



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:	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 3,903 solicitudes anuales, realizadas por la ciudadanía de Pachuca de Soto, para las distintas colonias que se encuentra en ella.

DEFINICIÓN 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

Revisó

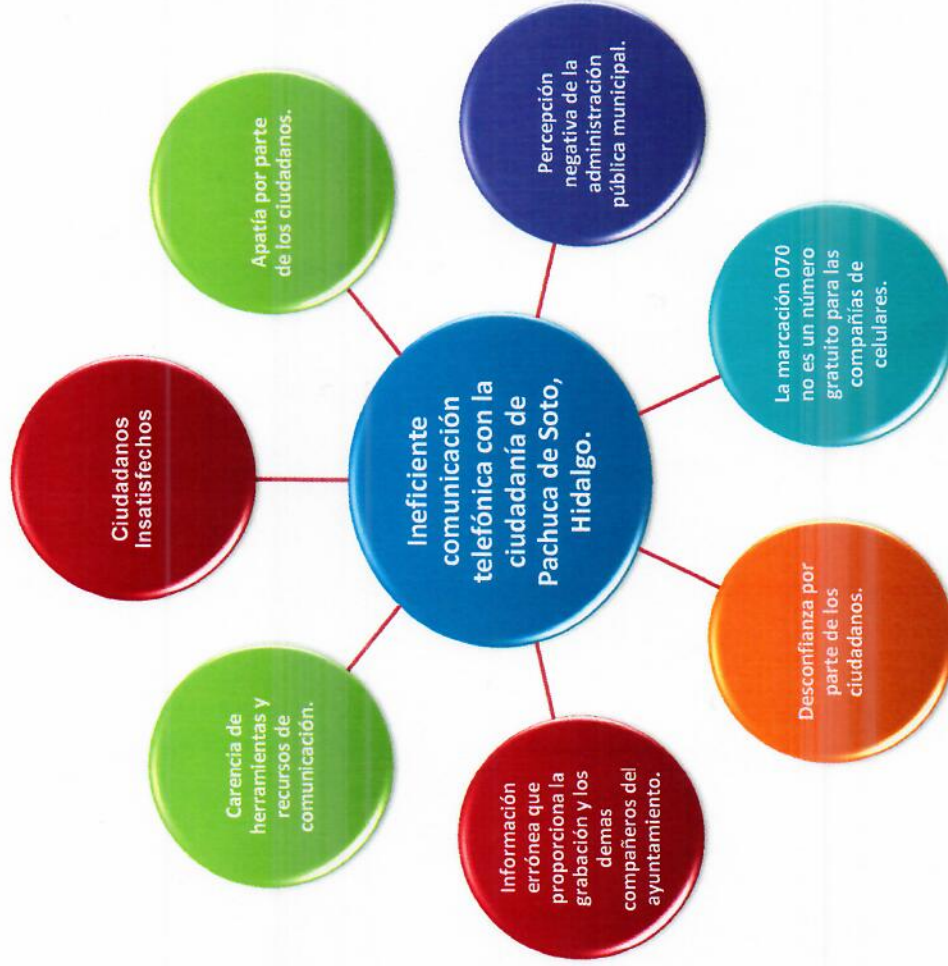

MTRA. Norma Erandi Sanchez Lara
Enlace PBR's

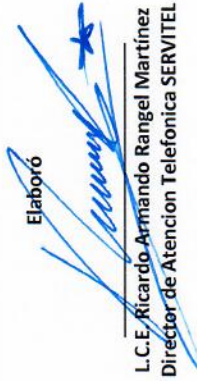
Autorizó


MTRA. Ana Stefanía García
Camacho
Secretaría Particular

Árbol de Problemas

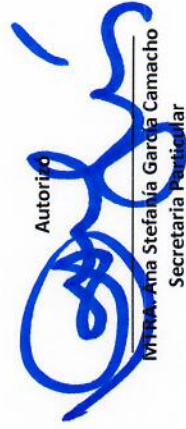
Secretaría o Instituto a cargo:	100	Unidades de apoyo de la o el Presidente Municipal
Unidad responsable de la	120	Dirección de Atención Telefónica SERVITEL
Proyecto:	UA03	Atención Ciudadana 070



