

1104 - Secretaría de Gobierno

MML-06	Matriz de Indicadores para Resultados
PROGRAMA PRESUPUESTARIO:	E049 - Legalidad y certeza jurídica
EJERCICIO FISCAL:	2025

Alineación al Plan Estatal de Desarrollo (P.E.D.)			
Eje	Programa del P.E.D.	Objetivo	Estrategia
05 - GOBIERNO HONESTO, AUSTERO Y CERCANO A LA GENTE	Gobernanza.	05-22 - Garantizar un gobierno eficiente, en el que el diálogo con los diferentes sectores de la sociedad, fortalezca la confianza ciudadana en las instituciones públicas, asegurando una mejor democracia y participación social.	05-22-02 - Operar los medios masivos de comunicación, plataformas digitales y redes sociales para producir y difundir contenidos que brinde información oportuna, certera y veraz, para la promoción del desarrollo del estado de Quintana Roo.

Alineación al Programa de Desarrollo (P.D.)				
Programa de Desarrollo	Tipo de P.D.	Tema	Objetivo	Estrategia
17 - PROGRAMA SECTORIAL DE GOBERNANZA	Sectorial	1. GOBERNANZA	17-01 - Incrementar la participación social y confianza ciudadana en las instituciones públicas a través del diálogo y apego a la legalidad, conduciendo la política interior y la buena relación con las representaciones de los sectores público, social y privado para una mejor calidad de vida para los habitantes del Estado de Quintana Roo.	17-01-01 - Impulso de acciones integrales para el fortalecimiento de vínculos entre el Estado y Sociedad en general, la coordinación institucional para la legalidad y certeza jurídica; y la prevención y atención de conflictos sociales, conductas de riesgo y violencia de género contra las mujeres.

Alineación Funcional			
Finalidad:	1 - Gobierno	Función:	13 - Coordinación de la Política de Gobierno

Misión

Desde la perspectiva humanista indispensable para un adecuado desarrollo en Quintana Roo, nuestra misión es conducir la política interior con una adecuada coordinación interinstitucional que permita la vinculación con los poderes judicial y legislativo, así como los tres niveles de gobierno, desde un marco de legalidad y respeto, buscando en todo momento preservar la gobernabilidad y la paz social a través de la atención, prevención y resolución de las demandas ciudadanas con responsabilidad, imparcialidad e integridad, contribuyendo con eficacia a la consolidación de un Estado de Derecho con igualdad, equidad y respeto a los derechos humanos, teniendo como finalidad, promover la participación ciudadana, los valores y principios para la consecución del bienestar y desarrollo del Estado y lograr así una prosperidad compartida.

Visión

Constituirse como una Secretaría innovadora, eficiente, eficaz, para la atención de las problemáticas de la entidad integrada por personal capacitado, profesional, con espíritu de servicio, honesto y respetuoso que contribuya en la reconstrucción del tejido social para dar pie a una nueva sociedad participativa, con valores, libre, informada, crítica y plural; atendiendo transversalmente la perspectiva de género, la protección prioritaria a grupos en situación de vulnerabilidad y la erradicación de la violencia, que sienta las bases de la recuperación de la confianza en las instituciones públicas; generando certeza jurídica a los sectores privado y social; consolidando el compromiso humanista, austero y honesto de este Gobierno.

Objeto del Ente

La Secretaría de Gobierno es una Dependencia del Poder Ejecutivo del Estado encargada de conducir y regular la política interior del Estado, cuyo Titular, a través de las unidades administrativas que integra a ésta, ejerce las atribuciones y facultades que le otorgan la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo, la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo y demás disposiciones normativas aplicables.

