|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **NIVEL** | **RESUMEN NARRATIVO** | **INDICADORES** | | | | | **MEDIOS DE VERIFICACIÓN** | **SUPUESTOS** |
| **NOMBRE DEL INDICADOR** | **FÓRMULA** | **FUENTES DE INFORMACIÓN** | **FRECUENCIA** | **METAS** |
|
| FIN | Contribuir para Propiciar un Estado de Derecho real en el que la población vulnerable tenga acceso igualitario a una justicia pronta y expedita. | Servicio a la ciudadanía con mayor calidad y calidez en la atención | sumatoria de procesos proyectados + tramites solventados por el despacho proyectados + visitas al interior de la dependencia proyectadas + encuestas de salida proyectadas) | Propias de la dependencia | Anual | 1,512 | Informes mensuales publicados en el portal SEPLAN, tablero MIDE. | Las oficinas siguen los procesos establecidos |
| PROPÓSITO | Dirigir en forma adecuada la dependencia, buscando dar solución a las demandas ciudadanas, para garantizar el derecho a la información pública, la eficacia y la eficiencia en el desempeño de las atribuciones conferidas a la dependencia; la visión estratégica con una perspectiva a largo plazo y lograr la excelencia en la prestación de los servicios, así como implementar el fortalecimiento institucional. | solución de demandas | sumatoria de demandas solucionadas/sumatoria de demandas proyectadas | Propias de la dependencia | Anual | 1,512 | Informes mensuales publicados en el portal SEPLAN, tablero MIDE. | Las oficinas siguen los procesos establecidos |
| COMPONENTES | Mejora de procesos en las áreas que brindan atención a los usuarios. | Número de procesos mejorados en las áreas que brindan atención a los usuarios. | Sumatoria de los procesos | Propias de la dependencia | Mensual | 12 procesos de mejora | Informes mensuales publicados en el portal SEPLAN, tablero MIDE. | Adaptación del personal a los procesos de mejora implementados… |
| Trámites solventados en el despacho del Procurador | Número de trámites solventados en el despacho del Procurador | Solicitudes de transparencia + peticiones ciudadanas + colaboraciones interinstitucionales | Portal de ITEI del Gobierno del Estado de Jalisco | Mensual | 320 atenciones | Informes mensuales publicados en el portal SEPLAN y portal de ITEI | Que ciudadano o dependencias diversas peticionen información hacia la Procuraduría Social. |
| Visitas de inspección practicadas al interior de la dependencia. | Visitas de inspección practicadas al interior de la dependencia. | Expedientes revisados + encuestas + número de usuarios atendidos | Generado por la dependencia | Mensual | 180 usuarios | Propios de la dependencia | Que se cuente con una plantilla de personal suficiente para la aplicación cabal de las encuestas en zona metropolitana e interior del Estado de Jalisco. |
| Usuarios que aplicaron encuestas de salida. | Número de usuarios encuestados | Suma de los usuarios que aplicaron encuesta | Propia del Despacho, Dirección General de Regiones y Dirección General de Asuntos Internos. | Mensual | 1,000 encuestas efectivas | Informes mensuales publicados en el portal SEPLAN, tablero MIDE. | Que el usuario acepte aplicar la encuesta, así como la veracidad de sus datos. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etiqueta** | **Concepto** | **Número** |
| **Sector** | Poder Ejecutivo - Dependencias | **21111** |
| **Unidad Presupuestal** | Procuraduría Social | **17** |
| **Unidad Responsable** | Dependencia | **00** |
| **Finalidad** | Gobierno | **1** |
| **Función** | Justicia | **12** |
| **Subsunción** | Procuración de Justicia | **122** |
| **Dimensión** | Garantía de derechos y libertad | **5** |
| **Temáticas Sectoriales** | Justicia y Estado de Derecho | **52** |
| **Programas Presupuestarios AR** | Prestación de Servicios Públicos | **E** |
| **Programas Presupuestarios** | Servicio a la ciudadanía con mayor calidad y calidez en la atención | **593** |
| **Unidad Ejecutora de Gasto** | Despacho del Procurador Social | **00399** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nombre del Programa:** | **Servicio a la ciudadanía con mayor calidad y calidez en la atención** | | | | | |  |  |
|  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **NIVEL** | **RESUMEN NARRATIVO** | **INDICADORES** | | | | | **MEDIOS DE VERIFICACIÓN** | **SUPUESTOS** |
| **NOMBRE DEL INDICADOR** | **FÓRMULA** | **FUENTES DE INFORMACIÓN** | **FRECUENCIA** | **METAS** |
|
| COMPONENTE | Mejora de procesos en las áreas que brindan atención a los usuarios. | Número de procesos mejorados en las áreas que brindan atención a los usuarios. | Sumatoria de los procesos | Propias de la dependencia | Mensual | 12 procesos de mejora | Informes mensuales publicados en el portal SEPLAN, tablero MIDE. | Adaptación del personal a los procesos de mejora implementados… |
