

GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO
PRESUPUESTO DE EGRESOS PARA EL EJERCICIO FISCAL 2022

Ficha Técnica de Indicador

Sistema de Evaluación del Desempeño (SED)

Gobierno del Estado de Jalisco

Secretaría de la Hacienda Pública

Datos del Programa

Atención y Servicios de Calidad al Contribuyente

Eje: Gobierno efectivo e integridad pública

Tema: Hacienda Pública

¿Quién gasta?

03	Unidad Presupuestal	000	Unidad Responsable	00085	Unidad Ejecutora del Gasto
Secretaría de la Hacienda Pública		Secretaría de la Hacienda Pública		Dirección General de Administración Tributaria	

¿Para qué se gasta?

Finalidad	Función	Subfunción
Gobierno	Asuntos Financieros y Hacendarios	Asuntos Hacendarios

Presupuesto asignado al Programa Presupuestario

Monto \$255,369,486.00

Objetivos

Nivel	Clave Componente	Resumen Narrativo
Fin		Contribuir a alcanzar con eficiencia, integridad y transparencia los resultados establecidos en el Plan Estatal de Gobernanza y Desarrollo, mediante la incorporación de procesos de participación ciudadana, profesionalización del servicio civil, innovación, control interno, monitoreo y evaluación.

Datos del Indicador

Denominación

Posición en el Subíndice Gobiernos Eficientes y Eficaces del Índice de Competitividad, IMCO

Método de cálculo

(Posición en el Subíndice Gobiernos Eficientes y Eficaces del Índice de Competitividad, IMCO (Realizado)/Posición en el Subíndice Gobiernos Eficientes y Eficaces del Índice de Competitividad, IMCO (Programado))*100

Descripción del Indicador

El subíndice Gobiernos Eficientes y Eficaces evalúa la forma en que los gobiernos de las entidades federativas son capaces de influir positivamente en la competitividad mediante políticas públicas orientadas a fomentar el desarrollo económico local.

Se evalúa la calidad de la gestión fiscal y financiera local, así como el grado de transparencia y rendición de cuentas asociado a la misma. De igual modo, se evalúa cómo los ingresos fiscales contribuyen al crecimiento de la economía formal.

Tipo de Indicador	Estratégico	Dimensión del Indicador	Eficacia	Año de Medición del Resultado	2024
Cobertura	Estatal	Frecuencia de Medición	Anual		

Desagregado meta valor por género

Parámetros de semaforización						Meta Institucional	Meta Valor	Unidad de medida (meta valor)	Hombre	Mujer
130	80.00	79.99	60.00	59.99	0	100%	3	Posición	No disponible	No disponible
Sentido del Indicador						Línea Base (meta valor)	Año (Línea base)			
Descendente						10	2021			

Variables del Indicador

Nombre de la Variable	Unidad de medida	Tipo de Acumulación
Posición en el Subíndice Gobiernos Eficientes y Eficaces del Índice de Competitividad, IMCO (realizado)	Posición	Valor presente
Posición en el Subíndice Gobiernos Eficientes y Eficaces del Índice de Competitividad, IMCO (programado)	Posición	Valor presente

Fuente de Información	IMCO. Índice de Competitividad Estatal (ICE), 2021.
Medios de verificación	
Supuestos	
Observaciones	
Id_mir	34580

- El presente documento despliega la información perteneciente a los indicadores estratégicos y gestión de aquellos programas presupuestarios que proveen de bienes y servicios que generan valor público a la ciudadanía jalisciense
- Se muestra el número del Componente relacionado con el indicador.

GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO
PRESUPUESTO DE EGRESOS PARA EL EJERCICIO FISCAL 2022

Ficha Técnica de Indicador

Sistema de Evaluación del Desempeño (SED)

Gobierno del Estado de Jalisco

Secretaría de la Hacienda Pública

Datos del Programa

Atención y Servicios de Calidad al Contribuyente

Eje: Gobierno efectivo e integridad pública

Tema: Hacienda Pública

¿Quién gasta?

03	Unidad Presupuestal	000	Unidad Responsable	00085	Unidad Ejecutora del Gasto
Secretaría de la Hacienda Pública		Secretaría de la Hacienda Pública		Dirección General de Administración Tributaria	

¿Para qué se gasta?