Lcda. Karina Omara Zapata Borges

Directora de Planeación y de Mejora Regulatoria

Elaboró

Lic. Verónica Buenfil Ceballos

Encargada de la Subsecretaría Técnica y de Mejora Regulatoria

Revisó

Lic. Verónica Buenfil Ceballos

Encargada de la Subsecretaría Técnica y de Mejora Regulatoria

Autorizó

Formato 4 x 4				
Nivel	Resumen Narrativo	Indicador	Medio de Verificación	Supuesto
Fin	F - Contribuir a garantizar un gobierno eficiente, que fortalezca la confianza ciudadana en las instituciones públicas, mediante el otorgamiento de trámites y servicios jurídicos eficientes y de calidad para garantizar la legalidad y certeza jurídica de las personas y sus posesiones.	PED2212 - Porcentaje de personas satisfechas con los trámites y servicios recibidos.	Informe anual de personas satisfechas con los trámites y servicios jurídicos, elaborado por la Subsecretaría de Asuntos Jurídicos. https://segob.qroo.gob.mx/indicadores-de-resultados-SEGOB/ Subsecretaría de Asuntos Jurídicos, https://qroo.gob.mx/segob/indicadores-de-resultados-segob/	La ciudadanía quintanarroense confía en las instituciones públicas para la resolución de su problemática.
Propósito	P - Las personas quintanarroenses realizan trámites y servicios jurídicos para tener legalidad y certeza jurídica en su persona y sus posesiones.	1701105 - Tasa de variación de trámites y servicios jurídicos otorgados	Reporte estadístico anual de trámites jurídicos atendidos por tipo, elaborado por la Subsecretaría de Asuntos Jurídicos, https://segob.qroo.gob.mx/indicadores-de-resultados-SEGOB/ Reporte estadístico anual de trámites jurídicos atendidos por tipo, elaborado por la Subsecretaría de Asuntos Jurídicos, https://segob.qroo.gob.mx/indicadores-de-resultados-SEGOB/	La ciudadanía quintanarroense reconoce la necesidad de confiar en las instituciones públicas para dar legalidad y certeza jurídica a su persona y sus posesiones
Componente	C01 - Trámites y servicios jurídicos eficientes otorgados	C01 - Promedio de trámites y servicios jurídicos otorgados por tipo	Reporte estadístico trimestral de trámites y servicios jurídicos otorgados por tipo, elaborado por la Subsecretaría de Asuntos Jurídicos, https://segob.qroo.gob.mx/indicadores-de-resultados-SEGOB/ Subsecretaría de Asuntos Jurídicos, https://segob.qroo.gob.mx/indicadores-de-resultados-SEGOB/	Las personas solicitan trámites y servicios jurídicos.
Actividad	C01.A01 - Certificación de documentos públicos	C01A01 - Tasa de variación de certificación de documentos públicos otorgados por tipo	Reporte estadístico trimestral de certificación de documentos públicos otorgados por tipo, elaborado por la Subsecretaría de Asuntos Jurídicos, https://segob.qroo.gob.mx/indicadores-de-resultados-SEGOB/ Subsecretaría de Asuntos Jurídicos, https://segob.qroo.gob.mx/indicadores-de-resultados-SEGOB/	Las personas solicitan el servicio de certificación de documentos para que surtan efecto en el extranjero.
Actividad	C01.A02 - Realización de Trámites y servicios del Registro Civil	C01A02 - Tasa de variación de trámites y servicios del Registro civil otorgados por tipo.	Reporte estadístico trimestral de trámites y servicios del Registro Civil otorgados por tipo, elaborado por la Dirección General y Oficialía Central del Registro Civil, https://segob.qroo.gob.mx/indicadores-de-resultados-SEGOB/ Dirección General y Oficialía Central del Registro Civil, https://segob.qroo.gob.mx/indicadores-de-resultados-SEGOB/	Las personas solicitan documentos que acrediten su identidad y estado civil.

