

TABLERO DE CONTROL.

Herramienta de seguimiento al desempeño de las Oficinas de Información Pública.

RESUMEN EJECUTIVO

Categoría de Participación: Proyectos a desarrollar
Ente Público: Secretaría de Gobierno del Distrito Federal

CONTENIDO

Planteamiento de la problemática que pretende atender.

Actualmente, los ciudadanos y los entes públicos en general no cuentan una herramienta que de manera integral les permita conocer y, en su caso, dar seguimiento a las puntual a la gestión de todas las solicitudes de información presentadas ante las Oficinas de Información Pública de cada una de las dependencias, entidades, organismos, institutos de la administración central y paraestatal del Gobierno del Distrito Federal.

Lo anterior toda vez que los solicitantes pueden dar seguimiento únicamente a la solicitud de información pública que hayan presentada ante una o varias oficinas de información pública, mas no conocer o dar seguimiento al estado de otras solicitudes de información de otros usuarios, lo mismo ocurre con las Oficinas de Información Pública, que conocen el estado que guardan la gestión de las solicitudes que les ingresan a cada una, pero desconocer el estado del resto.

Si bien actualmente existen dos herramientas muy importantes para dar seguimiento a la gestión de las solicitudes de información, ambas contenidas en el Sistema INFOMEX, una el registro de la respuesta dada a las solicitudes de información por los entes públicos, y las que se encuentran en proceso, son independientes una de la otra y el usuario que deseara conocer el estado, los datos básico de todas las solicitudes, tendrían que realizar una compilación de la información que actualmente se haya dispersa y con ello, conocer esa gestión.

De igual manera tendría que proceder si quisiera evaluar el desempeño de las Oficinas, es decir, conocer las proporciones de solicitudes que han sido respondidas y cómo han sido respondidas, en cuántas se ha declarado inexistencia de información o cuántas han sido negado el acceso a la información por ser de carácter reservada o confidencial, es decir, tendría que realizar una labor de compilación que podría resultarle tediosa.

Objetivo General

Contar con una herramienta que permita a los ciudadanos, las organizaciones de la sociedad civil sociales y a los propios entes públicos dar seguimiento y evaluar permanentemente el desempeño de las Oficinas de

Información Pública de los Entes de la Administración Central y Paraestatal del Gobierno del Distrito Federal, en la gestión de las solicitudes de información pública, generando los indicadores de gestión y de esta manera, identificar áreas de oportunidad para mejorar la atención al público.

Objetivos Específicos

Los objetivos específicos que se pretenden alcanzar con el tablero son

- ✓ Elaborar y mantener actualizados los 56 Tableros de Control, uno por cada una de las Oficinas de Información Pública, instaladas en igual número de entes públicos de la administración central y paraestatal del Gobierno del Distrito Federal.
- ✓ Elaborar y mantener actualizado 1 Tablero de Control que muestre la información consolidada de las 56 Oficinas de Información Pública de la administración central y paraestatal del GDF.
- ✓ Medir constantemente el desempeño de las Oficinas de Información Pública en la gestión de las solicitudes de información
- ✓ Dar seguimiento a las solicitudes de información que se encuentran en proceso;
- ✓ Agilizar la elaboración de los informes trimestrales que deben presentar ante el InfoDF las Oficinas de Información Pública.
- ✓ Dar seguimiento a cualquier Solicitud de Información hasta su conclusión definitiva;
- ✓ Elaborar reportes estadísticos y de los indicadores de la gestión de las Solicitudes de Información;

Análisis costo-beneficio

Toda vez que la mayor parte de la información ya se encuentra disponible y subsiste en una misma plataforma informática, (INFOMEX) concretar la realización del tablero tendrá un costo significativamente menor a lo que podría representar el desarrollo de toda la tecnología para el registro y control de las solicitudes de información, incluso, el beneficio que aporta al servir como herramienta de evaluación y seguimiento por parte de la ciudadanía de las oficinas de información pública, es una verdadera innovación, pues no será sólo el gobierno quien se evalúe a sí mismo, pues la evaluación podrán hacerla los propios ciudadanos incluso, creando nuevos parámetros o valorando parámetros independientes de

los propuestos por el GDF, lo que sin duda aportará información y argumentos nuevos para mejorar la transparencia en la Ciudad de México.

