



**H. AYUNTAMIENTO DE PLAYAS DE ROSARITO**  
**TESORERÍA MUNICIPAL**  
**PRESUPUESTO DE EGRESOS**  
**REPORTE DE RENDICIÓN DE CUENTAS**



**DATOS GENERALES**

<b>Proyecto:</b>	Atención Ciudadana	<b>Fecha:</b>	08/06/2022
<b>Periodo de Ejecución:</b>		<b>Número de Proyecto:</b>	23
Inicio:	01/01/2022	Fin:	31/12/2022
<b>Tipo de Proyecto:</b>	Administración Pública Eficiente	<b>Costo del Proyecto:</b>	1,073,554.40
<b>Programa Especial:</b>	Bajo	<b>Cobertura:</b>	Municipal
		<b>Tipo de Accion:</b>	Administración Pública

**MATRIZ DE INDICADORES**

<b>Fin</b>								
<b>Objetivo:</b>	Orientar al ciudadano respecto a quejas y denuncias en contra del actuar de los Servidores Públicos de la administración pública municipal u omisión en la prestación de servicios públicos a través de la línea 072 y canalizarlas a las dependencias correspondientes. Incentivar a la denuncia. Visitas con los comités de vecinos.				<b>Unidad de Medida:</b>	Porcentaje		
<b>Nombre:</b>	Denuncia Ciudadana				<b>Periodo:</b>	Anual		
<b>Definición:</b>	Incremento de denuncias ciudadana respecto al año anterior.				<b>Tipo de Indicador:</b>	Estrategico		
<b>Medio de Verificación:</b>	Lista de personas atendidas en la dependencia, ya sea para quejas o canalizadas a las dependencias.				<b>Dimensión:</b>	Eficiencia		
<b>Metodo de Calculo:</b>	INFORME ANUAL()/QUEJAS LÍNEA 072()							
<b>ACUMULADO DEL PERIODO</b>								
		Periodo	Programado	Modificado	Avance	% de Avance	Justificación	Semáforo
<b>Programado:</b>	0.00	Primer trimestre - Enero	0.00	0.00	0.00	0.00%		
<b>Modificado:</b>	0.00	Primer trimestre - Febrero	0.00	0.00	0.00	0.00%		
<b>Avance:</b>	0.00	Primer trimestre - Marzo	0.00	0.00	0.00	0.00%		
<b>Porcentaje:</b>	0.00%							
<b>Semaforo:</b>		Segundo Trimestre - Abril	0.00	0.00	0.00	0.00%		
		Segundo Trimestre - Mayo	0.00	0.00	0.00	0.00%		
		Segundo Trimestre - Junio	0.00	0.00	0.00	0.00%		

PARAMETROS DE SEMAFORACIÓN	
Aceptable	X >= 75.00 y X <= 100.00
Con riesgo	X >= 65.00 y X <= 110.00
Critico	X < 50.00 y X > 120.00

**Propósito**

<b>Objetivo:</b>	Promover el uso de la línea 072 para que los ciudadanos se sientan satisfechos con las peticiones, quejas y sugerencias.	<b>Unidad de Medida:</b>	Evaluación
<b>Nombre:</b>	Peticiones Ciudadanas	<b>Periodo:</b>	Anual
<b>Definición:</b>	Calificación año anterior respecto al actual	<b>Tipo de Indicador:</b>	Estrategico
<b>Medio de Verificación:</b>	Quejas que se les asigno folio 072, reportes	<b>Dimensión:</b>	Eficiencia
<b>Metodo de Calculo:</b>	RESPUESTA DE QUEJAS()/CUESTIONARIOS APLICADOS()		





**H. AYUNTAMIENTO DE PLAYAS DE ROSARITO**  
**TESORERÍA MUNICIPAL**  
**PRESUPUESTO DE EGRESOS**  
**REPORTE DE RENDICIÓN DE CUENTAS**



ACUMULADO DEL PERIODO		Periodo	Programado	Modificado	Avance	% de Avance	Justificación	Semáforo
<b>Programado:</b>	0.00	Primer trimestre - Enero	0.00	0.00	0.00	0.00%		
<b>Modificado:</b>	0.00	Primer trimestre - Febrero	0.00	0.00	0.00	0.00%		
<b>Avance:</b>	0.00	Primer trimestre - Marzo	0.00	0.00	0.00	0.00%		
<b>Porcentaje:</b>	0.00%							
<b>Semaforo:</b>		Segundo Trimestre - Abril	0.00	0.00	0.00	0.00%		
		Segundo Trimestre - Mayo	0.00	0.00	0.00	0.00%		
		Segundo Trimestre - Junio	0.00	0.00	0.00	0.00%		

