

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROGRAMA

1.1 DEPENDENCIA/ENTIDAD

SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL

1.2 CLAVE Y NOMBRE DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO

U044 Atención ciudadana para el Bienestar Social.

2. ESTRUCTURA DEL INDICADOR

2.1 Nivel del indicador	2.2 Clave del indicador	2.3 Área responsable		
Fin	U044F01,1	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA		
2.4 Resumen narrativo				
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				
2.5 Nombre del indicador				
Porcentaje de población que ejerce su derecho de petición en Tamaulipas				
2.6 Método de cálculo				
(Número de peticiones recibidas /Cantidad total de habitantes en Tamaulipas mayores de 18 que habitan en zonas de rezago social) * 100				
2.7 Medios de verificación				
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/				
2.8 Supuestos				
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.				
2.9 Definición del indicador				
Mide el porcentaje de población mayor de 18 años en zonas de rezago social que ejerce su derecho de petición en Tamaulipas				
2.10 Tipo de indicador	2.11 Tipo de formula	2.12 Frecuencia de medición	2.13 Comportamiento	2.14 Dimensión a medir
Estratégico	Porcentaje	Anual	Ascendente	Eficacia

2.15 DEFINICIÓN DE VARIABLES

2.15.1 Número de variable	2.15.2 Nombre de la variable	2.15.3 Descripción de la variable	2.15.4 Unidad de medida	2.15.5 Fuente
Variable 1	Número de peticiones recibidas	Cantidad de peticiones recibidas	Peticiones	Registro de peticiones recibidas, apoyo resguardo de la Dirección de Atención Social.
Variable 2	Cantidad de personas de 18 años y más residentes en Tamaulipas que habitan en zonas de rezago social	Cantidad de personas de 18 años y más residentes en el estado de Tamaulipas que habitan en unidades territoriales clasificadas con rezago social medio, alto o muy alto.	Personas	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/

3. ESTABLECIMIENTO DE LINEA BASE Y META

3.1. PARÁMETROS DE SEMÁFORIZACIÓN

S/I	<= 75%	>75% y <85%	>=85 y <=105%	>105% y <115%	>115%
-----	--------	-------------	---------------	---------------	-------

3.2. LÍNEA BASE

3.2.1 Descripción línea base	3.2.2 Valor de la Línea base	3.2.3 Año	3.2.4 Período de actualización
Estimación de población en rezago social que ejerce su derecho de petición	5000	2025	Anual

3.3. METAS

3.3.1 Definición de la meta
Asegurar el 100% de la atención de las peticiones recibidas por la población en rezago social

4. COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR

4.1. Período de cumplimiento	4.1 Variable 1	4.2 Variable 2	4.3 Avance	4.4 Meta inicial	4.5 Meta Ajustada	4.6 Cumplimiento	4.7 Observaciones
Ene - Mar	0	0	0	0%	0%	N/A	
Abr - Jun				0%	0%	S/I	
Jul - Sep				0%	0%	S/I	
Oct - Dic				0.48%	0.48%	S/I	
Anual				0.48%	0.48%	S/I	

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROGRAMA

1.1 DEPENDENCIA/ENTIDAD

SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL

1.2 CLAVE Y NOMBRE DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO

U044 Atención ciudadana para el Bienestar Social.