Escenario al que se pretende arribar.

El escenario al que se aspira es aquel en el cual cualquier persona pueda tener acceso en línea y en tiempo real a la información sobre la gestión de las solicitudes de información pública, tanto las que están en proceso como las concluidas, generar estadísticas sobre la gestión de las solicitudes y los indicadores de gestión de la oficina, y con la posibilidad de organizar la información según el interés particular del ciudadano.

La información será presentada en una hoja de cálculo de catorce columnas, cada una de las cuales tendrá opción a filtrar la información según su contenido, como se describe a continuación:

Características del Tablero

- ✓ Tabla en hoja de cálculo con 14 columnas
- ✓ Opción a filtro en cada columna según su contenido
- ✓ Número ilimitado de filas, tantas como solicitudes de información ingresen al ente público
- ✓ Liga a una hoja independiente en la que se genera reporte de indicadores y estadísticas

Contenido propuesto para cada columna.

- ✓ **Número:** Es el número consecutivo de la Solicitud de Información.
- ✓ **Ente Público:** La dependencia, entidad u organismo de la AP que gestiona la Solicitud
- ✓ **Folio:** Número asignado a la Solicitud de Información
- ✓ **Inicio:** Fecha en que inició el trámite ante la OIP, es la fecha de ingreso
- ✓ **Fecha de Término:** La fecha máxima para que la OIP de respuesta al solicitante
- ✓ **Estado OIP:** Indica si ya se ha concluido la gestión o si se mantiene en proceso
- ✓ **Fecha de Respuesta:** el día en que se dio respuesta a la Solicitud
- ✓ **Tipo de respuesta:** Indica la manera en que se dio respuesta a la solicitud
- ✓ **Último día para recurrir:** El plazo máximo que tiene el solicitante para inconformarse ante el InfoDF por la respuesta recibida
- ✓ **Se interpuso recurso de revisión:** Se indica si el solicitante se inconformó ante el InfoDF

- ✓ **Fecha límite para resolver el recurso:** Mostrará la fecha en que el InfoDF debería resolver el recurso en cuestión, y podrá cambiar según el estado procesal en que se encuentre
- ✓ **Fecha de resolución del recurso:** Mostrará la fecha en que efectivamente se resolvió el recurso de revisión por parte del InfoDF
- ✓ **Resultado del Recurso:** Se registra el sentido de la Resolución del InfoDF
- ✓ **Valoración del Resultado:** Dependiendo del resultado, se podrá valorar como “a favor del ciudadano” o “a favor del ente público”

CARACTERÍSTICAS DEL TABLERO DEL GDF

En éste tablero, se presentará la información consolidada, misma que tendrá la siguiente integración:

Tres secciones:

1. **Listado de todos Entes Públicos del Sector Central y del Sector Paraestatal**, obligados por la Ley de Transparencia; así como el número de solicitudes de información pública ingresadas al día del corte
2. **Resultado de las resoluciones** de los recursos de revisión dictaminados por el Instituto con código de colores, para identificar si la resolución fue a favor del ciudadano, a favor del ente público o neutral.
3. **Indicadores de gestión** por cada OIP, por Administración Central, Paraestatal y finalmente el total del GDF.

TABLERO DE CONTROL.

Herramienta de seguimiento al desempeño de las Oficinas de Información Pública.

Secretaría de Gobierno del Distrito Federal.
Lic. José Ángel Ávila Pérez
Lic. Juan José García Ochoa

30 de Octubre de 2008.

