



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

Matriz de Indicadores para Resultados 2022

**Diagnóstico del Problema**

**Datos del Proyecto**

Secretaría o Instituto a cargo:	100	Unidades de apoyo de la o el Presidente Municipal
Unidad responsable de la elaboración:	120	Dirección de Atención Telefónica SERVITEL
Proyecto:	UA03	Atención Ciudadana 070

**INDICADORES DE REFERENCIA**

No aplica.

**POBLACIÓN Ó ÁREA DE ENFOQUE POTENCIAL**

Se benefician a 279,416 habitantes de Pachuca de Soto.

**POBLACIÓN Ó ÁREA DE ENFOQUE OBJETIVO**

Se reciben aproximadamente 3,700 solicitudes anuales, realizadas por la ciudadanía de Pachuca de Soto, para las distintas colonias que se encuentra en ella.

**DEFINICION DEL PROBLEMA**

Los ciudadanos del municipio de Pachuca de Soto reciben atención telefónica ineficiente en la recepción de sus solicitudes y demandas. Se carece de herramientas y medios de difusión para proporcionar a la ciudadanía información veraz sobre la vía correcta para contactarnos, así como del servicio que se proporciona.

**PROPUESTA DE INTERVENCIÓN**

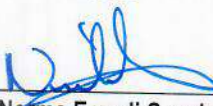
Se proporcionará información a la ciudadanía mediante redes sociales y folletaje con la finalidad de que el ciudadano identifique cuales son las vías de comunicación con las que contamos y así pueda hacer llegar sus peticiones.

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

Elaboró

  
L.C.E. Ricardo Armando Rangel Martínez  
Director de Atención Telefónica SERVITEL