2. ESTRUCTURA DEL INDICADOR

2.1 Nivel del indicador	2.2 Clave del indicador	2.3 Área responsable		
Proposito	U044P01,1	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA		
2.4 Resumen narrativo				
La población de Tamaulipas mayor de 18 años que vive en zonas con rezago social ejerce efectivamente su derecho de petición				
2.5 Nombre del indicador				
Porcentaje de personas con nivel de satisfacción alto en la atención recibida.				
2.6 Método de cálculo				
(Número de personas encuestadas con nivel de satisfacción alto / Total de encuestas aplicadas) * 100				
2.7 Medios de verificación				
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.				
2.8 Supuestos				
Las personas beneficiarias responden de manera veraz las encuestas de satisfacción, y las condiciones operativas permiten la aplicación oportuna de las mismas.				
2.9 Definición del indicador				
Mide la proporción de los beneficiarios que reportan una experiencia satisfactoria (nivel alto) respecto al proceso de atención de su petición.				
2.10 Tipo de indicador	2.11 Tipo de formula	2.12 Frecuencia de medición	2.13 Comportamiento	2.14 Dimensión a medir
Estratégico	Porcentaje	Anual	Ascendente	Eficacia

2.15 DEFINICIÓN DE VARIABLES

2.15.1 Número de variable	2.15.2 Nombre de la variable	2.15.3 Descripción de la variable	2.15.4 Unidad de medida	2.15.5 Fuente de información
Variable 1	Número de personas encuestadas con nivel de satisfacción alto	Total de personas beneficiarias que califican la atención recibida con nivel de satisfacción alto en la encuesta aplicada.	Personas	Base de datos de encuestas de satisfacción, bajo resguardo de la Dirección de Innovación y Calidad de la Secretaría de Bienestar Social.
Variable 2	Total de personas encuestadas	Total de personas beneficiarias encuestadas durante el periodo de medición.	Personas	Base de datos de encuestas de satisfacción, bajo resguardo de la Dirección de Innovación y Calidad de la Secretaría de Bienestar Social.

3. ESTABLECIMIENTO DE LINEA BASE Y META

3.1. PARÁMETROS DE SEMÁFORIZACIÓN

S/I	<= 75%	>75% y <85%	>=85 y <=105%	>105% y <115%	>115%
-----	--------	-------------	---------------	---------------	-------

3.2. LÍNEA BASE

3.2.1 Descripción línea base	3.2.2 Valor de la Línea base	3.2.3 Año	3.2.4 Período de actualización
Se establece en el ejercicio fiscal 2026, derivado de la implementación inicial del instrumento de medición de satisfacción, por lo que no se cuenta con información histórica previa	Por definir	2026	Anual

3.3. METAS

3.3.1 Definición de la meta
Alcanzar que al menos el 85% de las personas beneficiarias encuestadas reporten un nivel de satisfacción alto en la atención recibida durante el ejercicio fiscal.

4. COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR

4.1. Período de cumplimiento	4.1 Variable 1	4.2 Variable 2	4.3 Avance	4.4 Meta inicial	4.5 Meta Ajustada	4.6 Cumplimiento	4.7 Observaciones
Ene - Mar	0	0	0	0%	0%	N/A	
Abr - Jun				0%	0%	S/I	
Jul - Sep				0%	0%	S/I	
Oct - Dic				100%	100%	S/I	
Anual				100%	100%	S/I	

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROGRAMA

1.1 DEPENDENCIA/ENTIDAD

SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL

1.2 CLAVE Y NOMBRE DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO

U044 Atención ciudadana para el Bienestar Social.

2. ESTRUCTURA DEL INDICADOR

2.1 Nivel del indicador	2.2 Clave del indicador	2.3 Área responsable		
Componente	U044C01,1	DIRECCION DE ATENCION CIUDADANA		
2.4 Resumen narrativo				
Herramienta y servicio que facilite el ejercicio del derecho de petición de las y los habitantes del Estado				
2.5 Nombre del indicador				
Porcentaje de peticiones recibidas atendidas				
2.6 Método de cálculo				
$(\text{Número de peticiones recibidas atendidas} / \text{Número peticiones recibidas}) * 100$				
2.7 Medios de verificación				
Registro de peticiones recibidas y atendidas, bajo el resguardo de la Dirección de Atención Ciudadana de la Secretaría de Bienestar Social				
2.8 Supuestos				
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.				
2.9 Definición del indicador				
Mide la proporción de solicitudes recibidas atendidas en el ejercicio actual.				
2.10 Tipo de indicador	2.11 Tipo de formula	2.12 Frecuencia de medición	2.13 Comportamiento	2.14 Dimensión a medir
Gestión	Porcentaje	Semestral	Constante	Eficiencia