Lcda. Karina Omara Zapata Borges

Directora de Planeación y de Mejora Regulatoria

Elaboró

Lic. Verónica Buenfil Ceballos

Encargada de la Subsecretaría Técnica y de Mejora Regulatoria

Revisó

Lic. Verónica Buenfil Ceballos

Encargada de la Subsecretaría Técnica y de Mejora Regulatoria

Autorizó

Formato 4 x 4				
Nivel	Resumen Narrativo	Indicador	Medio de Verificación	Supuesto
Actividad	C01.A03 - Otorgamiento de trámites y servicios en materia notarial.	C01A03 - Tasa de variación de trámites y servicios notariales otorgados por tipo.	Reporte estadístico trimestral de trámites y servicios notariales otorgados por tipo, elaborado por la Dirección General de Notarías. https://segob.qroo.gob.mx/indicadores-de-resultados-SEGOB/ Dirección General de Notarías, https://segob.qroo.gob.mx/indicadores-de-resultados-SEGOB/	Las personas solicitan trámites notariales para dar seguridad a sus posesiones.
Actividad	C01.A04 - Supervisión a las Notarías Públicas del Estado de Quintana Roo	C01A04 - Porcentaje de cumplimiento del programa anual de visitas de supervisión	Informe trimestral de cumplimiento del Programa Anual de Visitas de Supervisión a las Notarías Públicas del Estado, elaborado por la Dirección General de Notarías. https://segob.qroo.gob.mx/indicadores-de-resultados-SEGOB/ Dirección General de Notarías, https://segob.qroo.gob.mx/indicadores-de-resultados-SEGOB/	Las Notarías dan cumplimiento a la normatividad en la materia.
Actividad	C01.A05 - Producción de Ediciones Periódico Oficial	C01A05 - Tasa de variación de ediciones del Periódico Oficial producidas.	Reporte estadístico trimestral de ediciones del Periódico Oficial, elaborado por la Dirección del Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo. https://segob.qroo.gob.mx/indicadores-de-resultados-SEGOB/ Dirección del Periódico Oficial, https://segob.qroo.gob.mx/indicadores-de-resultados-SEGOB/	Las personas solicitan publicaciones en el Periódico oficial para dar legalidad a sus actos.
Actividad	C01.A06 - Gestión para trámites de pasaportes mexicanos.	C01A06 - Porcentaje de solicitudes autorizadas para gestión de pasaportes	Reporte estadístico trimestral de solicitudes para gestión de pasaportes autorizadas, elaborado por la Dirección Jurídica. https://segob.qroo.gob.mx/indicadores-de-resultados-SEGOB/ Dirección Jurídica, https://segob.qroo.gob.mx/indicadores-de-resultados-SEGOB/	Las personas requieren gestionar sus pasaportes para salir del país.
Actividad	C01.A07 - Actualización del catálogo de trámites y servicios para su consulta.	C01A07 - Porcentaje de procedimientos de trámites y servicios revisados	Reporte trimestral de trámites y servicios revisados, elaborado por la Subsecretaría Técnica y de Mejora Regulatoria, https://qroo.gob.mx/segob/indicadores-de-resultados-segob/ Subsecretaría Técnica y de Mejora Regulatoria, https://segob.qroo.gob.mx/indicadores-de-resultados-SEGOB/	Las personas consultan el catálogo de trámites y servicios