Revisó

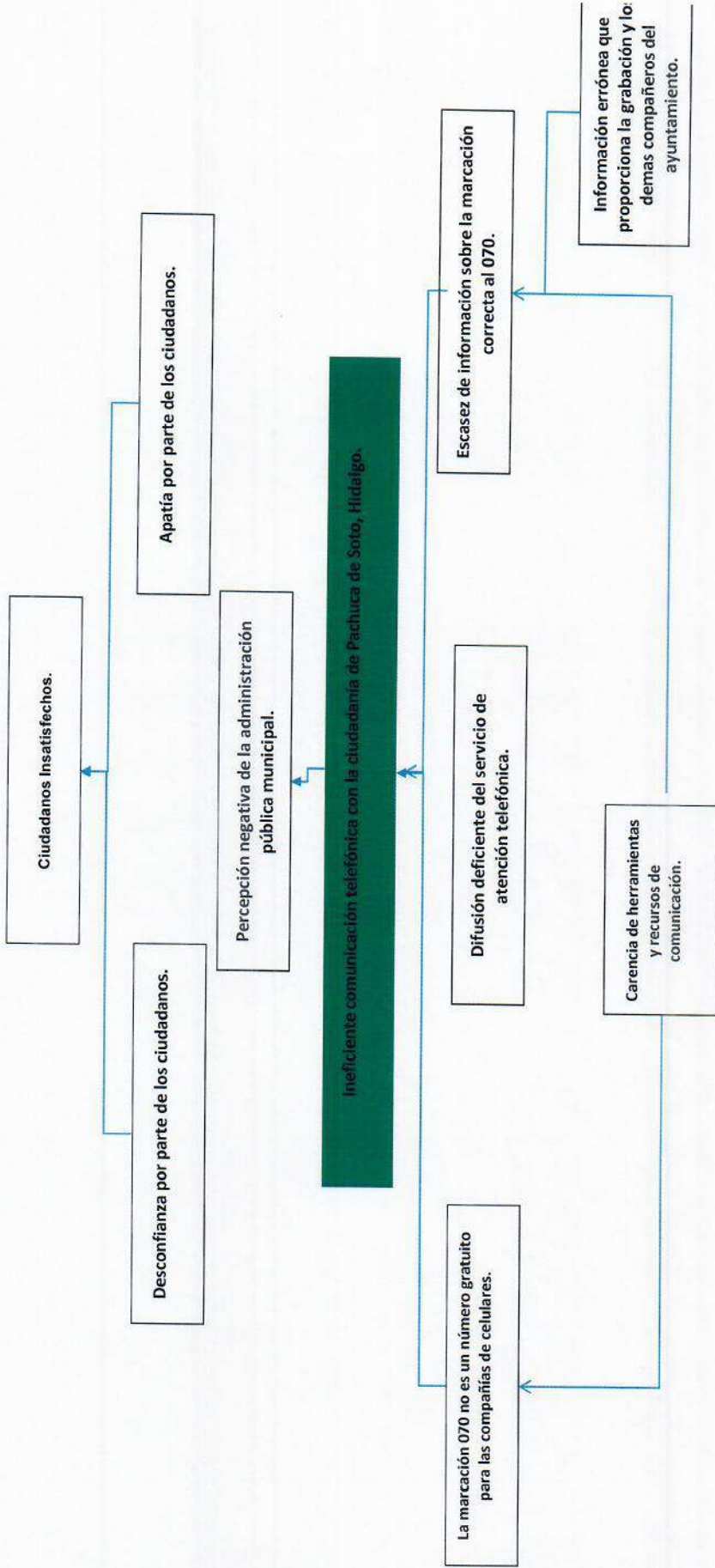
  
M.D.O. Norma Erandi Sanchez Lara  
Coordinadora Administrativa de la  
Secretaría Particular

Autorizó

  
MTRA. Ana Stefania Garcia Camacho  
Secretaria Particular

**Arbol de Problemas**

Secretaría o Instituto a cargo:	100	Unidades de apoyo de la o el Presidente Municipal
Unidad responsable de la	120	Dirección de Atención Telefónica SERVITEL
Proyecto:	UA03	Atención Ciudadana 070



