

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

Unidad Presupuestal: 03 Secretaría de la Hacienda Pública
Unidad Responsable: 000 Secretaría de la Hacienda Pública
Programa presupuestario: 056 Atención y Servicios de Calidad al Contribuyente

| Nivel | Resumen narrativo | Indicador | | | | | | | Medios de verificación | Supuestos |
|------------|---|---|--|---|------------|--------------|-------------------------------|--------------------|---|---|
| | | Nombre del indicador | Fórmula | Fuentes de información | Frecuencia | Meta (valor) | Unidad de medida (meta valor) | Meta institucional | | |
| 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. | Posición en el Subíndice Gobiernos Eficientes y Eficaces del Índice de Competitividad, IMCO | (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 | IMCO. Índice de Competitividad Estatal (ICE), 2021. | Anual | 3.00 | Posición | 100% | En el Sistema de Monitoreo de Indicadores del Desarrollo de Jalisco (MIDE Jalisco), para consulta abierta en https://seplan.app.jalisco.gob.mx/mide | Las y los habitantes de Jalisco se involucran y participan activamente para contribuir en la eficacia y eficiencia de las instituciones públicas. |
| 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. | Nivel de calidad crediticia de las finanzas públicas | (Nivel de calificación crediticia de las finanzas públicas de Jalisco (Realizado)/Nivel de calificación crediticia de las finanzas públicas de Jalisco (Programado))*100 | Secretaría de la Hacienda Pública. Gobierno de Jalisco, 2020. | Anual | 3.00 | Nivel | 100% | En el Sistema de Monitoreo de Indicadores del Desarrollo de Jalisco (MIDE Jalisco), para consulta abierta en https://seplan.app.jalisco.gob.mx/mide | Las y los contribuyentes cumplen con sus obligaciones tributaria en tiempo y forma. |
| Componente | 02-Servicios de pago en recaudadoras mejorados para hacerlos más eficientes. | Total de servicios optimizados | (Servicios optimizados en recaudadora (Realizado)/Servicios optimizados en recaudadora (Programado))*100 | Reporte Interno | Mensual | 81.00 | Servicio | 100% | Controles internos | 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 |
| Actividad | 02-02 Actualización de manuales y formatos utilizados en las recaudadoras | Total de Manuales Actualizados | (Manuales (Realizado)/Manuales (Programado))*100 | Reporte Interno | Mensual | 81.00 | Manual | 100% | Controles internos | 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 |
| Actividad | 02-01 Efectividad en las operaciones de caja de las oficinas de recaudación fiscal | Porcentaje de operaciones de caja con ingreso | (Porcentaje de operaciones de caja con ingreso (Realizado)/Porcentaje de operaciones de caja con ingreso (Programado))*100 | Reporte Interno | Mensual | 90.00 | Operación de Caja | 100% | Controles Internos | Las operaciones que realiza el cajero son operaciones con ingreso |
| Componente | 04-Seguimiento de devoluciones realizado por pago de lo indebido o resoluciones de autoridad competente. | Total de reportes generados y remitidos | (Reportes de seguimiento de devoluciones (Realizado)/Reportes de seguimiento de devoluciones (Programado))*100 | Reportes internos: Dirección de Recursos Financieros y Procuraduría Fiscal | Trimestral | 4.00 | Reporte | 100% | Reportes internos | Se cuenta con los informes origen del reporte |
| Actividad | 04-01 Conciliación de datos para la generación del reporte | Total de informes revisados para la generación del reporte | (Revisión para el seguimiento de devoluciones (Realizado)/Revisión para el seguimiento de devoluciones (Programado))*100 | Reportes internos: Dirección de Recursos Financieros y Procuraduría Fiscal | Trimestral | 4.00 | Revisión | 100% | Reportes internos | Se cuenta con los informes origen del reporte |
| Actividad | 04-02 Seguimiento a las causas de devoluciones realizadas por pago de lo indebido o resoluciones de autoridad competente. | Total de Reportes analizados y comunicados | (Reporte de devoluciones (Realizado)/Reporte de devoluciones (Programado))*100 | Reportes internos: Dirección de Recursos Financieros y Procuraduría Fiscal | Trimestral | 4.00 | Reporte | 100% | Reportes internos | Se cuenta con los informes origen del reporte |
| Componente | 05-Contribuyentes satisfechos con el servicio otorgado | Total de encuestas satisfactorias aplicadas a contribuyentes | (Número encuestas con contribuyentes satisfechos (Realizado)/Número encuestas con contribuyentes satisfechos (Programado))*100 | Formato encuestas de satisfacción, Coordinación de Servicios al Contribuyente. Concentrado mensual del formato encuestas de satisfacción. Secretaría de la Hacienda Pública | Mensual | 2,808.00 | Encuesta | 100% | 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. | El contribuyente percibe la mejora en servicios derivado en los esfuerzos en materia organizacional realizada con apego a derecho |
| Actividad | 05-01 Asesoría técnica a particulares y autoridades vía telefónica en materia fiscal estatal y federal. | Total de contribuyentes satisfechos en consultas telefónicas recibidas. | (Satisfacción del contribuyente en asesoría telefónica (Realizado)/Satisfacción del contribuyente en asesoría telefónica (Programado))*100 | Formato mensual de reportes diarios, Dirección de Servicios al Contribuyente, Secretaría de la Hacienda Pública | Mensual | 48,000.00 | Consulta | 100% | 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 | El contribuyente cuenta con la atención vía telefónica desde la comodidad de su oficina, casa o calle. |

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

Unidad Presupuestal: 03 Secretaría de la Hacienda Pública
Unidad Responsable: 000 Secretaría de la Hacienda Pública
Programa presupuestario: 056 Atención y Servicios de Calidad al Contribuyente

| Nivel | Resumen narrativo | Indicador | | | | | | | Medios de verificación | Supuestos |
|-----------|---|---|--|---|------------|--------------|-------------------------------|--------------------|---|--|
| | | Nombre del indicador | Fórmula | Fuentes de información | Frecuencia | Meta (valor) | Unidad de medida (meta valor) | Meta institucional | | |
| Actividad | 05-03 Asesoría técnica a particulares y autoridades vía internet mediante chat/correo electrónico en materia fiscal estatal y federal | Total de contribuyentes satisfechos en consultas de chat y correos recibidos. | (Satisfacción del contribuyente en asesoría en chat y correos (Realizado)/Satisfacción del contribuyente en asesoría en chat y correos (Programado))*100 | Reporte: Formato mensual de reportes diarios, Dirección de Servicios al Contribuyente. CHAT http://colaboracion.jalisco.gob.mx/livezilla/chat.php?a=44a13&intgroup=QXRlbnNpw7NulGFsENvbnRyaWJ1eWVudGU_&hg=Pw__ | Mensual | 3,600.00 | Consulta | 100% | 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=QXRlbnNpw7NulGFsENvbnRyaWJ1eWVudGU_&hg=Pw__ CORREO contribuyente@jalisco.gob.mx | El contribuyente cuenta con la atención vía chat y correos desde la comodidad de su oficina, casa o calle. |
| Actividad | 05-02 Asesoría técnica a particulares y autoridades mediante talleres en materia fiscal estatal y federal | 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 | Dirección de Servicios al Contribuyente, Listado de asistencia al taller fiscal. http://shp.jalisco.gob.mx/ | Mensual | 12.00 | Taller | 100% | 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/ | El contribuyente requiere de la información |