



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: | 130  | Secretaría Particular                             |
| Proyecto:                             | UA04 | Atención, Orientación y Canalización Ciudadana.   |

**INDICADORES DE REFERENCIA**

No aplica

**POBLACIÓN Ó ÁREA DE ENFOQUE POTENCIAL**

297,848 ciudadanos del Municipio de Pachuca de Soto.

**POBLACIÓN Ó ÁREA DE ENFOQUE OBJETIVO**

2,100 Solicitudes de la ciudadanía del Municipio de Pachuca de Soto.

**DEFINICIÓN DEL PROBLEMA**

La atención que se brinda a la ciudadanía de Municipio de Pachuca de Soto es ineficiente.

**PROPUESTA DE INTERVENCIÓN**

Se propone capacitar al personal para la adecuada recepción y registro de solicitudes ingresadas mediante audiencias y oficios, verificando que la información este completa para lograr una eficiente atención ciudadana.

**IDENTIFICACIÓN DE RIEZGOS ASOCIADOS A LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO**

Debido a la contingencia sanitaria generada por el SARS COV-2 la atención ciudadana puede verse afectada en su desarrollo y en su continuidad.

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

Elaboró

  
Mtra. Ana Stefanía García Camacho  
Secretaría Particular

Revisó

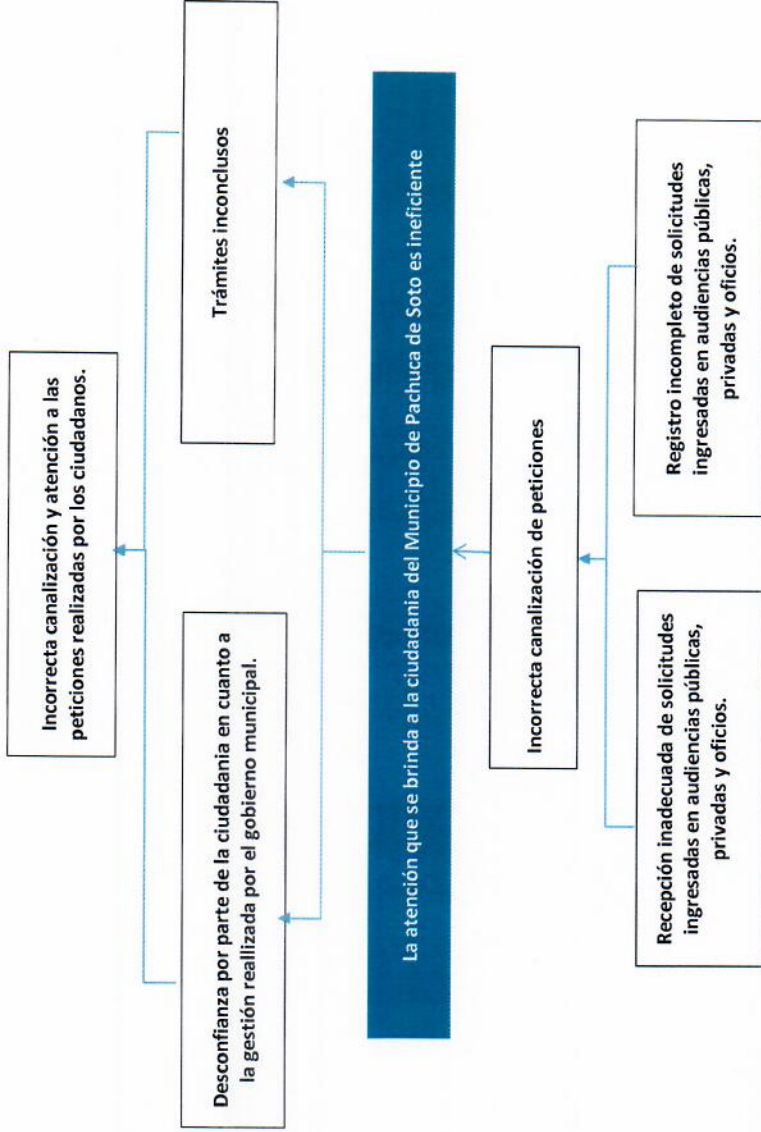
  
Mtra. Norma Erandi Sánchez Lara  
Enlace PBR

Autorizó

  
Mtra. Ana Stefanía García Camacho  
Secretaría Particular

**Árbol de Problemas**

|  |      |   |
|--|------|---|
| <b>Secretaría o Instituto a cargo:</b> | 100  | Unidades de Apoyo de la o el Presidente Municipal |
| <b>Unidad responsable de la</b>        | 130  | Secretaría Particular                             |
| <b>Proyecto:</b>                       | UA04 | Atención, Orientación y Canalización Ciudadana.   |