Elaboró  
  
 L.C. Ricardo Armando Rangel Martínez  
 Director de Atención Telefónica SERVITEL

Revisó  
  
 M.D.O. Norma Erendi Sanchez Lara  
 Enlace PBR's

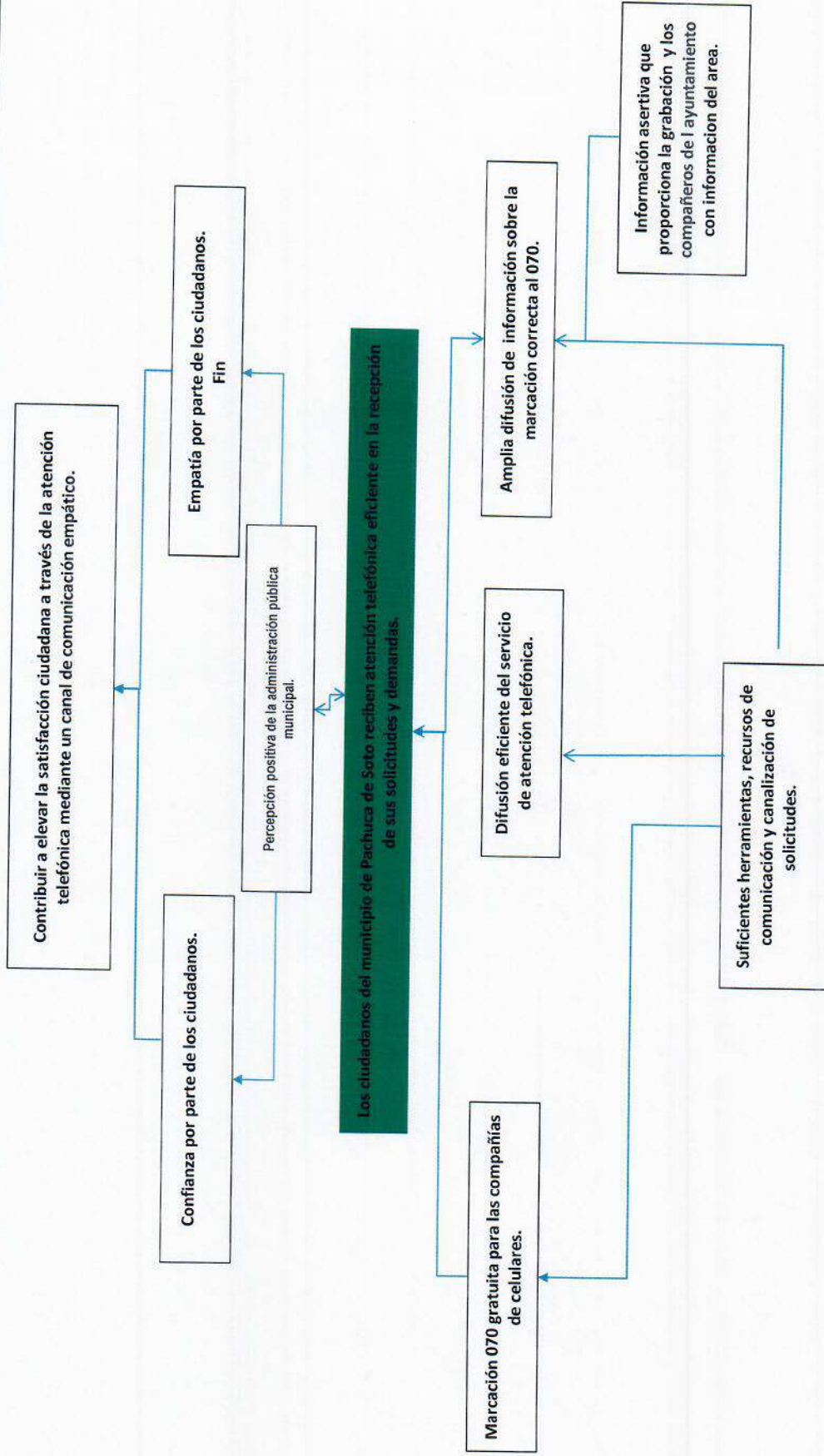
Autorizó  
  
 M.F.R.A. Ana-Stephanía García Camacho  
 Secretaria Particular



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

**Árbol de Objetivos**

Secretaría o Instituto a cargo:	100	Unidades de apoyo de la o el Presidente Municipal
Unidad responsable de la	120	Dirección de Atención Telefónica SERVITEL
Proyecto:	UA03	Atención Ciudadana 070



Elaboró  
*[Signature]*  
L.C.F. Ricardo Armando Rangel Martínez  
Director de Atención Telefónica SERVITEL

Revisó  
*[Signature]*  
M.D.O. Norma-Franer Sanchez Lara  
Enlace PBR's

Autorizó  
*[Signature]*  
MIRA Ana Stefania Garcia Camagño  
Secretaría Particular





**Secretaría de Planeación y Evaluación**  
**Dirección de Planeación, Evaluación y Proyectos Estratégicos**  
**Matriz de Indicadores para Resultados 2022**

**Estructura Analítica del Programa Presupuestario**

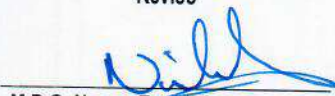
<b>Secretaría o Instituto a cargo:</b>	100	Unidades de apoyo de la o el Presidente Municipal
<b>Unidad responsable de la elaboración:</b>	120	Dirección de Atención Telefónica SERVITEL
<b>Proyecto:</b>	UA03	Atención Ciudadana 070