Lcda. Karina Omara Zapata Borges

Directora de Planeación y de Mejora Regulatoria

Elaboró

Lic. Verónica Buenfil Ceballos

Encargada de la Subsecretaría Técnica y de Mejora Regulatoria

Revisó

Lic. Verónica Buenfil Ceballos

Encargada de la Subsecretaría Técnica y de Mejora Regulatoria

Autorizó

Formato 4 x 4				
Nivel	Resumen Narrativo	Indicador	Medio de Verificación	Supuesto
Componente	C02 - Acciones para mejorar los trámites y servicios jurídicos, implementadas.	C02 - Porcentaje de acciones implementadas para mejorar los trámites y servicios jurídicos otorgados	Reporte estadístico trimestral de acciones implementadas para mejorar los trámites y servicios por tipo, elaborado por la Subsecretaría de Asuntos Jurídicos. https://segob.qroo.gob.mx/indicadores-de-resultados-SEGOB/ Subsecretaría de Asuntos Jurídicos, https://segob.qroo.gob.mx/indicadores-de-resultados-SEGOB/	Las personas solicitan trámites y servicios jurídicos de calidad.
Actividad	C02.A01 - Implementación de programas para brindar certeza jurídica a las personas	C02A01 - Porcentaje de población del Estado de Quintana Roo atendida con los programas y campañas para brindar certeza jurídica	Reporte estadístico trimestral de población del Estado de Quintana Roo atendida por programas y/o campaña para brindar certeza jurídica, elaborado por la Subsecretaría de Asuntos Jurídicos, https://segob.qroo.gob.mx/indicadores-de-resultados-SEGOB/ Dirección General de Notarías, https://segob.qroo.gob.mx/indicadores-de-resultados-SEGOB/	La ciudadanía tiene interés en obtener seguridad y certeza jurídica en su persona y sus posesiones
Actividad	C02.A02 - Implementar acciones que permitan mejorar el tiempo de atención de los trámites y servicios notariales.	C02A02 - Promedio de tiempo de respuesta en los trámites y servicios notariales	Reporte estadístico trimestral de tiempos de respuesta de trámites y servicios notariales, elaborado por la Dirección General de Notarías. https://segob.qroo.gob.mx/indicadores-de-resultados-SEGOB/ Dirección General de Notarías, https://segob.qroo.gob.mx/indicadores-de-resultados-SEGOB/	Las personas requieren trámites notariales rápidos y expeditos
Actividad	C02.A03 - Implementar acciones para difundir en tiempo y forma las ediciones del Periódico Oficial.	C02A03 - Porcentaje de solicitudes de publicación atendidas en tiempo y forma.	Reporte estadístico trimestral de solicitudes de publicación atendidas en tiempo y forma, elaborado por la Dirección del Periódico Oficial. https://segob.qroo.gob.mx/indicadores-de-resultados-SEGOB/ Dirección del Periódico Oficial, https://segob.qroo.gob.mx/indicadores-de-resultados-SEGOB/	Las personas requieren publicar para dar legalidad oportuna a sus actos.
Actividad	C02.A04 - Implementación de acciones para mejorar el servicio de certificación de documentos públicos	C02A04 - Porcentaje de personas satisfechas con el servicio de certificación de documentos públicos	Informe trimestral de resultados de encuestas de satisfacción, elaborado por la Subsecretaría de Asuntos Jurídicos. https://segob.qroo.gob.mx/indicadores-de-resultados-SEGOB/ Subsecretaría de Asuntos Jurídicos, https://segob.qroo.gob.mx/indicadores-de-resultados-SEGOB/	Las personas requieren utilizar sus documentos públicos en el extranjero.

Lcda. Karina Omara Zapata Borges

Directora de Planeación y de Mejora Regulatoria

Elaboró

Lic. Verónica Buenfil Ceballos

Encargada de la Subsecretaría Técnica y de Mejora Regulatoria

Revisó

Lic. Verónica Buenfil Ceballos

Encargada de la Subsecretaría Técnica y de Mejora Regulatoria

Autorizó

Formato 4 x 4				
Nivel	Resumen Narrativo	Indicador	Medio de Verificación	Supuesto
Actividad	C02.A05 - Verificación de la instalación de buzones físicos y electrónicos en oficinas de la Secretaría de Gobierno.	C02A05 - Porcentaje de avance en la verificación de la instalación de buzones físicos y electrónicos en oficinas de la Secretaría de Gobierno.	Reporte estadístico trimestral de Verificación de la Instalación de buzones físicos y electrónicos en oficinas de la Secretaría de Gobierno, elaborado por la Subsecretaría Técnica y de Mejora Regulatoria, https://segob.qroo.gob.mx/indicadores-de-resultados-SEGOB/ Subsecretaría Técnica y de Mejora Regulatoria, https://segob.qroo.gob.mx/indicadores-de-resultados-SEGOB/	Las personas expresan sus quejas y sugerencias con respecto a los trámites y servicios recibidos.

Lcda. Karina Omara Zapata Borges

Directora de Planeación y de Mejora Regulatoria

Elaboró

Lic. Verónica Buenfil Ceballos

Encargada de la Subsecretaría Técnica y de Mejora Regulatoria

Revisó

Lic. Verónica Buenfil Ceballos

Encargada de la Subsecretaría Técnica y de Mejora Regulatoria

Autorizó