  

PARAMETROS DE SEMAFORACIÓN	
Aceptable	X >= 75.00 y X <= 100.00
Con riesgo	X >= 65.00 y X <= 110.00
Critico	X < 50.00 y X > 120.00

Componente [1]			
<b>Objetivo:</b>	Políticas y prácticas de gobierno para atención de quejas diseñadas e implementadas.	<b>Unidad de Medida:</b>	Política
<b>Nombre:</b>	Peticiones Ciudadanas	<b>Periodo:</b>	Trimestral
<b>Definición:</b>	Porcentaje de incremento en diseño de políticas.	<b>Tipo de Indicador:</b>	Gestion
<b>Medio de Verificación:</b>	Informes y reportes	<b>Dimensión:</b>	Eficiencia
<b>Metodo de Calculo:</b>	POLÍTICAS IMPLEMENTADAS A()/POLÍTICAS IMPLEMENTADAS A-1()		

  

ACUMULADO DEL PERIODO		Periodo	Programado	Modificado	Avance	% de Avance	Justificación	Semáforo
<b>Programado:</b>	0.00	Primer trimestre - Enero	0.00	0.00	0.00	0.00%		
<b>Modificado:</b>	2.00	Primer trimestre - Febrero	0.00	0.00	0.00	0.00%		
<b>Avance:</b>	2.00	Primer trimestre - Marzo	0.00	1.00	1.00	100.00%		Aceptable
<b>Porcentaje:</b>	100.00%							
<b>Semaforo:</b>	Aceptable	Segundo Trimestre - Abril	0.00	0.00	0.00	0.00%		
		Segundo Trimestre - Mayo	0.00	0.00	0.00	0.00%		
		Segundo Trimestre - Junio	0.00	1.00	1.00	100.00%		Aceptable

  

PARAMETROS DE SEMAFORACIÓN	
Aceptable	X >= 75.00 y X <= 100.00
Con riesgo	X >= 65.00 y X <= 110.00
Critico	X < 50.00 y X > 120.00





**H. AYUNTAMIENTO DE PLAYAS DE ROSARITO**  
**TESORERÍA MUNICIPAL**  
**PRESUPUESTO DE EGRESOS**  
**REPORTE DE RENDICIÓN DE CUENTAS**



<b>Actividad [1.1]</b>												
<b>Objetivo:</b>	Utilización de una herramienta para la recepción de quejas 072, denuncias y sugerencias ciudadanas.	<b>Unidad de Medida:</b>	Queja									
<b>Nombre:</b>	Linea 072	<b>Periodo:</b>	Trimestral									
<b>Definición:</b>	Recibir quejas y denuncias vía telefónica reportando la omisión en la prestación de Servicios Públicos. Medir las quejas que entran y cuantas se solventan.	<b>Tipo de Indicador:</b>	Gestion									
<b>Medio de Verificación:</b>	Sistema de la línea 072	<b>Dimensión:</b>	Eficiencia									
<b>Metodo de Calculo:</b>	QUEJAS RECIBIDAS()/SOLVENTADAS()											
<b>ACUMULADO DEL PERIODO</b>												
<b>Programado:</b>	120.00	<b>Programado</b>		<b>Modificado</b>		<b>Avance</b>		<b>% de Avance</b>		<b>Justificación</b>		<b>Semáforo</b>
<b>Modificado:</b>	190.00	Primer trimestre - Enero	0.00	0.00	0.00	0.00%						
<b>Avance:</b>	190.00	Primer trimestre - Febrero	0.00	0.00	0.00	0.00%						
<b>Porcentaje:</b>	100.00%	Primer trimestre - Marzo	60.00	95.00	95.00	100.00%					Aceptable	
<b>Semaforo:</b>	Aceptable	Segundo Trimestre - Abril	0.00	0.00	0.00	0.00%						
		Segundo Trimestre - Mayo	0.00	0.00	0.00	0.00%						
		Segundo Trimestre - Junio	60.00	95.00	95.00	100.00%					Aceptable	

**PARAMETROS DE SEMAFORIACIÓN**

Aceptable	X >= 75.00 y X <= 100.00
Con riesgo	X >= 65.00 y X <= 110.00
Critico	X < 60.00 y X > 120.00