<b>Problemática (Proviene del árbol del problema)</b>	<b>Solución (Proviene del árbol del objetivo)</b>
<b>Efectos</b>	<b>Fines</b>
Percepción negativa de parte de la administración pública, ya que existe apatía por parte de los ciudadanos porque se desconfían de los servidores públicos y eso genera que los ciudadanos estén insatisfechos.	Contribuir a elevar la satisfacción ciudadana a través de la atención telefónica mediante un canal de comunicación empático.
<b>Problema</b>	<b>Objetivo</b>
<b>Población objetivo</b>	<b>Población objetivo</b>
La mayoría de la población de Pachuca de Soto no cuenta con suficiente información sobre la Dirección atención telefónica SERVITEL ya sea como marcar, o difusión de la misma.	Contar con la suficiente información y difusión de la dirección de atención telefónica SERVITEL e informando a la ciudadanía las diferentes vías de comunicación.
<b>Descripción del problema</b>	<b>Descripción del resultado esperado</b>
Ineficiente comunicación telefónica con la ciudadanía por falta de difusión, una mala información de parte de los demás compañeros que conforman el ayuntamiento y a su vez la marcación del 070 no es gratuita.	Ser eficientes con la comunicación que proporcionamos dando difusión, de igual forma brindando información entendible al ciudadano, y dándole a conocer las nuevas vías de comunicación.
<b>Magnitud (Línea base)</b>	<b>Magnitud (Resultado esperado)</b>
Se tenía una línea base anual de 3120 solicitudes canalizadas.	Se estimula tener más de 3,903 solicitudes canalizadas.
<b>Causas</b>	<b>Medios</b>
La marcación 070 no es un número gratuito para las compañías de celulares.	Marcación 070 gratuita para las compañías de celulares.
Difusión deficiente del servicio de atención telefónica.	Difusión eficiente del servicio de atención telefónica.
Escasez de información sobre la marcación correcta al 070.	Amplia difusión de información sobre la marcación correcta al 070.
Carencia de herramientas y recursos de comunicación. usa Indirecta.	Suficientes herramientas, recursos de comunicación y canalización de solicitudes.
Información errónea que proporciona la grabación y los demás compañeros del ayuntamiento.	Información asertiva que proporciona la grabación y los compañeros del ayuntamiento con información del área.

Elaboró

  
 L.C.E. Ricardo Armando Rangel Martínez  
 Director de Atención Telefónica SERVITEL

Revisó

  
 M.D.O. Norma Erandí Sánchez Lara  
 Coordinadora Administrativa de la  
 Secretaría Particular

Autorizó

  
 MTRA. Ana Stefania García Camacho  
 Secretaria Particular

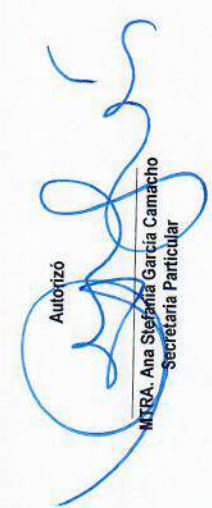


**Matriz de Indicadores para Resultados 2022**

		Datos del Proyecto	
Secretaría o Instituto a cargo:	100	Unidades de Apoyo de la o el Presidente Municipal	
Unidad responsable de la elaboración:	120	Dirección de Atención Telefónica SERVITEL	
Nombre del Proyecto:	UA03	Atención Ciudadana 070	
Definición del Proyecto:	Recepción, valoración, canalización y seguimiento de las peticiones realizadas por la ciudadanía del municipio de Pachuca de Soto, Hgo, a través del Sistema de Gestión de Atención Ciudadana.		
Beneficiarios del Proyecto:	279.416	Población del Municipio de Pachuca de Soto	
Alineación al PMD, Eje:	1	Pachuca Honesta, Cercana y Moderna	
Objetivo Estratégico:	1.1	Mejora de la gestión pública	
Objetivo General:	1.2.A	Contribuir a fortalecer los canales de comunicación entre el gobierno y la ciudadanía mediante ejercicios coordinados de participación democrática en los asuntos de interés público.	
Acción Estratégica:	1.2.A.3	Desarrollar e implementar sistemas de información que faciliten la comunicación con la ciudadanía para la atención de peticiones a través del programa Servitel 070 y WhatsApp Center.	
Objetivo de los ODS:	9	Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.	
Meta del Objetivo:	9.c	Aumentar significativamente el acceso a la tecnología de la información y las comunicaciones y esforzarse por proporcionar acceso universal y asequible a Internet en los países menos adelantados de aquí a 2020	
Modulo de la GDM:	8	Gobierno abierto	
Indicador:	8.2.1	Mecanismo para atender las propuestas ciudadanas	
Alineación transversal:	Perspectiva de Género	Número de componente y/o actividad	SIPPINNA:
		Número de componente y/o actividad	Innovación
			Número de componente y/o actividad