**Elaboró**  
Mtra. Ana Stefania García Camacho  
Secretaría Particular

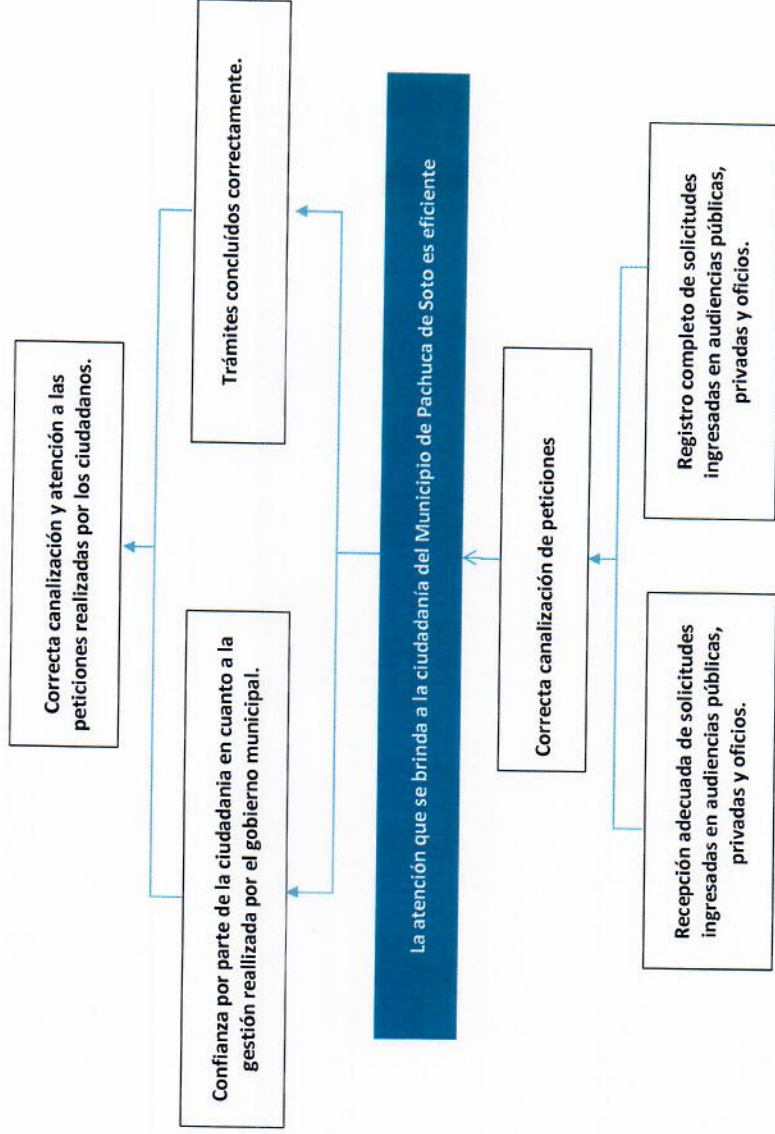
**Revisó**  
Mtra. Norma Erandi Sánchez Lara  
Enlace PBR

**Autorizó**  
Mtra. Ana Stefania García Camacho  
Secretaría Particular

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

**Árbol de Objetivos**

|  |      |   |
|--|------|---|
| <b>Secretaría o Instituto a cargo:</b> | 100  | Unidades de Apoyo de la o el Presidente Municipal |
| <b>Unidad responsable de la</b>        | 130  | Secretaría Particular                             |
| <b>Proyecto:</b>                       | UA04 | Atención, Orientación y Canalización Ciudadana.   |