<b>Actividad [1.2]</b>			
<b>Objetivo:</b>	Fortalecer la participación ciudadana, convocar reuniones a través de los comisarios sociales Honorarios involucrando a la ciudadanía en la vigilancia de su propio gobierno.	<b>Unidad de Medida:</b>	Reunión
<b>Nombre:</b>	Comisarios Sociales Honorarios	<b>Periodo:</b>	Trimestral
<b>Definición:</b>	Aquel ciudadano auxiliar honorario que en forma voluntaria y gratuita apoya al Síndico Procurador en tareas específicas que la Ley confiere a éste. De tal forma que sea el vínculo social para establecer el proceso de reclamos y reconocimientos sociales en materia de Justicia, Seguridad y Honestidad.	<b>Tipo de Indicador:</b>	Gestion
<b>Medio de Verificación:</b>	Informe y listas de asistencia	<b>Dimensión:</b>	Eficiencia
<b>Metodo de Calculo:</b>	INFORMES()/LISTAS DE ASISTENCIA()		





**H. AYUNTAMIENTO DE PLAYAS DE ROSARITO**  
**TESORERÍA MUNICIPAL**  
**PRESUPUESTO DE EGRESOS**  
**REPORTE DE RENDICIÓN DE CUENTAS**



ACUMULADO DEL PERIODO		Periodo	Programado	Modificado	Avance	% de Avance	Justificación	Semáforo
<b>Programado:</b>	6.00	Primer trimestre - Enero	0.00	0.00	0.00	0.00%		
<b>Modificado:</b>	6.00	Primer trimestre - Febrero	0.00	0.00	0.00	0.00%		
<b>Avance:</b>	6.00	Primer trimestre - Marzo	3.00	3.00	3.00	100.00%		Aceptable
<b>Porcentaje:</b>	100.00%							
<b>Semaforo:</b>	Aceptable	Segundo Trimestre - Abril	0.00	0.00	0.00	0.00%		
		Segundo Trimestre - Mayo	0.00	0.00	0.00	0.00%		
		Segundo Trimestre - Junio	3.00	3.00	3.00	100.00%	Debido a la demanda laboral con la que se cuenta en la Direccion, se manejó como visitas a la mayoría de los comisarios para darle seguimiento a los diversos temas, así como entrega de material impreso.	Aceptable

**PARAMETROS DE SEMAFORIACIÓN**

Aceptable                    X >= 75.00 y X <= 100.00

Con riesgo                    X >= 65.00 y X <= 110.00

Critico                        X < 50.00 y X > 120.00

Actividad [1.3]			
<b>Objetivo:</b>	Aplicar encuestas para evaluar el desempeño de los funcionarios y servidores públicos municipales para garantizar el funcionamiento de los sistemas de Atención Ciudadana .	<b>Unidad de Medida:</b>	Encuestas Satisfacción de Servicio
<b>Nombre:</b>	Evaluación y desempeño	<b>Periodo:</b>	Trimestral
<b>Definición:</b>	Realizar encuestas para evaluar el desempeño de la atención por parte de los Servidores Públicos semanalmente.	<b>Tipo de Indicador:</b>	Gestion
<b>Medio de Verificación:</b>	Encuestas, resultados	<b>Dimensión:</b>	Eficiencia
<b>Metodo de Calculo:</b>	BUEN SERVICIO()/MAL SERVICIO()		





**H. AYUNTAMIENTO DE PLAYAS DE ROSARITO**  
**TESORERÍA MUNICIPAL**  
**PRESUPUESTO DE EGRESOS**  
**REPORTE DE RENDICIÓN DE CUENTAS**



ACUMULADO DEL PERIODO		Periodo	Programado	Modificado	Avance	% de Avance	Justificación	Semáforo
<b>Programado:</b>	18.00	Primer trimestre - Enero	0.00	0.00	0.00	0.00%		
<b>Modificado:</b>	18.00	Primer trimestre - Febrero	0.00	0.00	0.00	0.00%		
<b>Avance:</b>	18.00	Primer trimestre - Marzo	9.00	9.00	9.00	100.00%		Aceptable
<b>Porcentaje:</b>	100.00%							
<b>Semaforo:</b>	Aceptable	Segundo Trimestre - Abril	0.00	0.00	0.00	0.00%		
		Segundo Trimestre - Mayo	0.00	0.00	0.00	0.00%		
		Segundo Trimestre - Junio	9.00	9.00	9.00	100.00%	Se aplicaron a los contribuyentes, tanto entrantes como salientes.	Aceptable

