



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 |