



## Secretaría Particular del Ejecutivo Estatal

### Objetivo General:

Atender y programar las audiencias, acuerdos, reuniones de trabajo, visitas, giras, entrevistas y demás eventos en los que participe la C. Gobernadora, a fin de calendarizar y coordinar la realización de sus actividades. Asimismo, atender de manera comprometida, amable y honesta a la ciudadanía que se dirige a la C. Gobernadora, para solicitar apoyo, audiencia u orientación sobre los trámites y servicios que brinda el Gobierno del Estado.

### Objetivos específicos:

- Atender las audiencias dirigidas a la C. Gobernadora.
- Registrar y dar seguimiento a las invitaciones dirigidas a la C. Gobernadora
- Brindar atención oportuna en materia de trámites y servicios a la ciudadanía, a través de los diferentes medios de comunicación (Directa, chat, teléfono y correo electrónico).
- Recibir, canalizar y dar seguimiento a las peticiones, con el fin de dar una respuesta a la ciudadanía.

### Metas

- Llevar un control de al menos el 95% de todas las audiencias solicitadas.
- Atender al menos el 95% de todas las invitaciones recibidas.
- Atender el 100% de la ciudadanía que se dirige a la C. Gobernadora.
- Obtener un 60% de las repuestas de la demanda ciudadana.

Nombre del Indicador	Método de cálculo	Dimensión del Indicador	Frecuencia de Medición
Porcentaje de audiencias atendidas	$(\text{Audiencias atendidas} / \text{Audiencias solicitadas}) * 100$	Eficacia	Trimestral
Porcentaje de invitaciones atendidas	$(\text{Invitaciones atendidas} / \text{Invitaciones recibidas}) * 100$	Eficacia	Trimestral
Porcentaje de ciudadanos atendidos	$(\text{Solicitudes atendidas} / \text{Solicitudes recibidas}) * 100$	Eficacia	Trimestral
Porcentaje de respuestas obtenidas	$(\text{Respuesta recibidas} / \text{Total de asuntos canalizados}) * 100$	Eficacia	Trimestral