Elaboró

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

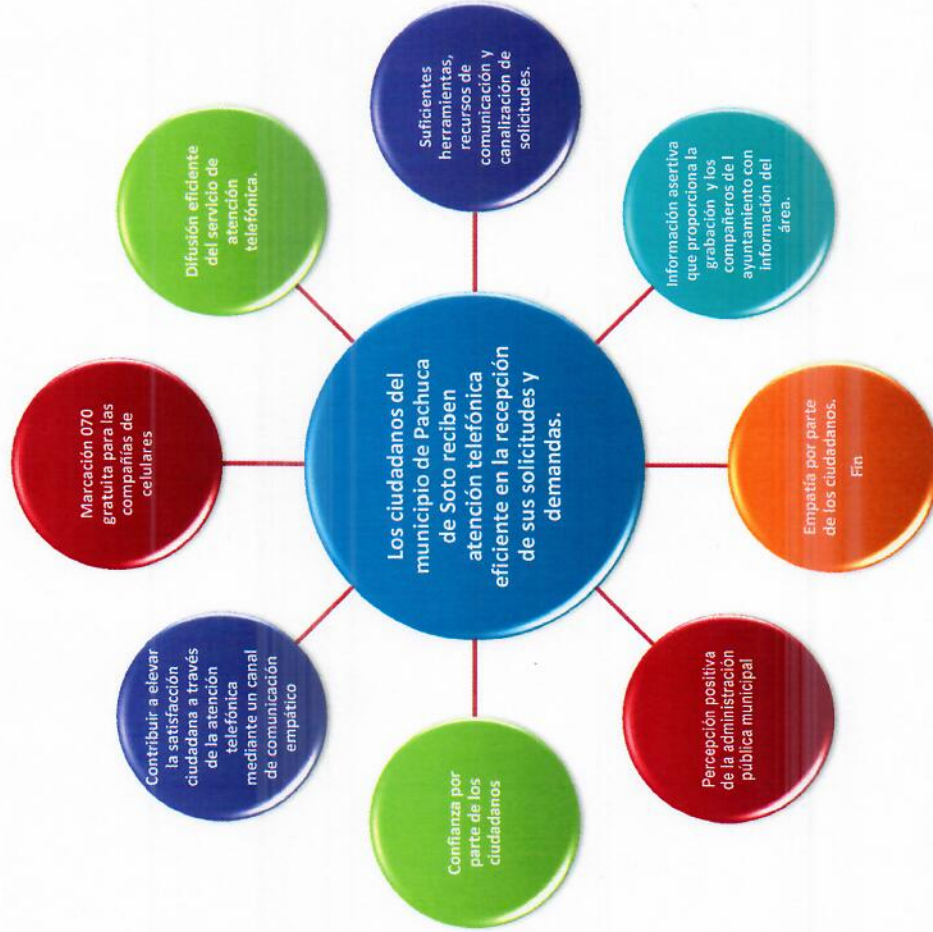
Revisó

MTRA. Norma Erañdi Sanchez Lara
Enlace PBR's

Autorizó

MTRA. Ana Stefania Garcia Camacho
Secretaría Particular

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

Revisó
MTRA. Norma Erándi Sanchez Lara
Enlace PBR's

Autorizó
MTRA. Ana Stefania García Camacho
Secretaría Particular

Estructura Analítica del Programa Presupuestario

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

Problemática (Proviene del árbol del problema)	Solución (Proviene del árbol del objetivo)
Efectos	Fines
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.
Problema	Objetivo
Población objetivo	Población objetivo
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.
Descripción del problema	Descripción del resultado esperado
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.
Magnitud (Línea base)	Magnitud (Resultado esperado)
Se tenía una línea base anual de 3120 solicitudes canalizadas.	Se estima tener más de 3,903 solicitudes canalizadas.
Causas	Medios
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.	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



