culturales y recreativas entre padres e hijos dentro de parques	Número de actividades promovidas	Archivo de información de la secretaría de servicios públicos municipales	Listas de asistencia y evidencia fotográfica	Que exista la participación de la población

Elaboró



José Ascención Jaramillo Fortanelli
Enlace 070

Revisó



M.P. Liviya Erensky Martínez Olmos
Coordinadora Jurídica y Enlace de PBR's

Autorizó



Ing. Jesús Álvarez Espinoza
Secretario de Servicios Públicos Municipales

Secretaría de Planeación y Evaluación
Dirección de Planeación, Evaluación y Proyectos Estratégicos

Ficha de Indicador

Datos del Proyecto		
Secretaría o Instituto a cargo:	500	SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES
Unidad responsable de la elaboración:	500	SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES
Proyecto:	SM01	COORDINACIÓN DE LA SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS
Definición del Proyecto:	Planear, controlar, organizar y dar seguimiento a las prestación oportuna y eficiente con calidad a los servicios públicos, optimizando los recursos disponibles, tomando en cuenta las necesidades que tenga la ciudadanía.	
Beneficiarios del Proyecto:	314331	Habitantes del Municipio de Pachuca de Soto, Hgo.
Alineación al PMD, Eje:	5	Pachuca con Infraestructura y Servicios de Calidad
Objetivo Estratégico:	5.5.	Servicios de calidad
Objetivo General:	5.5	Brindar servicios municipales económicos, eficientes y equitativos mediante la adecuada planeación, organización y seguimiento a la prestación oportuna y con responsabilidad, mostrando una evolución paulatina de la administración pública
Acción Estratégica:	5.5 A 1	Favorecer la estética escénica optimizando los servicios de mantenimiento en los espacios públicos que deriven en una identidad cultural urbana y se estimule la participación social.

Datos de Identificación del Indicador				
Nombre del Componente:	C.1. Coordinación eficiente de la prestación de Servicios Públicos a la ciudadanía			
Nombre del Indicador:	Porcentaje de requerimientos recibidos			
Tipo de Indicador:	Estratégico	x	Gestión	
Dimensión a Medir:	Eficacia	x	Eficiencia	
	Calidad		Economía	

Datos del Indicador				
Fórmula:	$PPA = (NPA/NPP) * 100$			
Variables:	PPA = Porcentaje de Peticiones Atendidas NPA = Número de Peticiones Atendidas NPP = Número de Peticiones Programadas			
Unidad de medida (variables):	Peticiones			
Medios de verificación:	Medios electrónicos, oficios y turnos de peticiones realizadas			
Unidad de medida del resultado:	Porcentaje			
Frecuencia de medición:	Trimestral	Período de cumplimiento:		Anual
SemafORIZACIÓN:	Verde:	>66.66	Línea base:	
	Amarillo:	<66.66		
	Rojo:	<33.33		

Elaboró



José Ascención Jaramillo Fortanell
Enlace 070

Revisó



M.P. Lluvia Erensky Martínez Olmos
Coordinadora Jurídica y

Autorizó



Ing. Jesús Álvarez Espinoza
Secretario de Servicios Públicos
Municipales

Ficha de Indicador

Datos del Proyecto		
Secretaría o Instituto a cargo:	500	SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES
Unidad responsable de la elaboración:	500	SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES
Proyecto:	SM01	COORDINACIÓN DE LA SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS
Definición del Proyecto:	Planear, controlar, organizar y dar seguimiento a las prestación oportuna y eficiente con calidad a los servicios públicos, optimizando los recursos disponibles, tomando en cuenta las necesidades que tenga la ciudadanía.	
Beneficiarios del Proyecto:	314331	Habitantes del Municipio de Pachuca de Soto, Hgo.
Alineación al PMD, Eje:	5	Pachuca con Infraestructura y Servicios de Calidad
Objetivo Estratégico:	5.5.	Servicios de calidad
Objetivo General:	5.5	Brindar servicios municipales económicos, eficientes y equitativos mediante la adecuada planeación, organización y seguimiento a la prestación oportuna y con responsabilidad, mostrando una evolución paulatina de la administración pública
Acción Estratégica:	5.5 A 1	Favorecer la estética escénica optimizando los servicios de mantenimiento en los espacios públicos que deriven en una identidad cultural urbana y se estimule la participación social.

Datos de Identificación del Indicador				
Nombre del Componente:	C.1. Coordinación eficiente de la Prestación de Servicios Públicos a la ciudadanía			
Nombre del Indicador:	Porcentaje de peticiones atendidas			
Tipo de Indicador:	Estratégico	x	Gestión	
Dimensión a Medir:	Eficacia	x	Eficiencia	
	Calidad		Economía	

Datos del Indicador				
Fórmula:	$PPA = (NPA/NPP) * 100$			
Variables:	PPA = Porcentaje de Peticiones Atendidas NPA = Número de Peticiones Atendidas NPP = Número de Peticiones Programadas			
Unidad de medida (variables):				
Medios de verificación:	#¡REF!			
Unidad de medida del resultado:				
Frecuencia de medición:			Período de cumplimiento:	
Semafización:	Verde:	>66.66	Línea base:	
	Amarillo:	<66.66		
	Rojo:	<33.33		

Elaboró


José Ascención Jaramillo Fortanell
Enlace 070

Revisó


M.P. Lluvia Erensky Martínez Olmos
Coordinadora Jurídica y
Enlace de Pbr's

Autorizó


Ing. Jesús Álvarez Espinoza
Secretario de Servicios Públicos
Municipales



**Secretaría de Planeación y Evaluación
Dirección de Planeación, Evaluación y Proyectos Estratégicos**

Formato de Calendarización por Proyecto

Secretaría o Instituto a cargo:	500	SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES
Unidad responsable de la elaboración:	500	SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES
Proyecto:	SM01	COORDINACIÓN DE LA SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS
Definición del Proyecto:		
Beneficiarios del Proyecto:	314331	COORDINACIÓN DE LA SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS

Presupuesto asignado por proyecto:

Calendarización de las Metas Anuales, Avance Programado

Componentes (Bienes / Servicios)	Nombre del Indicador	Unidad de medida	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Acumulado
C.1. Coordinación eficiente de la prestación de Servicios Públicos a la ciudadanía	Porcentaje requerimientos recibidos de	Peticiones	144	158	198	342	199	249	348	167	144	144	144	144	2381
# REFI	# REFI	0													

Elaboró
Ascañón
José Ascensión Jaramillo Fortanell
Enlace 070

Revisó
[Signature]
M.P. Juana Fernández Martínez Oñosa
Coordinadora Jurídica y
Enlace con IGR's

Revisó
[Signature]
Ing. Jesús Álvarez Espinoza
Secretario de Servicios Públicos Municipales