**Elaboró**  
Mtra. Ana Stéfania García Camacho  
Secretaría Particular

**Revisó**  
Mtra. Norma Brandi Sánchez Lara  
Enlace PBR

**Autorizó**  
Mtra. Ana Stéfania García Camacho  
Secretaría Particular

## 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> | 130  | Secretaría Particular                             |
| <b>Proyecto:</b>                             | UA04 | Atención, Orientación y Canalización Ciudadana.   |

| Problemática<br>(Proviene del árbol del problema)  | Solución<br>(Proviene del árbol del objetivo)  |
|--|--|
| <b>Efectos</b>   | <b>Fines</b>   |
| Incorrecta canalización y atención a las peticiones realizadas por los ciudadanos.         | Correcta canalización y atención a las peticiones realizadas por los ciudadanos.         |
| <b>Problema</b>  | <b>Objetivo</b>  |
| <b>Población objetivo</b>  | <b>Población objetivo</b>  |
| Pachuca de Soto.   | Pachuca de Soto.   |
| <b>Descripción del problema</b>  | <b>Descripción del resultado esperado</b>  |
| La atención que se brinda a la ciudadanía del Municipio de Pachuca de Soto es ineficiente  | La atención que se brinda a la ciudadanía del Municipio de Pachuca de Soto es eficiente  |
| <b>Magnitud (Línea base)</b>   | <b>Magnitud (Resultado esperado)</b>   |
| 0  | 2,100 peticiones de coordinación para la generación de políticas públicas programadas.   |
| <b>Causas</b>  | <b>Medios</b>  |
| Incorrecta canalización de peticiones.   | Correcta canalización de peticiones.   |
| Recepción inadecuada de solicitudes ingresadas en audiencias públicas, privadas y oficios. | Recepción adecuada de solicitudes ingresadas en audiencias públicas, privadas y oficios. |
| Registro incompleto de solicitudes ingresadas en audiencias públicas, privadas y oficios.  | Registro completo de solicitudes ingresadas en audiencias públicas, privadas y oficios.  |

Elaboró  
  
Mtra. Ana Stefania García Camacho  
Secretaría Particular

Revisó  
  
Mtra. Norma Erandi Sánchez Lara  
Enlace PBR

Autorizó  
  
Mtra. Ana Stefania García Camacho  
Secretaría Particular

**Matriz de Indicadores para Resultados 2021**

|  |  | Datos del Proyecto   |                  |                                    |
|--|--|--|------------------|------------------------------------|
| <b>Secretaría o Instituto a cargo:</b>       | 100  | Unidades de Apoyo de la o el Presidente Municipal  |                  |                                    |
| <b>Unidad responsable de la elaboración:</b> | 130  | Secretaría Particular  |                  |                                    |
| <b>Nombre del Proyecto:</b>                  | UA04   | Presidir, Supervisar y Conducir la Administración Pública Municipal  |                  |                                    |
| <b>Definición del Proyecto:</b>              | Conducir y coordinar las políticas municipales que permitan el uso eficiente de los recursos públicos, en beneficio de a Población del Municipio de Pachuca de Soto. |  |                  |                                    |
| <b>Beneficiarios del Proyecto:</b>           | 297,848  | Población del municipio de Pachuca   |                  |                                    |
| <b>Alineación al PMD, Eje:</b>               | 1  | Pachuca Honesta, Cercana y Moderna   |                  |                                    |
| <b>Objetivo Estratégico:</b>                 | 1.2  | Mejora de la gestión pública   |                  |                                    |
| <b>Objetivo General:</b>                     | 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.                          |                  |                                    |
| <b>Acción Estratégica:</b>                   | 1.2.A.5  | Mejorar los procedimientos de atención y seguimiento de las solicitudes ciudadanas.  |                  |                                    |
| <b>Objetivo de los ODS:</b>                  | 16   | Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas. |                  |                                    |
| <b>Meta del Objetivo:</b>                    | 16.10  | Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales.   |                  |                                    |
| <b>Modulo de la GDM:</b>                     | 8  | Gobierno Abierto   |                  |                                    |
| <b>Indicador:</b>                            | 8.2.2  | Seguimiento y atención de las propuestas ciudadanas  |                  |                                    |
| <b>Alineación transversal:</b>               | <b>Perspectiva de Género</b>   | Número de componente y/o actividad   | <b>SIPPINNA:</b> | Número de componente y/o actividad |
|  |  |  |                  | <b>Innovación</b>                  |
|  |  |  |                  | Número de componente y/o actividad |