MTRA. Norma Erandi Sanchez Lara
Enlace PBR's

Autorizó



MTRA. Ana Stefania Garcia
Camacho
Secretaria Particular

Matriz de Indicadores para Resultados 2021

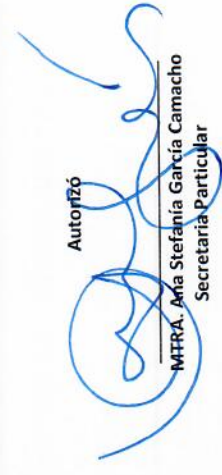
Datos del Proyecto							
Secretaría o Instituto a cargo:	100 Unidades de Apoyo de la o el Presidente Municipal						
Unidad responsable de la elaboración:	120 Dirección de Atención Telefónica SERVITEL						
Nombre del Proyecto:	UA03 Atención Ciudadana 070						
Definición del Proyecto:	Recepción, valoración, 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:	<table border="1"> <tr> <td>Indicador</td> <td>9</td> <td>Indicador logo ODS</td> </tr> <tr> <td>Indicador</td> <td></td> <td>Indicador logo GDM</td> </tr> </table>	Indicador	9	Indicador logo ODS	Indicador		Indicador logo GDM
Indicador	9	Indicador logo ODS					
Indicador		Indicador logo GDM					
Perspectiva de Género	<table border="1"> <tr> <td>Número de componente y/o actividad</td> <td>SIPPINNA:</td> <td>Número de componente y/o actividad</td> <td>Innovación</td> <td>Número de componente y/o actividad</td> </tr> </table>	Número de componente y/o actividad	SIPPINNA:	Número de componente y/o actividad	Innovación	Número de componente y/o actividad	
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
Dirección de Atención Telefónica SERVITEL

Revisó

MTRA. Norma Erandi Sanchez Lara
Enlace PBR's

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 2021

Datos del Proyecto

Secretaría o Instituto a cargo:	100
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
Fin	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.
Propósito	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.
Componentes	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.
C1					
Actividades	A.1. Atención telefónica recibida.	Número de peticiones atendidas.	Sistema de Gestión de Atención Ciudadana 070.	Reportes del Sistema de Gestión de Atención Ciudadana 070.	Que los ciudadanos reporten sus solicitudes y demandas de forma adecuada.
Actividades	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.	Estadística generada	Que el ciudadano presente la necesidad de un servicio o trámite.

Elaboró

Revisó


MTRA. Ana Stefania Garcia Camacho
 Secretaria Particular


MTRA. Norma Erandi Sanchez Lara
 Enlace PBR'S


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

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:	Estratégico		Gestión	
Dimensión a Medir:	Eficacia	X	Eficiencia	
	Calidad		Economía	

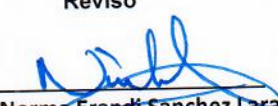
Datos del Indicador

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	Período de cumplimiento:	
Semafización:	Verde:	>66.66	Línea base:
	Amarillo:	<66.66	
	Rojo:	<33.33	
			3,903

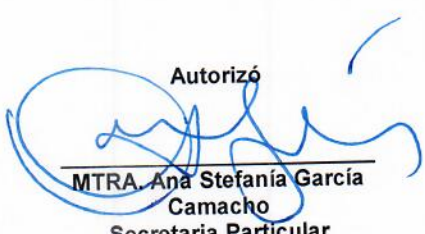
Elaboró


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

Revisó


MTRA. Norma Erandi Sánchez Lara
Enlace PBR's

Autorizó


MTRA. Ana Stefania García
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 efectivamente canalizadas.	Porcentaje solicitudes canalizadas.	Solicitudes Canalizadas	304	154	100	293	368	340	476	400	350	350	350	200	3,685

Elaboró

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

Revisó

MTRA. Norma Erendi Sánchez Lara
Enlace PBR's

Autorizó

MTRA. Ana Sofía García Camacho
Secretaría Particular