Finalidad	Función	Subfunción
Gobierno	Asuntos Financieros y Hacendarios	Asuntos Hacendarios

Presupuesto asignado al Programa Presupuestario

Monto: \$255,369,486.00

Objetivos

Nivel	Clave Componente	Resumen Narrativo
Propósito		Las Dependencias, Entidades Públicas, Gobiernos Municipales y/o Proveedores del Estado aplican las normas y criterios en materia fiscal y hacendaria, con la finalidad de obtener los resultados específicos definidos por la Secretaría de la Hacienda Pública, para optimizar la gestión pública.

Datos del Indicador

Denominación

Nivel de calidad crediticia de las finanzas públicas

Método de cálculo

(Nivel de calificación crediticia de las finanzas públicas de Jalisco (Realizado)/Nivel de calificación crediticia de las finanzas públicas de Jalisco (Programado))*100

Descripción del Indicador

Este indicador muestra el nivel de calificación crediticia de las finanzas públicas de Jalisco. Son considerados 21 niveles (1= mejor, 21= peor) de calificación homologados para las cuatro calificadoras autorizadas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores en forma definitiva y pública.

Tipo de Indicador	Estratégico	Dimensión del Indicador	Eficacia	Año de Medición del Resultado	2024
Cobertura	Estatal	Frecuencia de Medición	Anual		

Desagregado meta valor por género

Parámetros de semaforización						Meta Institucional	Meta Valor	Unidad de medida (meta valor)	Hombre	Mujer
130	80.00	79.99	60.00	59.99	0	100%	3	Nivel	No disponible	No disponible
						Sentido del Indicador	Línea Base (meta valor)	Año (Línea base)		
						Descendente	5	2021		

Variables del Indicador

Nombre de la Variable	Unidad de medida	Tipo de Acumulación
Nivel de calificación crediticia de las finanzas públicas de Jalisco (realizado)	Nivel	Valor presente
Nivel de calificación crediticia de las finanzas públicas de Jalisco (programado)	Nivel	Valor presente

Fuente de Información	Secretaría de la Hacienda Pública. Gobierno de Jalisco, 2020.
Medios de verificación	
Supuestos	
Observaciones	
Id_mir	40310

- El presente documento despliega la información perteneciente a los indicadores estratégicos y gestión de aquellos programas presupuestarios que proveen de bienes y servicios que generan valor público a la ciudadanía jalisciense
- Se muestra el número del Componente relacionado con el indicador.

**GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO
PRESUPUESTO DE EGRESOS PARA EL EJERCICIO FISCAL 2022**

Ficha Técnica de Indicador

Sistema de Evaluación del Desempeño (SED)

Gobierno del Estado de Jalisco

Secretaría de la Hacienda Pública

Datos del Programa

Atención y Servicios de Calidad al Contribuyente

Eje: Gobierno efectivo e integridad pública

Tema: Hacienda Pública

¿Quién gasta?

03	Unidad Presupuestal	000	Unidad Responsable	00085	Unidad Ejecutora del Gasto
Secretaría de la Hacienda Pública		Secretaría de la Hacienda Pública		Dirección General de Administración Tributaria	

¿Para qué se gasta?

Finalidad	Función	Subfunción
Gobierno	Asuntos Financieros y Hacendarios	Asuntos Hacendarios

Presupuesto asignado al Programa Presupuestario

Monto \$255,369,486.00

Objetivos

Nivel	Clave Componente	Resumen Narrativo
Componente	02	Servicios de pago en recaudadoras mejorados para hacerlos más eficientes.

Datos del Indicador

Denominación	Método de cálculo
Total de servicios optimizados	(Servicios optimizados en recaudadora (Realizado) / Servicios optimizados en recaudadora (Programado))*100

Descripción del Indicador
El indicador presenta la cantidad de los servicios en recaudadora modernizados

Tipo de Indicador	Gestión	Dimensión del Indicador	Eficacia	Año de Medición del Resultado	2022
Cobertura	Estatal	Frecuencia de Medición	Mensual		

Desagregado meta valor por género

Parámetros de semaforización						Meta Institucional	Meta Valor	Unidad de medida (meta valor)	Hombre	Mujer
0	59.99	60.00	79.99	80.00	130	100%	81	Servicio	0.00	0.00
						Sentido del Indicador	Línea Base (meta valor)	Año (Línea base)		
						Ascendente	81	2019		

Variables del Indicador

Nombre de la Variable	Unidad de medida	Tipo de Acumulación
Servicios optimizados en recaudadora (realizado)	Servicio	Suma
Servicios optimizados en recaudadora (programado)	Servicio	Suma

Fuente de Información Reporte Interno

Medios de verificación Controles internos

Supuestos Se mantiene el catálogo de servicios que prestan las oficinas recaudadoras y se cuenta con el mobiliario, equipo y sistemas operativos necesario para la operación óptima

Observaciones

Id_ mir 35053

- El presente documento despliega la información perteneciente a los indicadores estratégicos y gestión de aquellos programas presupuestarios que proveen de bienes y servicios que generan valor público a la ciudadanía jalisciense
- Se muestra el número del Componente relacionado con el indicador.

GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO
PRESUPUESTO DE EGRESOS PARA EL EJERCICIO FISCAL 2022

Ficha Técnica de Indicador

Sistema de Evaluación del Desempeño (SED)

Gobierno del Estado de Jalisco

Secretaría de la Hacienda Pública

Datos del Programa

Atención y Servicios de Calidad al Contribuyente

Eje: Gobierno efectivo e integridad pública

Tema: Hacienda Pública

¿Quién gasta?

03	Unidad Presupuestal	000	Unidad Responsable	00085	Unidad Ejecutora del Gasto
Secretaría de la Hacienda Pública		Secretaría de la Hacienda Pública		Dirección General de Administración Tributaria	

¿Para qué se gasta?

Finalidad	Función	Subfunción
Gobierno	Asuntos Financieros y Hacendarios	Asuntos Hacendarios

Presupuesto asignado al Programa Presupuestario

Monto \$255,369,486.00

Objetivos

Nivel	Clave Componente	Resumen Narrativo
Actividad	02-01	Efectividad en las operaciones de caja de las oficinas de recaudación fiscal

Datos del Indicador

Denominación	Método de cálculo
Porcentaje de operaciones de caja con ingreso	$(\text{Porcentaje de operaciones de caja con ingreso (Realizado)} / \text{Porcentaje de operaciones de caja con ingreso (Programado)}) * 100$

Descripción del Indicador
El indicador mostrará la efectividad de las operaciones realizadas en caja

Tipo de Indicador	Gestión	Dimensión del Indicador	Eficacia	Año de Medición del Resultado	2022
Cobertura	Estatal	Frecuencia de Medición	Mensual		

Desagregado meta valor por género

Parámetros de semaforización						Meta Institucional	Meta Valor	Unidad de medida (meta valor)	Hombre	Mujer
0	59.99	60.00	79.99	80.00	130	100%	90	Operación de Caja	0.00	0.00
						Sentido del Indicador	Línea Base (meta valor)	Año (Línea base)		
						Ascendente	1	2019		

Variables del Indicador

Nombre de la Variable	Unidad de medida	Tipo de Acumulación
Porcentaje de operaciones de caja con ingreso (realizado)	Operación de Caja	Valor presente
Porcentaje de operaciones de caja con ingreso (programado)	Operación de Caja	Valor presente

Fuente de Información Reporte Interno

Medios de verificación Controles Internos

Supuestos Las operaciones que realiza el cajero son operaciones con ingreso

Observaciones

Id_mir 35068

- El presente documento despliega la información perteneciente a los indicadores estratégicos y gestión de aquellos programas presupuestarios que proveen de bienes y servicios que generan valor público a la ciudadanía jalisciense
- Se muestra el número del Componente relacionado con el indicador.

GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO
PRESUPUESTO DE EGRESOS PARA EL EJERCICIO FISCAL 2022

Ficha Técnica de Indicador

Sistema de Evaluación del Desempeño (SED)

Gobierno del Estado de Jalisco

Secretaría de la Hacienda Pública

Datos del Programa

Atención y Servicios de Calidad al Contribuyente

Eje: Gobierno efectivo e integridad pública

Tema: Hacienda Pública

¿Quién gasta?

03	Unidad Presupuestal	000	Unidad Responsable	00085	Unidad Ejecutora del Gasto
Secretaría de la Hacienda Pública		Secretaría de la Hacienda Pública		Dirección General de Administración Tributaria	

¿Para qué se gasta?

Finalidad	Función	Subfunción
Gobierno	Asuntos Financieros y Hacendarios	Asuntos Hacendarios

Presupuesto asignado al Programa Presupuestario

Monto \$255,369,486.00

Objetivos

Nivel	Clave Componente	Resumen Narrativo
Actividad	02-02	Actualización de manuales y formatos utilizados en las recaudadoras

Datos del Indicador

Denominación	Método de cálculo
Total de Manuales Actualizados	$(\text{Manuales (Realizado)} / \text{Manuales (Programado)}) * 100$

Descripción del Indicador
 El indicador mostrará la mejora del marco normativo para el desempeño de las recaudadoras