| ACTIVIDADES | Mejora de procesos en las áreas que brindan atención a los usuarios. | Número de procesos mejorados en las áreas que brindan atención a los usuarios. | Sumatoria de los procesos | Propias de la dependencia | Mensual | 12 procesos de mejora | Informes mensuales publicados en el portal SEPLAN, tablero MIDE. | Adaptación del personal a los procesos de mejora implementados… |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nombre del Programa:** | **Servicio a la ciudadanía con mayor calidad y calidez en la atención** | | | | | |  |  |
|  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **NIVEL** | **RESUMEN NARRATIVO** | **INDICADORES** | | | | | **MEDIOS DE VERIFICACIÓN** | **SUPUESTOS** |
| **NOMBRE DEL INDICADOR** | **FÓRMULA** | **FUENTES DE INFORMACIÓN** | **FRECUENCIA** | **METAS** |
|
| COMPONENTE | Trámites solventados en el despacho del Procurador | Número de trámites solventados en el despacho del Procurador | Solicitudes de transparencia + peticiones ciudadanas + colaboraciones interinstitucionales | Portal de ITEI del Gobierno del Estado de Jalisco | Mensual | 320 atenciones | Informes mensuales publicados en el portal SEPLAN y portal de ITEI | Que ciudadano o dependencias diversas peticionen información hacia la Procuraduría Social. |
| ACTIVIDADES | Solicitudes de transparencia | Número de solicitudes de transparencia dirigidas a la dependencia | Sumatoria de solicitudes | Portal de ITEI del Gobierno del Estado de Jalisco | Mensual | Dependiente de número de solicitudes | Informes mensuales publicados en el portal SEPLAN y portal de ITEI | Que ciudadano o dependencias diversas peticionen información hacia la Procuraduría Social. |
| Peticiones Ciudadanas | Número de peticiones realizadas por la ciudadanía | Sumatoria de solicitudes | Portal de ITEI del Gobierno del Estado de Jalisco | Mensual | Dependiente de número de solicitudes | Informes mensuales publicados en el portal SEPLAN y portal de ITEI | Que ciudadano o dependencias diversas peticionen información hacia la Procuraduría Social. |
| colaboraciones interinstitucionales | Acuerdos, convenios y solicitudes interinstitucionales | Sumatoria de solicitudes | Portal de ITEI del Gobierno del Estado de Jalisco | Mensual | Dependiente de número de solicitudes | Informes mensuales publicados en el portal SEPLAN y portal de ITEI | Que ciudadano o dependencias diversas peticionen información hacia la Procuraduría Social. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | | | |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **NIVEL** | **RESUMEN NARRATIVO** | **INDICADORES** | | | | | **MEDIOS DE VERIFICACIÓN** | **SUPUESTOS** |
| **NOMBRE DEL INDICADOR** | **FÓRMULA** | **FUENTES DE INFORMACIÓN** | **FRECUENCIA** | **METAS** |
|
| COMPONENTE | visitas de inspección practicadas al interior de la dependencia. | Usuarios beneficiados al interior de la dependencia. | Expedientes revisados + encuestas + número de usuarios atendidos | Generado por la dependencia | Mensual | 180 | Propios de la dependencia | Que se cuente con una plantilla de personal suficiente para la aplicación cabal de las encuestas en zona metropolitana e interior del Estado de Jalisco. |
| ACTIVIDADES | Revisión de controles y procesos de las funciones de las áreas de la Dependencia para asegurar una mejor atención de los usuarios. | Expedientes registros y parlamentos revisados | sumatoria de expedientes | Generado por la dependencia | Mensual | 540 | Propios de la dependencia | Tipo de registros con los que cuenta caga agente |
| Realización de encuestas de entrada y salida dirigidas al usuario de la dependencia para efectos de evaluación de calidad en el servicio. | Número de encuestas realizadas | Suma de encuestas efectuadas - número de encuestas rechazadas | Generado por la dependencia | Mensual | 1,500 encuestas efectivas anuales | Propios de la dependencia | Disposición del usuario para aplicar la encuesta, sin falsear la información que en ellas se introduzcan. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | | | |  |  |
|  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **NIVEL** | **RESUMEN NARRATIVO** | **INDICADORES** | | | | | **MEDIOS DE VERIFICACIÓN** | **SUPUESTOS** |
| **NOMBRE DEL INDICADOR** | **FÓRMULA** | **FUENTES DE INFORMACIÓN** | **FRECUENCIA** | **METAS** |
|
| COMPONENTE | Usuarios que aplicaron encuestas de salida. | Número de usuarios encuestados | Suma de los usuarios que aplicaron encuesta | Propia del Despacho, Dirección General de Regiones y Dirección General de Asuntos Internos. | Mensual | 1,000 encuestas efectivas | Informes mensuales publicados en el portal SEPLAN, tablero MIDE. | Que el usuario acepte aplicar la encuesta, así como la veracidad de sus datos. |
| ACTIVIDADES | Usuarios que aplicaron encuestas de salida. | Número de usuarios encuestados | Suma de los usuarios que aplicaron encuesta | Propia del Despacho, Dirección General de Regiones y Dirección General de Asuntos Internos. | Mensual | 1,000 encuestas efectivas | Informes mensuales publicados en el portal SEPLAN, tablero MIDE. | Que el usuario acepte aplicar la encuesta, así como la veracidad de sus datos. |