Índice

Declaratoria.....	1
-------------------	---

DECLARATORIA

Hago constar que he revisado los *LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN DE LA COMISIÓN EVALUADORA Y CRITERIOS DE VALORACIÓN DEL "RECONOCIMIENTO A INNOVACIONES Y MEJORAS EN LAS PRÁCTICAS DE TRANSPARENCIA DE LOS ENTES PÚBLICOS DEL DISTRITO FEDERAL", EJERCICIO 2008*. En cumplimiento con la normativa anterior, declaro que las ideas que se presentan son propias o citan con precisión aquellas tomadas de otras obras previamente escritas o publicadas.

Bajo protesta de decir Verdad

Lic. José Ángel Ávila Pérez
Secretario de Gobierno del Distrito Federal.

México, Distrito Federal
30/10/08

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

• Diagnóstico

Actualmente, los ciudadanos y los entes públicos en general no cuentan una herramienta que de manera integral les permita conocer y, en su caso, dar seguimiento a las puntual a la gestión de todas las solicitudes de información presentadas ante las Oficinas de Información Pública de cada una de las dependencias, entidades, organismos, institutos de la administración central y paraestatal del Gobierno del Distrito Federal.

Lo anterior toda vez que los solicitantes pueden dar seguimiento únicamente a la solicitud de información pública que hayan presentada ante una o varias oficinas de información pública, mas no conocer o dar seguimiento al estado de otras solicitudes de información de otros usuarios, lo mismo ocurre con las Oficinas de Información Pública, que conocen el estado que guardan la gestión de las solicitudes que les ingresan a cada una, pero desconocer el estado del resto.

Si bien actualmente existen dos herramientas muy importantes para dar seguimiento a la gestión de las solicitudes de información, ambas contenidas en el Sistema INFOMEX, una el registro de la respuesta dada a las solicitudes de información por los entes públicos, y las que se encuentran en proceso, son independientes una de la otra y el usuario que deseara conocer el estado, los datos básico de todas las solicitudes, tendrían que realizar una compilación de la información que actualmente se haya dispersa y con ello, conocer esa gestión.

De igual manera tendría que proceder si quisiera evaluar el desempeño de las Oficinas, es decir, conocer las proporciones de solicitudes que han sido respondidas y cómo han sido respondidas, en cuántas se ha declarado inexistencia de información o cuántas han sido negado el acceso a la información por ser de carácter reservada o confidencial, es decir, tendría que realizar una labor de compilación que podría resultarle tediosa.

Para implementar el tablero se requiere de los siguientes recursos

- **Humanos:**
 - 1 coordinador del proyecto
 - 1 capturista
- **Tecnológicos:**
 - Hardware: 1 Computadora con procesador a 2GHz, memoria RAM de 2 GB, memoria en disco duro de 160 GB,

- Software: Procesador de hoja de cálculo y cuenta de administrador de Internet
- **Materiales y útiles de oficina:**
 - 1 Escritorio
 - 1 silla
 - Papelería suficiente
 - Línea de teléfono

La situación que se desea atender, precisando los recursos económicos, materiales, tecnológicos y humanos que serán requeridos para implementar el proyecto

• **Objetivo General**

Contar con una herramienta que permita a los ciudadanos, las organizaciones de la sociedad civil sociales y a los propios entes públicos dar seguimiento y evaluar permanentemente el desempeño de las Oficinas de Información Pública de los Entes de la Administración Central y Paraestatal del Gobierno del Distrito Federal, y en la gestión de las solicitudes de información pública, generando los indicadores de gestión y de esta manera, identificar áreas de oportunidad para mejorar la atención al público.