2.15 DEFINICIÓN DE VARIABLES

2.15.1 Número de variable	2.15.2 Nombre de la variable	2.15.3 Descripción de la variable	2.15.4 Unidad de medida	2.15.5 Fuente de información
Variable 1	Número de peticiones recibidas atendidas	Cantidad de peticiones recibidas atendidas	Peticiones	Registro de peticiones recibidas y atendidas, bajo el resguardo de la Dirección de Atención Ciudadana de la Secretaría de Bienestar Social
Variable 2	Número peticiones recibidas	Cantidad de peticiones recibidas	Peticiones	Registro de peticiones recibidas y atendidas, bajo el resguardo de la Dirección de Atención Ciudadana de la Secretaría de Bienestar Social

3. ESTABLECIMIENTO DE LINEA BASE Y META

3.1. PARÁMETROS DE SEMÁFORIZACIÓN

S/I	<= 75%	>75% y <85%	>=85 y <=105%	>105% y <115%	>115%
-----	--------	-------------	---------------	---------------	-------

3.2. LÍNEA BASE

3.2.1 Descripción línea base	3.2.2 Valor de la Línea base	3.2.3 Año	3.2.4 Período de actualización
Peticiones recibidas atendidas	5000	2025	Anual

3.3. METAS

3.3.1 Definición de la meta
Atender el 100% de las peticiones recibidas.

4.COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR

4.1. Período de cumplimiento	4.1 Variable 1	4.2 Variable 2	4.3 Avance	4.4 Meta inicial	4.5 Meta Ajustada	4.6 Cumplimiento	4.7 Observaciones
Ene - Mar	0	0	0	0%	0%	N/A	
Abr - Jun				100%	100%	S/I	
Jul - Sep				0%	0%	S/I	
Oct - Dic				100%	100%	S/I	
Anual				100%	100%	S/I	

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROGRAMA

1.1 DEPENDENCIA/ENTIDAD

SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL

1.2 CLAVE Y NOMBRE DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO

U044 Atención ciudadana para el Bienestar Social.

2. ESTRUCTURA DEL INDICADOR

2.1 Nivel del indicador		2.2 Clave del indicador		2.3 Área responsable	
Actividad		U044C1A1		DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	
2.4 Resumen narrativo					
Apoyos sociales entregados.					
2.5 Nombre del indicador					
Porcentaje de peticiones finiquitadas positivas					
2.6 Método de cálculo					
$(\text{Número de peticiones finiquitadas positivas} / \text{Número de peticiones recibidas}) * 100$					
2.7 Medios de verificación					
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 consultado en el portal de transparencia					
2.8 Supuestos					
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.					
2.9 Definición del indicador					
Mide el porcentaje de peticiones recibidas, finiquitadas como positivas					
2.10 Tipo de indicador	2.11 Tipo de formula	2.12 Frecuencia de medición	2.13 Comportamiento	2.14 Dimensión a medir	
Gestión	Porcentaje	Trimestral	Constante	Eficiencia	

2.15 DEFINICIÓN DE VARIABLES

2.15.1 Número de variable	2.15.2 Nombre de la variable	2.15.3 Descripción de la variable	2.15.4 Unidad de medida	2.15.5 Fuente de información
Variable 1	Número de peticiones finiquitadas positivas	Cantidad de peticiones finiquitadas positivas	Peticiones	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 consultado en el portal de transparencia
Variable 2	Número de peticiones recibidas	Cantidad de peticiones recibidas	Peticiones	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 consultado en el portal de transparencia