**Elaboró**  
 Mtra. Ana Stefania García Camacho  
 Secretaria Particular


**Revisó**  
 Mtra. Norma Erandi Sánchez Lara  
 Enlace PBR


**Autorizó**  
 Mtra. Ana Stefania García Camacho  
 Secretaria Particular



Insertar logo ODS

Insertar logo GDM

Número de componente y/o actividad

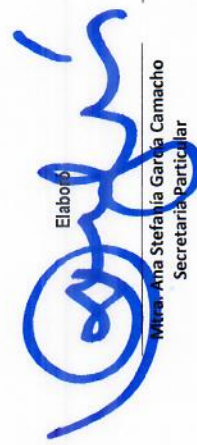
**Secretaría de Planeación y Evaluación**  
Dirección de Planeación, Evaluación y Proyectos Estratégicos

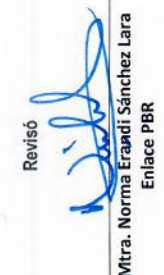
**Matriz de Indicadores para Resultados 2021**

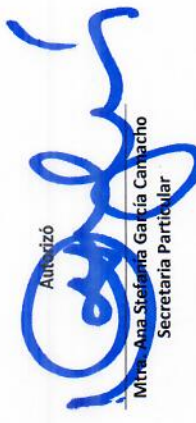
| Datos del Proyecto                     |   |
|--|---|
| <b>Secretaría o Instituto a cargo:</b> | Unidades de Apoyo de la o el Presidente Municipal |
| <b>Unidad responsable de la</b>        | Secretaría Particular                             |
| <b>Nombre del Proyecto:</b>            | Atención, Orientación y Canalización Ciudadana.   |

| Matriz de Indicadores para Resultados |  |  |                        |                                  |   |
|---------------------------------------|--|--|------------------------|----------------------------------|---|
| Nivel                                 | Objetivos  | Indicadores  | Fuentes de información | Medios de verificación           | Supuestos   |
| <b>Fin</b>                            | Contribuir con la correcta canalización y atención a las peticiones realizadas por los ciudadanos. | Porcentaje de ciudadanos satisfechos con la gestión realizada. | Sistema de gestión.    | Reportes del sistema de gestión. | Que exista un planeación y organización eficiente de las gestiones a realizar.            |
| <b>Propósito</b>                      | La atención que se brinda a la ciudadanía del Municipio de Pachuca de Solo es eficiente            | Porcentaje de las peticiones canalizadas satisfactoriamente.   | Sistema de gestión.    | Reportes del sistema de gestión. | Que se ejecuten de manera responsable las actividades correspondientes.                   |
| <b>Componentes</b>                    | C.1 Correcta canalización de peticiones.   | Porcentaje de las peticiones canalizadas.                      | Sistema de gestión.    | Reportes del sistema de gestión. | Que se cuente con los recursos materiales económicos y humanos para atender la solicitud. |

| C1                 |   |                                      |                     |                                  |   |
|--------------------|---|--------------------------------------|---------------------|----------------------------------|---|
| <b>Actividades</b> | A.1 Recepción adecuada de solicitudes ingresadas en audiencias públicas, privadas y oficinas. | Número de peticiones registradas.    | Sistema de gestión. | Reportes del sistema de gestión. | Que la ciudadanía solicite una audiencia o que haya ingresado un oficio de petición dirigido al Presidente Municipal. |
| <b>Actividades</b> | A.2 Registro completo de solicitudes ingresadas en audiencias públicas, privadas y oficinas.  | Porcentaje de estadística integrada. | Sistema de gestión. | Estadísticas integradas.         | Que la ciudadanía presente una solicitud, una necesidad o trámite y/o servicio.                                       |