Elaboró  
  
L.C.E. Ricardo Armando Rangel Martínez  
Director de Atención Telefónica SERVITEL

Revisó  
  
M.D.O. Norma Erendi Sanchez Lara  
Coordinadora Administrativa de la Secretaría Particular

Autorizó  
  
MTRA. Ana Stefania Garcia Camacho  
Secretaría Particular



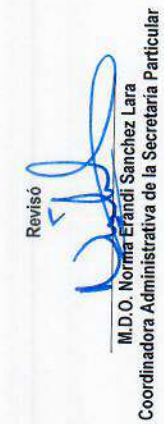
**Secretaría de Planeación y Evaluación**  
Dirección de Planeación, Evaluación y Proyectos Estratégicos

**Matriz de Indicadores para Resultados 2022**

Datos del Proyecto	
Secretaría o Instituto a cargo:	Unidades de apoyo de la o el Presidente Municipal
Unidad responsable de la	Dirección de Atención Telefónica SERVITEL
Nombre del Proyecto:	Atención Ciudadana 070

Matriz de indicadores para Resultados					
Nivel	Objetivos	Indicadores	Fuentes de información	Medios de verificación	Supuestos
<b>Fin</b>	Contribuir a elevar la satisfacción ciudadana a través de la atención telefónica mediante un canal de comunicación empático.	Tasa de variación anual de peticiones atendidas.	Sistema de Gestión de Atención Ciudadana 070.	Reportes del Sistema de Gestión de Atención Ciudadana 070.	Que los ciudadanos demanden a través del 070 los servicios que ofrece la Administración Pública Municipal.
<b>Propósito</b>	Los ciudadanos del municipio de Pachuca de Soto reciben atención telefónica eficiente en la recepción de sus solicitudes y demandas.	Tasa de variación anual de peticiones ingresadas al sistema de gestión.	Sistema de Gestión de Atención Ciudadana 070.	Reportes del Sistema de Gestión de Atención Ciudadana 070.	Que los ciudadanos comuniquen sus solicitudes y demandas.
<b>Componentes</b>	C.1. Solicitudes efectivamente canalizadas.	Porcentaje de solicitudes canalizadas.	Sistema de Gestión de Atención Ciudadana 070.	Reportes del Sistema de Gestión de Atención Ciudadana 070.	Que el ciudadano presente la necesidad de un servicio o trámite.
<b>Actividades</b>	A.1. Atención telefónica recibida.	Número de peticiones atendidas.	<b>C1</b>		
	A.2. Integración estadística de la cantidad de hombres y mujeres que realizan algún reporte a través de la línea telefónica 070	Porcentaje de estadísticas integradas.	Sistema de Gestión de Atención Ciudadana 070.	Reportes del Sistema de Gestión de Atención Ciudadana 070. Estadística generada	Que los ciudadanos reporten sus solicitudes y demandas de forma adecuada. Que el ciudadano presente la necesidad de un servicio o trámite.