Tipo de Indicador	Gestión	Dimensión del Indicador	Eficacia	Año de Medición del Resultado	2022
Cobertura	Estatal	Frecuencia de Medición	Mensual		

Desagregado meta valor por género

Parámetros de semaforización						Meta Institucional	Meta Valor	Unidad de medida (meta valor)	Hombre	Mujer
0	59.99	60.00	79.99	80.00	130	100%	81	Manual	No disponible	No disponible
						Sentido del Indicador	Línea Base (meta valor)	Año (Línea base)		
						Ascendente	81	2019		

Variables del Indicador

Nombre de la Variable	Unidad de medida	Tipo de Acumulación
Manuales (realizado)	Manual	Suma
Manuales (programado)	Manual	Suma

Fuente de Información Reporte Interno

Medios de verificación Controles internos

Supuestos Se atienden las necesidades del contribuyente por parte del personal al interior de las oficinas recaudadoras debido a la actualización de los manuales y formatos

Observaciones

Id_mir 35046

- El presente documento despliega la información perteneciente a los indicadores estratégicos y gestión de aquellos programas presupuestarios que proveen de bienes y servicios que generan valor público a la ciudadanía jalisciense
- Se muestra el número del Componente relacionado con el indicador.

GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO
PRESUPUESTO DE EGRESOS PARA EL EJERCICIO FISCAL 2022

Ficha Técnica de Indicador

Sistema de Evaluación del Desempeño (SED)

Gobierno del Estado de Jalisco

Secretaría de la Hacienda Pública

Datos del Programa

Atención y Servicios de Calidad al Contribuyente

Eje: Gobierno efectivo e integridad pública

Tema: Hacienda Pública

¿Quién gasta?

03	Unidad Presupuestal	000	Unidad Responsable	00085	Unidad Ejecutora del Gasto
Secretaría de la Hacienda Pública		Secretaría de la Hacienda Pública		Dirección General de Administración Tributaria	

¿Para qué se gasta?

Finalidad	Función	Subfunción
Gobierno	Asuntos Financieros y Hacendarios	Asuntos Hacendarios

Presupuesto asignado al Programa Presupuestario

Monto \$255,369,486.00

Objetivos

Nivel	Clave Componente	Resumen Narrativo
Componente	04	Seguimiento de devoluciones realizado por pago de lo indebido o resoluciones de autoridad competente.

Datos del Indicador

Denominación	Método de cálculo
Total de reportes generados y remitidos	$(\text{Reportes de seguimiento de devoluciones (Realizado)} / \text{Reportes de seguimiento de devoluciones (Programado)}) * 100$

Descripción del Indicador
 El indicador presentará el diagnóstico para los trámites de devolución

Tipo de Indicador	Gestión	Dimensión del Indicador	Eficacia	Año de Medición del Resultado	2022
Cobertura	Estatal	Frecuencia de Medición	Trimestral		

Desagregado meta valor por género

Parámetros de semaforización						Meta Institucional	Meta Valor	Unidad de medida (meta valor)	Hombre	Mujer
0	59.99	60.00	79.99	80.00	130	100%	4	Reporte	0.00	0.00
						Sentido del Indicador	Línea Base (meta valor)	Año (Línea base)		
						Ascendente	4	2019		

Variables del Indicador

Nombre de la Variable	Unidad de medida	Tipo de Acumulación
Reportes de seguimiento de devoluciones (realizado)	Reporte	Suma
Reportes de seguimiento de devoluciones (programado)	Reporte	Suma

Fuente de Información Reportes internos: Dirección de Recursos Financieros y Procuraduría Fiscal

Medios de verificación Reportes internos

Supuestos Se cuenta con los informes origen del reporte

Observaciones

Id_mir 35051

- El presente documento despliega la información perteneciente a los indicadores estratégicos y gestión de aquellos programas presupuestarios que proveen de bienes y servicios que generan valor público a la ciudadanía jalisciense
- Se muestra el número del Componente relacionado con el indicador.

GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO
PRESUPUESTO DE EGRESOS PARA EL EJERCICIO FISCAL 2022

Ficha Técnica de Indicador

Sistema de Evaluación del Desempeño (SED)

Gobierno del Estado de Jalisco

Secretaría de la Hacienda Pública

Datos del Programa

Atención y Servicios de Calidad al Contribuyente

Eje: Gobierno efectivo e integridad pública

Tema: Hacienda Pública

¿Quién gasta?

03	Unidad Presupuestal	000	Unidad Responsable	00085	Unidad Ejecutora del Gasto
Secretaría de la Hacienda Pública		Secretaría de la Hacienda Pública		Dirección General de Administración Tributaria	

¿Para qué se gasta?