• **Objetivos Específicos**

Los objetivos específicos que se pretenden alcanzar con el tablero son

- ✓ Elaborar y mantener actualizados los 56 Tableros de Control, uno por cada una de las Oficinas de Información Pública, instaladas en igual número de entes públicos de la administración central y paraestatal del Gobierno del Distrito Federal.
- ✓ Elaborar y mantener actualizado 1 Tablero de Control que muestre la información consolidada de las 56 Oficinas de Información Pública de la administración central y paraestatal del GDF.
- ✓ Medir constantemente el desempeño de las Oficinas de Información Pública en la gestión de las solicitudes de información
- ✓ Dar seguimiento a las solicitudes de información que se encuentran en proceso;
- ✓ Agilizar la elaboración de los informes trimestrales que deben presentar ante el InfoDF las Oficinas de Información Pública.
- ✓ Dar seguimiento a cualquier Solicitud de Información hasta su conclusión definitiva;
- ✓ Elaborar reportes estadísticos y de los indicadores de la gestión de las Solicitudes de Información;

• **Metas esperadas.**

- Contar con 56 Tableros de Control, uno por cada Oficina de Información Pública de igual número de Entes Públicos de la administración central y paraestatal del GDF, obligados por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y que al 30 de septiembre gestionan sus solicitudes de información vía el Sistema Electrónico INFOMEX.
- Contar con Un Tablero de Control del GDF que muestre la información consolidada de las 56 Oficinas de Información Pública.

• **Acciones a desarrollar.**

Acción	Concepto
1	Diseño del Tablero de Control para la OIP y para el GDF
2	Diseño de la página de Internet para la presentación del Tablero
3	Gestión para incluir en la Página de Internet de la Secretaría de Gobierno, el espacio para los Tableros de Control
4	Elaboración de los Tableros de Control para cada una de las OIP de los 56 Entes Públicos
5	Elaboración del Manual de Usuario
6	Selección y Capacitación del personal encargado de la actualización del tablero
7	Puesta en línea de cada Tablero
8	Compilación de la Información para la Actualización de los Tableros
9	Actualización de los Tableros de Control
10	Control de la calidad de la información actualizada

• **Recursos a utilizar.**

- **Humanos:**
 - 1 coordinador del proyecto
 - 1 capturista
- **Tecnológicos:**
 - Hardware: 1 Computadora con procesador a 2GHz, memoria RAM de 2 GB, memoria en disco duro de 160 GB,
 - Software: Procesador de hoja de cálculo y cuenta de administrador de Internet
- **Materiales y útiles de oficina:**
 - 1 Escritorio
 - 1 silla
 - Papelería suficiente
 - Línea de teléfono

- **Plan de trabajo y cronograma.**

Ver Anexo.

- **Indicadores de resultados.**

Índice de actualización: Refleja el porcentaje de tableros actualizados a una fecha determinada con relación al total de tableros de todas las oficinas de información pública del GDF (Central y Paraestatal)

La fórmula para calcularlo es el siguiente:

$$\text{Índice de Actualización} = \left(\frac{\text{Tableros actualizados a una fecha determinada}}{\text{Total de tableros del GDF (Central y Paraestatal)}} \right) \times 100$$

Ahora bien, toda vez que el tablero dará información sobre los indicadores de gestión de las Oficinas de Información Públicas, es preciso aclarar que éstos se integraron al “Programa de Fortalecimiento a la Transparencia y el Acceso a la Información Pública en el Distrito Federal”, firmado el 27 de noviembre de 2007 entre el Jefe de Gobierno del Distrito Federal, Lic. Marcelo Ebrard Casaubón, y el Maestro Óscar Guerra Ford, Comisionado Ciudadano Presidente del Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal.

Dichos indicadores son los siguientes:

Evolución de las solicitudes de información pública (tasa de crecimiento). Señala el porcentaje de crecimiento de las solicitudes de información en un periodo determinado.

$$E_s = \left[\frac{\text{observación final}}{\text{observación inicial}} - 1 \right] \times 100$$

Índice de solicitudes con entrega de información. Indica el porcentaje de solicitudes en que se entregó la información.

$$I_A = \left[\frac{\text{solicitudes con entrega de la información}}{\text{total de solicitudes recibidas}} \right] \times 100$$

Tiempo de respuesta a solicitudes de información. Muestra el promedio de días en que se da respuesta a una solicitud de información.