Elaboró  
  
L.C.E. Ricardo-Armando Rangel Martínez  
Director de Atención Telefónica SERVITEL

Revisó  
  
M.D.O. Norma Eranli Sanchez Lara  
Coordinadora Administrativa de la Secretaría Particular

Autorizó  
  
MTRA. Ana Stefania Garcia Camacho  
Secretaría Particular




**Ficha de Indicador**

Datos del Proyecto		
Secretaría o Instituto a cargo:	100	Unidades de apoyo de la o el Presidente Municipal
Unidad responsable de la elaboración:	120	Dirección de Atención Telefónica SERVITEL
Proyecto:	UA03	Atención Ciudadana 070
Definición del Proyecto:	Recepción, valoración, canalización y seguimiento de las peticiones realizadas por la ciudadanía del municipio de Pachuca de Soto, Hgo, a través del Sistema de Gestión de Atención Ciudadana.	
Beneficiarios del Proyecto:	279416	Población del Municipio de Pachuca de Soto
Alineación al PMD, Eje:	1	Pachuca Honesta, Cercana y Moderna
Objetivo Estratégico:	1.1	Mejora de la gestión pública
Objetivo General:	1.2.A	Contribuir a fortalecer los canales de comunicación entre el gobierno y la ciudadanía mediante ejercicios coordinados de participación democrática en los asuntos de interés público.
Acción Estratégica:	1.2.A.3	Desarrollar e implementar sistemas de información que faciliten la comunicación con la ciudadanía para la atención de peticiones a través del programa Servitel 070 y WhatsApp Center.

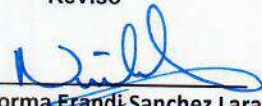
Datos de Identificación del Indicador				
Nombre del Componente:	C.1. Solicitudes efectivamente canalizadas.			
Nombre del Indicador:	Porcentaje de solicitudes canalizadas.			
Tipo de Indicador:	<b>Estratégico</b>		<b>Gestión</b>	
Dimensión a Medir:	<b>Eficacia</b>	X	<b>Eficiencia</b>	
	<b>Calidad</b>		<b>Economía</b>	

Datos del Indicador			
Fórmula:	$PSC = (NSR / NSPC) * 100$		
Variables:	PSC=Porcentaje de solicitudes canalizadas NSR=Número de solicitudes recibidas NSPC= Número de solicitudes programadas a canalizar		
Unidad de medida (variables):	Solicitudes Canalizadas		
Medios de verificación:	Reportes del Sistema de Gestión de Atención Ciudadana 070.		
Unidad de medida del resultado:	Porcentaje		
Frecuencia de medición:	Trimestral	<b>Período de cumplimiento:</b>	
SemafORIZACIÓN:	<b>Verde:</b>	>66.66	<b>Línea base:</b>
	<b>Amarillo:</b>	<66.66	
	<b>Rojo:</b>	<33.33	
			3,732

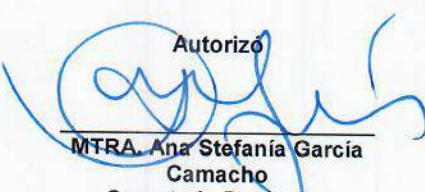
Elaboró

  
L.C.E. Ricardo Armando Rangel Martínez  
Director de Atención Telefónica SERVITEL

Revisó

  
MTRA. Norma Erandi Sanchez Lara  
Coordinadora Administrativa de la  
Secretaría Particular

Autorizó

  
MTRA. Ana Stefania Garcia  
Camacho  
Secretaría Particular





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

**Formato de Calendarización por Proyecto**

Secretaría o Instituto a cargo:	100	Unidades de apoyo de la o el Presidente Municipal
Unidad responsable de la elaboración:	120	Dirección de Atención Telefónica SERVITEL
Proyecto:	UA03	Atención Ciudadana 070
Definición del Proyecto:		
Beneficiarios del Proyecto:	279416	Atención Ciudadana 070

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. Solicitudes electivamente canalizadas.	Porcentaje solicitudes canalizadas.	de Solicitudes Canalizadas	250	200	250	300	310	342	450	400	350	350	330	200	3,732

Elaboró

*[Firma]*  
L.C.E. Ricardo Armando Rangel Martínez  
Director de Atención Telefónica SERVITEL

Revisó

*[Firma]*  
M.D.O. Norma-Erandi Sanchez Lara  
Coordinadora Administrativa de la Secretaría Particular

Autorizó

*[Firma]*  
M.T.F.A. Ana Stefania García Camacho  
Secretaría Particular