

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=QXRlbmNpw7NulGFsENvbnRyaWJ1eWVudGU_&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=QXRlbmNpw7NulGFsENvbnRyaWJ1eWVudGU_&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