$$I_R = \left[\frac{\text{días totales de respuesta a solicitudes de información}}{\text{solicitudes con entrega de información}} \right]$$

Porcentaje de solicitudes recurridas. Señala el número de recursos de revisión presentados ante el InfoDF por cada 100 solicitudes de información **recibidas**.

$$I_{SR} = \left[\frac{\text{total de recursos de revisión interpuestos}}{\text{total de solicitudes recibidas}} \right] \times 100$$

Índice de acceso a la información pública. Señala el porcentaje en que se entrega la información al solicitante sin que los entes se vean obligados a entregarla por intervención del InfoDF.

$$I_{AIP} = \left[1 - \frac{\text{recursos en que se ordenó la entrega de información} + \text{recursos sobreseídos por entrega de información}}{\text{total de solicitudes}} \right] \times 100$$

- **Escenario que se espera alcanzar una vez implementado el proyecto**

El escenario al que se aspira es aquel en el cual cualquier persona pueda tener acceso en línea y en tiempo real a la información sobre la gestión de las solicitudes de información pública, tanto las que están en proceso como las concluidas, generar estadísticas sobre la gestión de las solicitudes y los indicadores de gestión de la oficina, y con la posibilidad de organizar la información según el interés particular del ciudadano.

La información será presentada en una hoja de cálculo de catorce columnas, cada una de las cuales tendrá opción a filtrar la información según su contenido, como se describe a continuación:

CARACTERÍSTICAS DEL TABLERO DE CADA OIP

- ✓ Tabla en hoja de cálculo con 14 columnas
- ✓ Opción a filtro en cada columna según su contenido
- ✓ Número ilimitado de filas, tantas como solicitudes de información ingresen al ente público
- ✓ Liga a una hoja independiente en la que se genera reporte de indicadores y estadísticas

Contenido de cada columna.

- ✓ **Número:** Es el número consecutivo de la Solicitud de Información.
- ✓ **Ente Público:** La dependencia, entidad u organismo de la AP que gestiona la Solicitud
- ✓ **Folio:** Número asignado a la Solicitud de Información
- ✓ **Inicio:** Fecha en que inició el trámite ante la OIP, es la fecha de ingreso
- ✓ **Fecha de Término:** La fecha máxima para que la OIP de respuesta al solicitante
- ✓ **Estado OIP:** Indica si ya se ha concluido la gestión o si se mantiene en proceso
- ✓ **Fecha de Respuesta:** el día en que se dio respuesta a la Solicitud
- ✓ **Tipo de respuesta:** Indica la manera en que se dio respuesta a la solicitud
- ✓ **Último día para recurrir:** El plazo máximo que tiene el solicitante para inconformarse ante el InfoDF por la respuesta recibida
- ✓ **Se interpuso recurso de revisión:** Se indica si el solicitante se inconformó ante el InfoDF
- ✓ **Fecha límite para resolver el recurso:** Mostrará la fecha en que el InfoDF debería resolver el recurso en cuestión, y podrá cambiar según el estado procesal en que se encuentre

Informe Estadístico

El informe estadístico que proporcionará el Tablero, contendrá información sobre los siguientes ítems

REPORTE DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE LA OIP DE (ENTE PÚBLICO) AL (día) de (mes) de (año)	
CONCEPTO	VALOR
Total de solicitudes (al mismo periodo del año anterior)	
Total de solicitudes (al último día del periodo que corre)	
Concluidas	
En proceso	
Aceptadas con Entrega de Información	
Aceptadas sin entrega de información	
Aceptadas con entrega parcial de información	
Inexistencia de Información	
Rechazada modalidad reservada	
Rechazada modalidad confidencial	
Orientadas	
Número de solicitudes recurridas	
Recursos a favor del ciudadano	
Recursos a favor del ente público	
Recursos pendientes de resolución	

Informe de indicadores de gestión:

El Informe de los indicadores de gestión, contendrá información sobre los siguientes ítems