Finalidad	Función	Subfunción
Gobierno	Asuntos Financieros y Hacendarios	Asuntos Hacendarios

Presupuesto asignado al Programa Presupuestario

Monto: \$255,369,486.00

Objetivos

Nivel	Clave Componente	Resumen Narrativo
Actividad	04-01	Conciliación de datos para la generación del reporte

Datos del Indicador

Denominación	Método de cálculo
Total de informes revisados para la generación del reporte	(Revisión para el seguimiento de devoluciones (Realizado) / Revisión para el seguimiento de devoluciones (Programado))*100

Descripción del Indicador
 El indicador revelará las deficiencias en la legislación del estado así como en los procesos de operación, las cuales derivan en devoluciones de contribuciones.

Tipo de Indicador	Gestión	Dimensión del Indicador	Eficacia	Año de Medición del Resultado	2022
Cobertura	Estatal	Frecuencia de Medición	Trimestral		

Desagregado meta valor por género

Parámetros de semaforización						Meta Institucional	Meta Valor	Unidad de medida (meta valor)	Hombre	Mujer
0	59.99	60.00	79.99	80.00	130	100%	4	Revisión	0.00	0.00
						Sentido del Indicador	Línea Base (meta valor)	Año (Línea base)		
						Ascendente	4	2019		

Variables del Indicador

Nombre de la Variable	Unidad de medida	Tipo de Acumulación
Revisión para el seguimiento de devoluciones (realizado)	Revisión	Suma
Revisión para el seguimiento de devoluciones (programado)	Revisión	Suma

Fuente de Información: Reportes internos: Dirección de Recursos Financieros y Procuraduría Fiscal

Medios de verificación: Reportes internos

Supuestos: Se cuenta con los informes origen del reporte

Observaciones

Id_mir: 35052

- El presente documento despliega la información perteneciente a los indicadores estratégicos y gestión de aquellos programas presupuestarios que proveen de bienes y servicios que generan valor público a la ciudadanía jalisciense
- Se muestra el número del Componente relacionado con el indicador.

GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO
PRESUPUESTO DE EGRESOS PARA EL EJERCICIO FISCAL 2022

Ficha Técnica de Indicador

Sistema de Evaluación del Desempeño (SED)

Gobierno del Estado de Jalisco

Secretaría de la Hacienda Pública

Datos del Programa

Atención y Servicios de Calidad al Contribuyente

Eje: Gobierno efectivo e integridad pública

Tema: Hacienda Pública

¿Quién gasta?

03	Unidad Presupuestal	000	Unidad Responsable	00085	Unidad Ejecutora del Gasto
Secretaría de la Hacienda Pública		Secretaría de la Hacienda Pública		Dirección General de Administración Tributaria	

¿Para qué se gasta?

Finalidad	Función	Subfunción
Gobierno	Asuntos Financieros y Hacendarios	Asuntos Hacendarios

Presupuesto asignado al Programa Presupuestario

Monto: \$255,369,486.00

Objetivos

Nivel	Clave Componente	Resumen Narrativo
Actividad	04-02	Seguimiento a las causas de devoluciones realizadas por pago de lo indebido o resoluciones de autoridad competente.

Datos del Indicador

Denominación

Total de Reportes analizados y comunicados

Método de cálculo

$(\text{Reporte de devoluciones (Realizado)} / \text{Reporte de devoluciones (Programado)}) * 100$

Descripción del Indicador

El indicador dará seguimiento a las deficiencias en la legislación del estado así como en los procesos de operación, las cuales derivan en devoluciones de contribuciones.

Tipo de Indicador

Gestión

Dimensión del Indicador

Eficacia

Año de Medición del Resultado

2022

Cobertura

Estatal

Frecuencia de Medición

Trimestral

Desagregado meta valor por género

Parámetros de semaforización						Meta Institucional	Meta Valor	Unidad de medida (meta valor)	Hombre	Mujer
0	59.99	60.00	79.99	80.00	130	100%	4	Reporte	0.00	0.00
						Sentido del Indicador	Línea Base (meta valor)	Año (Línea base)		
						Ascendente	81	2019		

Variables del Indicador

Nombre de la Variable	Unidad de medida	Tipo de Acumulación
Reporte de devoluciones (realizado)	Reporte	Suma
Reporte de devoluciones (programado)	Reporte	Suma

Fuente de Información

Reportes internos: Dirección de Recursos Financieros y Procuraduría Fiscal

Medios de verificación

Reportes internos

Supuestos

Se cuenta con los informes origen del reporte

Observaciones

Id_mir

35072

- El presente documento despliega la información perteneciente a los indicadores estratégicos y gestión de aquellos programas presupuestarios que proveen de bienes y servicios que generan valor público a la ciudadanía jalisciense
- Se muestra el número del Componente relacionado con el indicador.

GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO
PRESUPUESTO DE EGRESOS PARA EL EJERCICIO FISCAL 2022

Ficha Técnica de Indicador

Sistema de Evaluación del Desempeño (SED)

Gobierno del Estado de Jalisco

Secretaría de la Hacienda Pública

Datos del Programa

Atención y Servicios de Calidad al Contribuyente

Eje: Gobierno efectivo e integridad pública

Tema: Hacienda Pública

¿Quién gasta?

03	Unidad Presupuestal	000	Unidad Responsable	00085	Unidad Ejecutora del Gasto
Secretaría de la Hacienda Pública		Secretaría de la Hacienda Pública		Dirección General de Administración Tributaria	

¿Para qué se gasta?

Finalidad	Función	Subfunción
Gobierno	Asuntos Financieros y Hacendarios	Asuntos Hacendarios

Presupuesto asignado al Programa Presupuestario

Monto \$255,369,486.00

Objetivos

Nivel	Clave Componente	Resumen Narrativo
Componente	05	Contribuyentes satisfechos con el servicio otorgado

Datos del Indicador

Denominación	Método de cálculo
Total de encuestas satisfactorias aplicadas a contribuyentes	(Número encuestas con contribuyentes satisfechos (Realizado) / Número encuestas con contribuyentes satisfechos (Programado))*100

Descripción del Indicador
 Este indicador mide el número de encuestas satisfactorias aplicadas a contribuyentes

Tipo de Indicador	Gestión	Dimensión del Indicador	Eficacia	Año de Medición del Resultado	2022
Cobertura	Estatal	Frecuencia de Medición	Mensual		

Desagregado meta valor por género

Parámetros de semaforización						Meta Institucional	Meta Valor	Unidad de medida (meta valor)	Hombre	Mujer
0	59.99	60.00	79.99	80.00	130	100%	2,808	Encuesta	0.00	0.00
						Sentido del Indicador	Línea Base (meta valor)	Año (Línea base)		
						Ascendente	2,808	2019		

Variables del Indicador

Nombre de la Variable	Unidad de medida	Tipo de Acumulación
Número encuestas con contribuyentes satisfechos (realizado)	Encuesta	Suma
Número encuestas con contribuyentes satisfechos (programado)	Encuesta	Suma

Fuente de Información
 Formato encuestas de satisfacción, Coordinación de Servicios al Contribuyente. Concentrado mensual del formato encuestas de satisfacción. Secretaría de la Hacienda Pública

Medios de verificación
 Coordinación de Servicios al Contribuyente. Se aplican encuestas de satisfacción por mes, a los contribuyentes que asisten a la oficina de la coordinación de asistencia al contribuyente a realizar cualquier trámite.

Supuestos
 El contribuyente percibe la mejora en servicios derivado en los esfuerzos en materia organizacional realizada con apego a derecho

Observaciones

Id_mir 35064

- El presente documento despliega la información perteneciente a los indicadores estratégicos y gestión de aquellos programas presupuestarios que proveen de bienes y servicios que generan valor público a la ciudadanía jalisciense
- Se muestra el número del Componente relacionado con el indicador.

GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO
PRESUPUESTO DE EGRESOS PARA EL EJERCICIO FISCAL 2022

Ficha Técnica de Indicador

Sistema de Evaluación del Desempeño (SED)

Gobierno del Estado de Jalisco

Secretaría de la Hacienda Pública

Datos del Programa

Atención y Servicios de Calidad al Contribuyente

Eje: Gobierno efectivo e integridad pública

Tema: Hacienda Pública

¿Quién gasta?

03	Unidad Presupuestal	000	Unidad Responsable	00085	Unidad Ejecutora del Gasto
Secretaría de la Hacienda Pública		Secretaría de la Hacienda Pública		Dirección General de Administración Tributaria	

¿Para qué se gasta?

Finalidad	Función	Subfunción
Gobierno	Asuntos Financieros y Hacendarios	Asuntos Hacendarios

Presupuesto asignado al Programa Presupuestario

Monto \$255,369,486.00

Objetivos

Nivel	Clave Componente	Resumen Narrativo
Actividad	05-01	Asesoría técnica a particulares y autoridades vía telefónica en materia fiscal estatal y federal.

