

MATRIZ DE INDICADORES DE RIESGOS

JEFATURA DE UNIDAD DE CORRESPONDENCIA

EJERCICIO 2022

Fin	Instrumentar un modelo de atención ciudadana que mejore los tiempos de respuesta a las demandas sociales recibidas, que garantice el pleno goce de los derechos humanos, cultura de la legalidad, justicia social, igualdad, perspectiva de género y Estado de Derecho					
Propósito	La población de Huchapan recibe solución a sus trámites, servicios y conflictos					
Componente	Nombre del Indicador	Meta	Semaforización	Propuesta para mitigar el riesgo	Seguimiento	
Componente 1 UC	Porcentaje de trámites y servicios vinculados entre el Gobierno Municipal y la Población por las Unidades Administrativas Municipales	2600 SOLICITUDES			1510 SOLICITUDES	
		1. Causas epidemiológicas		Contar con las medidas sanitarias	Se sigue contando con las medidas sanitarias correspondientes	
		2. Falta de requisitos 3. Aceptar un soborno para no recibir solicitudes		Publicar los requisitos para ingresar solicitudes		
Actividad A C1 UC	Porcentaje de solicitudes atendidas por las Unidades Administrativas Municipales	2600 SOLICITUDES			1510 SOLICITUDES	
		1. Fallas en el sistema		Notificar a las áreas mediante copia de la solicitud y posteriormente subirla al sistema en cuanto se restablezca el sistema.	Se sigue notificando a las áreas y subiendo la información en cuanto se restablezca el sistema	
		2. Causas climatológicas		Notificar a las áreas mediante copia de la solicitud y posteriormente subirla al sistema en cuanto se restablezca el servicio	Se sigue notificando a las áreas y subiendo la información en cuanto se restablezca el sistema	
Actividad B C1 UC	Porcentaje de solicitudes resueltas	70% SOLICITUDES RESPONDIDAS			326 SOLICITUDES RESPONDIDAS	
		1. Las áreas no envían las respuestas		Recordarles a las áreas que envíen las respuestas de las solicitudes	Se llevo a cabo una capacitación para todas las áreas para el Sistema de Seguimiento Ciudadano Municipal.	
		2. No se da el apoyo		Solicitar se de contestación informando la negativa	Mediante el oficio No. UN-C/14/2021 se les solicito a todas las áreas dar contestación a todas las solicitudes enviadas mediante el programa de Seguimiento así sea no favorable la respuesta.	
Actividad C C1 UC	Porcentaje de ciudadanos atendidos vía telefónica	3600 CIUDADANOS ATENDIDOS			3949 CIUDADANOS ATENDIDOS	
		1. Falta de pago del servicio telefónico		Notificar a la Tesorería la falta del servicio	No se ha tenido ningún problema	
		2. Causas climatológicas				
Componente D C1 UC	Porcentaje de ciudadanos atendidos de manera presencial	200 CIUDADANOS ATENDIDOS			83 CIUDADANOS ATENDIDOS ATENDIDOS	
		1. Causas epidemiológicas		Contar con las medidas sanitarias	Se sigue contando con las medidas sanitarias correspondientes	
		100% CUMPLIMIENTO DE DOCUMENTOS RADICADOS				
Componente 2 UC	Evaluación del Sistema de Correspondencia	1. No turnar en tiempo y forma la solicitud.		Subir al sistema las solicitudes conforme van ingresando y realizar un informe diario.	Subir al sistema las solicitudes conforme van ingresando y realizar un informe diario.	
		2. Las áreas no entregan respuestas		Recordarles a las áreas que envíen las respuestas de las solicitudes o bien, preguntar el estatus, para informar al solicitante	Se sigue notificando a las áreas mediante el programa de Seguimiento así sea no favorable la respuesta.	
		3. No entregar respuestas al solicitante		Notificar vía telefónica al solicitante sobre sus respuestas para que acudan a recogerlas.		