

U044 ATENCIÓN CIUDADANA PARA EL BIENESTAR SOCIAL

Nivel	Resumen narrativo	Nombre del indicador	Método cálculo	Medios de verificación	Supuestos
Fin	Fortalecer al ejercicio efectivo del derecho de petición en la población de Tamaulipas mayor de 18 años que habita en zonas con rezago social mediante un proceso de análisis, seguimiento y/o resolución oportuna de las peticiones recibidas, asegurando la atención puntual de las mismas	Porcentaje de población que ejerce su derecho de petición en Tamaulipas	(Número de peticiones recibidas /Cantidad total de habitantes en Tamaulipas mayores de 18 que habitan en zonas de rezago social) * 100	Registro de peticiones recibidas, apoyos sociales otorgados y entregados, bajo el resguardo de la Dirección de Atención Ciudadana de la Secretaría de Bienestar Social. Estimación propia con base en: CONEVAL (Índice de Rezago Social 2020 por AGEB y localidad): https://www.coneval.org.mx/Medicion/IRS/Paginas/Indice_Rezago_Social_2020.aspx INEGI (Censo 2020, ITER y AGEB): https://www.inegi.org.mx/app/descarga/	La gestión de recursos humanos y financieros permite realizar una entrega en tiempo y forma de los apoyos sociales. Se cuenta con un alto sentido de colaboración y compromiso interinstitucional para lograr la resolución a las peticiones de la población que ejerce su derecho de petición.

Propósito	La población de Tamaulipas mayor de 18 años que vive en zonas con rezago social ejerce efectivamente su derecho de petición	Porcentaje de personas con nivel de satisfacción alto en la atención recibida.	(Número de personas encuestadas con nivel de satisfacción alto / Total de encuestas aplicadas) * 100	Base de datos de encuestas de satisfacción aplicadas a personas beneficiarias, bajo resguardo de la Dirección de Innovación y Calidad de la Secretaría de Bienestar Social.	Las personas beneficiarias responden de manera veraz las encuestas de satisfacción, y las condiciones operativas permiten la aplicación oportuna de las mismas.
Componente 1	Herramienta y servicio que facilite el ejercicio del derecho de petición de las y los habitantes del Estado	Porcentaje de peticiones recibidas atendidas	(Número de peticiones recibidas atendidas / Número peticiones recibidas) * 100	Registro de peticiones recibidas y atendidas, bajo el resguardo de la Dirección de Atención Ciudadana de la Secretaría de Bienestar Social	La población acude a la Secretaría de Bienestar Social a solicitar diversos apoyos, la cual cuenta con disponibilidad presupuestal para otorgar los apoyos sociales solicitados en tiempo y forma, bajo la normatividad aplicable.
Actividad, A1C1	Apoyos sociales entregados.	Porcentaje de peticiones finiquitadas positivas	(Número de peticiones finiquitadas positivas / Número de peticiones recibidas) * 100	Registro de peticiones de competencia de la Secretaría recibidas, apoyos sociales otorgados y entregados, bajo el resguardo de la Dirección de Atención Ciudadana de la Secretaría, reporte que puede ser	La población solicita un apoyo social mediante petición ciudadana a la Secretaría de Bienestar Social, contando con los recursos humanos y presupuestales suficientes para dar cumplimiento a los acuerdos.

				consultado en el portal de transparencia	
Actividad, A2C1	Emergencia social y/o natural atendidas	Porcentaje población atendida durante emergencia social y/o natural	(Población atendida que fue afectada por emergencias social y/o natural /Población afectada por emergencia social y/o natural) * 100	Registro apoyos sociales otorgados y entregados, bajo el resguardo de la Dirección de Atención Ciudadana de la Secretaría, reporte que puede ser consultado en el portal de transparencia	La población tamaulipeca afectada por una emergencia social y/o natural requiere de apoyos sociales y la Secretaría de Bienestar Social cuenta con los recursos humanos y presupuestales disponibles para su atención en tiempo y forma.