Datos del Indicador

Denominación	Método de cálculo
Total de contribuyentes satisfechos en consultas telefónicas recibidas.	(Satisfacción del contribuyente en asesoría telefónica (Realizado) / Satisfacción del contribuyente en asesoría telefónica (Programado))*100

Descripción del Indicador
El indicador mostrará el grado de satisfacción de los contribuyentes con la información recibida derivado de sus consultas

Tipo de Indicador	Gestión	Dimensión del Indicador	Eficacia	Año de Medición del Resultado	2022
Cobertura	Estatal	Frecuencia de Medición	Mensual		

Desagregado meta valor por género

Parámetros de semaforización						Meta Institucional	Meta Valor	Unidad de medida (meta valor)	Hombre	Mujer
0	59.99	60.00	79.99	80.00	130	100%	48,000	Consulta	No disponible	No disponible
						Sentido del Indicador	Línea Base (meta valor)	Año (Línea base)		
						Ascendente	4,800	2019		

Variables del Indicador

Nombre de la Variable	Unidad de medida	Tipo de Acumulación
Satisfacción del contribuyente en asesoría telefónica (realizado)	Consulta	Suma
Satisfacción del contribuyente en asesoría telefónica (programado)	Consulta	Suma

Fuente de Información Formato mensual de reportes diarios, Dirección de Servicios al Contribuyente, Secretaría de la Hacienda Pública

Medios de verificación Coordinación de Servicios al Contribuyente El asesor fiscal reporta las llamadas que recibe por parte de los contribuyentes y autoridades vía telefónica en materia fiscal y estatal, en el formato mensual de reportes diarios

Supuestos El contribuyente cuenta con la atención vía telefónica desde la comodidad de su oficina, casa o calle.

Observaciones

Id_ mir 35044

- El presente documento despliega la información perteneciente a los indicadores estratégicos y gestión de aquellos programas presupuestarios que proveen de bienes y servicios que generan valor público a la ciudadanía jalisciense
- Se muestra el número del Componente relacionado con el indicador.

GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO
PRESUPUESTO DE EGRESOS PARA EL EJERCICIO FISCAL 2022

Ficha Técnica de Indicador

Sistema de Evaluación del Desempeño (SED)

Gobierno del Estado de Jalisco

Secretaría de la Hacienda Pública

Datos del Programa

Atención y Servicios de Calidad al Contribuyente

Eje: Gobierno efectivo e integridad pública

Tema: Hacienda Pública

¿Quién gasta?

03	Unidad Presupuestal	000	Unidad Responsable	00085	Unidad Ejecutora del Gasto
Secretaría de la Hacienda Pública		Secretaría de la Hacienda Pública		Dirección General de Administración Tributaria	

¿Para qué se gasta?

Finalidad	Función	Subfunción
Gobierno	Asuntos Financieros y Hacendarios	Asuntos Hacendarios

Presupuesto asignado al Programa Presupuestario

Monto \$255,369,486.00

Objetivos

Nivel	Clave Componente	Resumen Narrativo
Actividad	05-02	Asesoría técnica a particulares y autoridades mediante talleres en materia fiscal estatal y federal

Datos del Indicador

Denominación	Método de cálculo
Total de talleres realizados para fomentar el cumplimiento a los derechos y obligaciones.	(Talleres para fomentar el cumplimiento a los derechos y obligaciones (Realizado) / Talleres para fomentar el cumplimiento a los derechos y obligaciones (Programado))*100

Descripción del Indicador
 El indicador muestra los trabajos de concientización al contribuyente para cumplir con sus obligaciones fiscales

Tipo de Indicador	Gestión	Dimensión del Indicador	Eficacia	Año de Medición del Resultado	2022
Cobertura	Estatal	Frecuencia de Medición	Mensual		

Desagregado meta valor por género

Parámetros de semaforización						Meta Institucional	Meta Valor	Unidad de medida (meta valor)	Hombre	Mujer
0	59.99	60.00	79.99	80.00	130	100%	12	Taller	No disponible	No disponible
						Sentido del Indicador	Línea Base (meta valor)	Año (Línea base)		
						Ascendente	12	2019		

Variables del Indicador

Nombre de la Variable	Unidad de medida	Tipo de Acumulación
Talleres para fomentar el cumplimiento a los derechos y obligaciones (realizado)	Taller	Suma
Talleres para fomentar el cumplimiento a los derechos y obligaciones (programado)	Taller	Suma