3. ESTABLECIMIENTO DE LINEA BASE Y META

3.1. PARÁMETROS DE SEMÁFORIZACIÓN

S/I	<= 75%	>75% y <85%	>=85 y <=105%	>105% y <115%	>115%
-----	--------	-------------	---------------	---------------	-------

3.2. LÍNEA BASE

3.2.1 Descripción línea base	3.2.2 Valor de la Línea base	3.2.3 Año	3.2.4 Período de actualización
Estimación de número de peticiones recibidas finiquitadas positivas	1500	2025	Anual

3.3. METAS

3.3.1 Definición de la meta
Entregar apoyos sociales al 100% (1500) de las peticiones finiquitadas positivas

4. COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR

4.1. Período de cumplimiento	4.1 Variable 1	4.2 Variable 2	4.3 Avance	4.4 Meta inicial	4.5 Meta Ajustada	4.6 Cumplimiento	4.7 Observaciones
Ene - Mar	0	0	0	0%	0%	N/A	Información que se reporta semestralmente
Abr - Jun				100%	100%	S/I	
Jul - Sep				0%	0%	S/I	
Oct - Dic				100%	100%	S/I	
Anual				100%	100%	S/I	

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROGRAMA

1.1 DEPENDENCIA/ENTIDAD

SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL

1.2 CLAVE Y NOMBRE DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO

U044 Atención ciudadana para el Bienestar Social.

2. ESTRUCTURA DEL INDICADOR

2.1 Nivel del indicador	2.2 Clave del indicador	2.3 Área responsable		
Actividad	U044C1A2	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA		
2.4 Resumen narrativo				
Emergencia social y/o natural atendidas				
2.5 Nombre del indicador				
Porcentaje población atendida durante emergencia social y/o natural				
2.6 Método de cálculo				
$(\text{Población atendida que fue afectada por emergencias social y/o natural} / \text{Población afectada por emergencia social y/o natural}) * 100$				
2.7 Medios de verificación				
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				
2.8 Supuestos				
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.				
2.9 Definición del indicador				
Mide el porcentaje de población atendida durante emergencia social y/o natural				
2.10 Tipo de indicador	2.11 Tipo de formula	2.12 Frecuencia de medición	2.13 Comportamiento	2.14 Dimensión a medir
Gestión	Porcentaje	Semestral	Constante	Eficiencia

2.15 DEFINICIÓN DE VARIABLES

2.15.1 Número de variable	2.15.2 Nombre de la variable	2.15.3 Descripción de la variable	2.15.4 Unidad de medida	2.15.5 Fuente de información
Variable 1	Población atendida que fue afectada por emergencias social y/o natural	Cantidad de personas atendidas afectadas por emergencias sociales y/o naturales	Personas	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
Variable 2	Población afectada por emergencia social y/o natural	Cantidad de personas afectadas por emergencias social y/o natural	Personas	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

3. ESTABLECIMIENTO DE LINEA BASE Y META

3.1. PARÁMETROS DE SEMÁFORIZACIÓN

S/I	<= 75%	>75% y <85%	>=85 y <=105%	>105% y <115%	>115%
-----	--------	-------------	---------------	---------------	-------

3.2. LÍNEA BASE

3.2.1 Descripción línea base	3.2.2 Valor de la Línea base	3.2.3 Año	3.2.4 Período de actualización
Estimación de la ocurrencia de emergencia social y/o natural	1	2025	Anual

3.3. METAS

3.3.1 Definición de la meta
Atender a por lo menos al 40% de la población afectada por una emergencia social y/o natural.

4. COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR

4.1. Período de cumplimiento	4.1 Variable 1	4.2 Variable 2	4.3 Avance	4.4 Meta inicial	4.5 Meta Ajustada	4.6 Cumplimiento	4.7 Observaciones
Ene - Mar	0	0	0	0%	0%	N/A	
Abr - Jun				100%	100%	S/I	
Jul - Sep				0%	0%	S/I	
Oct - Dic				100%	100%	S/I	
Anual				100%	100%	S/I	