**PARAMETROS DE SEMAFORACIÓN**

Aceptable                    X >= 75.00 y X <= 100.00

Con riesgo                    X >= 65.00 y X <= 110.00

Crítico                        X < 50.00 y X > 120.00

Actividad [1.4]		Unidad de Medida:	Recorrido
<b>Objetivo:</b>	Llevar a cabo un acercamiento directo a la comunidad y brindar las herramientas necesarias para cualquier denuncia contra funcionarios o servicios.	<b>Periodo:</b>	Trimestral
<b>Nombre:</b>	Atención directa en la comunidad.	<b>Tipo de Indicador:</b>	Gestion
<b>Definición:</b>	Se llevan a cabo recorridos en distintos puntos de la Ciudad, con el fin de acercarnos a la ciudadanía y dar difusión a la línea 072 para recibir quejas o sugerencias de ciudadanos nacionales y extranjeros, sobre el actuar de los funcionarios, servidores públicos o elementos de la Secretaría de Seguridad Ciudadana, así como reportar omisiones en los servicios.	<b>Dimensión:</b>	Eficiencia
<b>Medio de Verificación:</b>	Informes, fotos		
<b>Metodo de Calculo:</b>	RECORRIDOS REALIZADOS()/RECORRIDOS PROGRAMAMOS()		





**H. AYUNTAMIENTO DE PLAYAS DE ROSARITO**  
**TESORERÍA MUNICIPAL**  
**PRESUPUESTO DE EGRESOS**  
**REPORTE DE RENDICIÓN DE CUENTAS**



ACUMULADO DEL PERIODO		Periodo	Programado	Modificado	Avance	% de Avance	Justificación	Semáforo
<b>Programado:</b>	6.00	Primer trimestre - Enero	0.00	0.00	0.00	0.00%		
<b>Modificado:</b>	3.00	Primer trimestre - Febrero	0.00	0.00	0.00	0.00%		
<b>Avance:</b>	3.00	Primer trimestre - Marzo	3.00	0.00	0.00	0.00%		
<b>Porcentaje:</b>	100.00%							
<b>Semaforo:</b>	Aceptable	Segundo Trimestre - Abril	0.00	0.00	0.00	0.00%		
		Segundo Trimestre - Mayo	0.00	0.00	0.00	0.00%		
		Segundo Trimestre - Junio	3.00	3.00	3.00	100.00%	Se recorren diversos sectores de la ciudad con la finalidad de llegar a más ciudadanos y hacer difusión de la dependencia.	Aceptable

  

PARAMETROS DE SEMAFORACIÓN	
Aceptable	$X \geq 75.00$ y $X \leq 100.00$
Con riesgo	$X \geq 65.00$ y $X \leq 110.00$
Critico	$X < 50.00$ y $X > 120.00$

Actividad [1.5]			
<b>Objetivo:</b>	Recabar y turnar quejas y denuncias recibidas en contra de los Servidores Públicos Municipales a la instancia correspondiente.	<b>Unidad de Medida:</b>	Informe
<b>Nombre:</b>	Quejas contra Funcionarios, Servidores Públicos y Elementos Policiales.	<b>Periodo:</b>	Trimestral
<b>Definición:</b>	Recibir quejas y denuncias de manera presencial contra el mal actuar de los Funcionarios Públicos Municipales.	<b>Tipo de Indicador:</b>	Gestion
<b>Medio de Verificación:</b>	Informe, lista de quejas foleadas.	<b>Dimensión:</b>	Eficacia
<b>Metodo de Calculo:</b>	INFORME(/)LISTADO DE QUEJAS FOLEADAS()		

  

ACUMULADO DEL PERIODO		Periodo	Programado	Modificado	Avance	% de Avance	Justificación	Semáforo
<b>Programado:</b>	0.00	Primer trimestre - Enero	0.00	0.00	0.00	0.00%		
<b>Modificado:</b>	3.00	Primer trimestre - Febrero	0.00	0.00	0.00	0.00%		
<b>Avance:</b>	3.00	Primer trimestre - Marzo	0.00	0.00	0.00	0.00%		
<b>Porcentaje:</b>	100.00%							
<b>Semaforo:</b>	Aceptable	Segundo Trimestre - Abril	0.00	0.00	0.00	0.00%		
		Segundo Trimestre - Mayo	0.00	0.00	0.00	0.00%		
		Segundo Trimestre - Junio	0.00	3.00	3.00	100.00%		Aceptable





H. AYUNTAMIENTO DE PLAYAS DE ROSARITO  
TESORERÍA MUNICIPAL  
PRESUPUESTO DE EGRESOS  
REPORTE DE RENDICIÓN DE CUENTAS



PARAMETROS DE SEMAFORACIÓN

Aceptable	$X \geq 75.00$ y $X \leq 100.00$
Con riesgo	$X \geq 65.00$ y $X \leq 110.00$
Crítico	$X < 50.00$ y $X > 120.00$

  
\_\_\_\_\_  
JAIME IBARRA ACEDO  
SÍNDICO PROCURADOR

  
\_\_\_\_\_  
EDUARDO SARABIA ARECHIGA  
DIRECTOR