Fuente de Información Dirección de Servicios al Contribuyente, Listado de asistencia al taller fiscal. <http://shp.jalisco.gob.mx/>

Medios de verificación Contribuyentes y autoridades el día y la hora de los talleres que se impartirán en materia fiscal estatal y federal, por diferentes medios de difusión como son: cartel, portal SHP, redes sociales, correo electrónico o llamada telefónica. Página web: El contribuyente consulta la fecha y horario del taller programado para el mes en curso en la pág. <http://shp.jalisco.gob.mx/>

Supuestos El contribuyente requiere de la información

Observaciones

Id_mir 35054

- El presente documento despliega la información perteneciente a los indicadores estratégicos y gestión de aquellos programas presupuestarios que proveen de bienes y servicios que generan valor público a la ciudadanía jalisciense
- Se muestra el número del Componente relacionado con el indicador.

GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO
PRESUPUESTO DE EGRESOS PARA EL EJERCICIO FISCAL 2022

Ficha Técnica de Indicador

Sistema de Evaluación del Desempeño (SED)

Gobierno del Estado de Jalisco

Secretaría de la Hacienda Pública

Datos del Programa

Atención y Servicios de Calidad al Contribuyente

Eje: Gobierno efectivo e integridad pública

Tema: Hacienda Pública

¿Quién gasta?

03	Unidad Presupuestal	000	Unidad Responsable	00085	Unidad Ejecutora del Gasto
Secretaría de la Hacienda Pública		Secretaría de la Hacienda Pública		Dirección General de Administración Tributaria	

¿Para qué se gasta?

Finalidad	Función	Subfunción
Gobierno	Asuntos Financieros y Hacendarios	Asuntos Hacendarios

Presupuesto asignado al Programa Presupuestario

Monto: \$255,369,486.00

Objetivos

Nivel	Clave Componente	Resumen Narrativo
Actividad	05-03	Asesoría técnica a particulares y autoridades vía internet mediante chat/correo electrónico en materia fiscal estatal y federal

Datos del Indicador

Denominación

Total de contribuyentes satisfechos en consultas de chat y correos recibidos.

Método de cálculo

(Satisfacción del contribuyente en asesoría en chat y correos (Realizado) / Satisfacción del contribuyente en asesoría en chat y correos (Programado))*100

Descripción del Indicador

El indicador mostrará el grado de satisfacción de los contribuyentes con la información recibida derivado de sus consultas

Tipo de Indicador	Gestión	Dimensión del Indicador	Eficacia	Año de Medición del Resultado	2022
Cobertura	Estatal	Frecuencia de Medición	Mensual		

Desagregado meta valor por género

Parámetros de semaforización						Meta Institucional	Meta Valor	Unidad de medida (meta valor)	Hombre	Mujer
0	59.99	60.00	79.99	80.00	130	100%	3,600	Consulta	No disponible	No disponible
						Sentido del Indicador	Línea Base (meta valor)	Año (Línea base)		
						Ascendente	21,600	2019		

Variables del Indicador

Nombre de la Variable	Unidad de medida	Tipo de Acumulación
Satisfacción del contribuyente en asesoría en chat y correos (realizado)	Consulta	Suma
Satisfacción del contribuyente en asesoría en chat y correos (programado)	Consulta	Suma

Fuente de Información

Reporte: Formato mensual de reportes diarios, Dirección de Servicios al Contribuyente. CHAT
http://colaboracion.jalisco.gob.mx/livezilla/chat.php?a=44a13&intgroup=QXRlbnNpw7NulGFslENvbnRyaWJ1eWVudGU_&hg=Pw__

Medios de verificación

Coordinación de Servicios al Contribuyente El asesor fiscal reporta los chat y correos electrónicos que recibe por parte de los contribuyentes y autoridades, en materia fiscal y estatal, en el formato mensual de reportes diarios . Página y liga: <http://shp.jalisco.gob.mx/> CHAT http://colaboracion.jalisco.gob.mx/livezilla/chat.php?a=44a13&intgroup=QXRlbnNpw7NulGFslENvbnRyaWJ1eWVudGU_&hg=Pw__ CORREO contribuyente@jalisco.gob.mx

Supuestos

El contribuyente cuenta con la atención vía chat y correos desde la comodidad de su oficina, casa o calle.

Observaciones

Id_ mir

35045

- El presente documento despliega la información perteneciente a los indicadores estratégicos y gestión de aquellos programas presupuestarios que proveen de bienes y servicios que generan valor público a la ciudadanía jalisciense
- Se muestra el número del Componente relacionado con el indicador.