**Elaboró**  
  
Mtra. Ana Stefania García Camacho  
Secretaría Particular

**Revisó**  
  
Mtra. Norma Erandi Sánchez Lara  
Enlace PBR

**Autorizó**  
  
Mtra. Ana Stefania García 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: | 130   | Secretaría Particular   |
| Proyecto:                             | UA04  | Atención, Orientación y Canalización Ciudadana.   |
| Definición del Proyecto:              | La atención que se brinda a la ciudadanía de Municipio de Pachuca de Soto es ineficiente. |   |
| Beneficiarios del Proyecto:           | 297,848   | Población del municipio de Pachuca  |
| Alineación al PMD, Eje:               | 1   | Pachuca Honesta, Cercana y Moderna  |
| Objetivo Estratégico:                 | 1.2   | 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.5   | Mejorar los procedimientos de atención y seguimiento de las solicitudes ciudadanas.   |

| Datos de Identificación del Indicador |   |   |                   |   |
|---------------------------------------|---|---|-------------------|---|
| Nombre del Componente:                | C.1 Correcta canalización de peticiones.  |   |                   |   |
| Nombre del Indicador:                 | Porcentaje de las peticiones canalizadas. |   |                   |   |
| Tipo de Indicador:                    | <b>Estratégico</b>                        |   | <b>Gestión</b>    | x |
| Dimensión a Medir:                    | <b>Eficacia</b>                           | x | <b>Eficiencia</b> |   |
|                                       | <b>Calidad</b>                            |   | <b>Economía</b>   |   |

| Datos del Indicador             |  |                                 |                    |       |
|---------------------------------|--|---------------------------------|--------------------|-------|
| Fórmula:                        | $PPCGPPR = (NPCGPPR / NPCGPPP) \times 100$   |                                 |                    |       |
| Variables:                      | PPCGPPR=Porcentaje de peticiones de coordinación para la generación de políticas publicas realizadas.<br>NPCGPPR=Número de peticiones de coordinación para la generación de políticas publicas realizadas.<br>NPCGPPP=Número de peticiones de coordinación para la generación de políticas publicas programadas. |                                 |                    |       |
| Unidad de medida (variables):   | Ciudadanos atendidos y satisfechos   |                                 |                    |       |
| Medios de verificación:         | Acuerdos, actas, minutas de trabajo y oficios  |                                 |                    |       |
| Unidad de medida del resultado: | Porcentaje   |                                 |                    |       |
| Frecuencia de medición:         | Trimestral   | <b>Período de cumplimiento:</b> |                    | Anual |
| Semafización:                   | <b>Verde:</b>  | >66.66                          | <b>Línea base:</b> | 0     |
|                                 | <b>Amarillo:</b>   | <66.66                          |                    |       |
|                                 | <b>Rojo:</b>   | <33.33                          |                    |       |

Elaboró  
  
Mtra. Ana Stefania García Camacho  
Secretaría Particular

Revisó  
  
Mtra. Norma Erandi Sánchez Lara  
Enlace PBR

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**

|  |  |   |
|--|--|---|
| <b>Secretaría o Instituto a cargo:</b>       | 100  | Unidades de Apoyo de la o el Presidente Municipal |
| <b>Unidad responsable de la elaboración:</b> | 130  | Secretaría Particular                             |
| <b>Proyecto:</b>                             | UA04   | Atención, Orientación y Canalización Ciudadana.   |
| <b>Definición del Proyecto:</b>              | Conducir y coordinar las políticas públicas municipales que permitan el uso eficiente de los recursos públicos, en beneficio de la Población del Municipio de Pachuca de Solo. |   |
| <b>Beneficiarios del Proyecto:</b>           | 297848   | Atención, Orientación y Canalización Ciudadana.   |

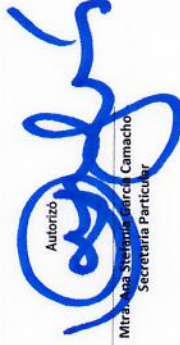
Presupuesto asignado por proyecto:

**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 Correcta canalización de peticiones. | Porcentaje de las peticiones canalizadas. | Peticiones canalizadas | 270   | 231     | 385   | 504   | 341  | 305   | 220   | 320    | 350        | 300     | 300       | 250       | 3,756     |

**Elaboró**  
  
 Mariana Estrella García Camacho  
 Secretaria Particular

**Revisó**  
  
 Mtra. Norma Erandi Sánchez Lara  
 Enlace PBR

**Autorizó**  
  
 Mtra. Mariana Estrella García Camacho  
 Secretaria Particular