INDICADORES DE GESTIÓN DE LA DE LA OIP DE (ENTE PÚBLICO) AL (día) de (mes) de (año)	
INDICADOR	%
TASA DE CRECIMIENTO	
ÍNDICE DE SOLICITUDES CON ENTREGA DE INFORMACIÓN	
TIEMPO DE RESPUESTA A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	
PORCENTAJE DE SOLICITUDES RECURRIDAS	
ÍNDICE DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	

CARACTERÍSTICAS DEL TABLERO DEL GDF

En éste tablero, se presentará la información consolidada, misma que tendrá la siguiente integración:

Tres secciones:

- Listado de todos Entes Públicos del Sector Central y del Sector Paraestatal, obligados por la Ley de Transparencia; así como el número de solicitudes de información pública ingresadas al día del corte

Entes Públicos	Número de solicitudes
Contraloría General	108
Consejería Jurídica y de Servicios Legales	63
Jefatura de Gobierno	121
Oficialía Mayor del Gobierno del Distrito Federal	93
Procuraduría General de Justicia	151
Secretaría de Cultura	45
Secretaría de Desarrollo Económico	32
SEDEREC	0
Secretaría de Desarrollo Social	37
Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda	174
Secretaría de Educación	65
Secretaría de Finanzas	123
Secretaría de Gobierno	90
Secretaría de Obras y Servicios	102
Secretaría de Protección Civil	7
Secretaría de Salud	52
Secretaría de Seguridad Pública	428
Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo	18
Secretaría de Transporte y Vialidad	177
Secretaría de Turismo	28
Secretaría del Medio Ambiente	100
Administración Central	2014

Recursos de Revisión						
Improcedente	SOBRESEE	CONFIRMA	MODIFICA	ORDENA ENTREGA	REVOCA	Número total de Recursos de revisión
			1			2
	1	1				2
	2		2		2	6
						1
					2	4
						0
						0
						0
1						1
		1				3
				1		1
1		1			2	9
		1	3			4
			1			1
						1
1						1
	1	1	2		1	7
						0
		1	1		2	9
						0
1						6
4	4	6	10	1	9	58

- Resultado de las resoluciones de los recursos de revisión dictaminados por el Instituto con código de colores, para identificar si la resolución fue a favor del ciudadano, a favor del ente público o neutral.

6. Indicadores de gestión por cada OIP, por Administración Central, Paraestatal y finalmente el total del GDF.

Indicadores de desempeño				
Tasa de crecimiento	Índice de solicitudes con entrega de Información	Tiempo de respuesta de solicitudes de información	Porcentaje de solicitudes recurridas	Índice de acceso a la información pública
89.5%	85.0%	9.4	1.9%	99.1%
-6.0%	100.0%	7.7	3.2%	100.0%
40.7%	97.6%	9	5.0%	96.7%
5.7%	74.6%	6.9	1.1%	100.0%
57.3%	94.7%	10.9	2.6%	98.7%
221.4%	92.0%	7.4	0.0%	100.0%
60.0%	95.7%	5.1	0.0%	100.0%
-	-	10	-	-
15.6%	89.2%	4.7	2.7%	100.0%
46.2%	80.6%	8	1.7%	100.0%
-	89.1%	5.2	1.5%	98.5%
24.2%	82.4%	9.1	7.3%	98.4%
55.2%	94.2%	7.9	4.4%	96.7%
108.2%	89.1%	6	1.0%	99.0%
-	42.9%	10	14.3%	100.0%
100.0%	83.3%	6.5	1.9%	100.0%
111.9%	75.8%	9.9	1.6%	99.3%
-	62.5%	6.6	0.0%	100.0%
4.7%	98.4%	6.1	5.1%	98.3%
366.7%	76.5%	4.8	0.0%	100.0%
92.3%	90.4%	7.9	6.0%	100.0%
62.4%	86.9%	7.6	2.9%	99.0%

ANEXOS.