



H. AYUNTAMIENTO DE MÉRIDA  
UNIDAD DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA  
DEPARTAMENTO DE COPLADEM

No 12002

SISTEMA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO  
CON INFORMACIÓN AL MES DE DICIEMBRE DE 2016

**Datos del Programa**

No.Programa / Programa de Inversión **12002**  
Nombre SERVICIO DE ATENCION CIUDADANA EN VENTANILLA UNICA  
Descripción SISTEMA DE ATENCION INTEGRAL A LOS CIUDADANOS OFRECIENDO INFORMACION Y TRAMITES DE LAS DIRECCIONES DE CATASTRO, DESARROLLO URBANO Y FINANZAS Y TESORERIA  
Actividad institucional INSTITUCIONAL

**Clasificación administrativa (CONAC)**

**Código**

SECTOR PÚBLICO MUNICIPAL  
SECTOR PÚBLICO NO FINANCIERO GOBIERNO GENERAL MUNICIPAL 3.1.1  
GOBIERNO GENERAL MUNICIPAL GOBIERNO MUNICIPAL 3.1.1.1  
DIRECCION DE ADMINISTRACION 3.1.1.1.07

**Ramo o dependencia**

**Código**

Dirección DIRECCION DE ADMINISTRACION 07  
Subdirección SUBDIRECCION DE OPERACIONES 07  
Jefatura VENTANILLA UNICA 03

**Clasificación funcional del gasto (CONAC)**

**Código**

Desarrollo Social GOBIERNO 01  
Vivienda y servicios a la comunidad OTROS SERVICIOS 01.08  
Urbanización OTROS 01.08.05

**Clasificación programática**

Programa: DESEMPEÑO DE LAS FUNCIONES  
Aplicación: PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

**Clasificación funcional del Plan de Desarrollo**

Eje 006 - MERIDA EFICIENTE Y CON CUENTAS CLARAS  
Subeje 006 - ADMINISTRACIÓN INNOVADORA Y EFICIENTE  
Línea Estratégica 001 - GESTIONAR LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL CON CRITERIOS DE CALIDAD Y CON ENFOQUE AL CIUDADANO.  
Tipo de Indicador GESTIÓN



H. AYUNTAMIENTO DE MÉRIDA  
UNIDAD DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA  
DEPARTAMENTO DE COPLADEM

SISTEMA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Indicadores de resultados (Propósito)

**Indicador:** INDICE DE SATISFACCION CIUDADANA EN ATENCION EN LA VENTANILLA UNICA

**Dimensión del Indicador:**

**Frecuencia de Medición:** MENSUAL

**Fórmula:** A

**Unidad de medida:** ENCUESTAS, ,

**Definición de la fórmula:** ENCUESTAS

**Sentido esperado:** Incremento

Indicador	Meta Año Ajustada	Avance	Semaforización
INDICE DE SATISFACCION CIUDADANA EN ATENCION EN LA VENTANILLA UNICA	95%	99.42%	Verde

Indicadores de gestión (Componentes)

**Indicador:** NÚMERO DE SERVICIOS GENERADOS EN VENTANILLA UNICA

**Dimensión del Indicador:**

**Frecuencia de Medición:** MENSUAL

**Fórmula:**

**Unidad de medida:** TRAMITES GENERADOS POR VENTANILLA, ,

**Definición de la fórmula:**

**Sentido esperado:** Constante

Indicador	Meta Año Ajustada	Avance	Semaforización
NÚMERO DE SERVICIOS GENERADOS EN VENTANILLA UNICA	10,000	188,773.00	Verde

Indicadores de gestión (Actividades)

**Indicador:** INDICE DE CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS EN LA CAPACITACION DE LOS SERVICIOS EN VENTANILLA UNICA

**Dimensión del Indicador:**

**Frecuencia de Medición:** SEMESTRAL

**Fórmula:** A

**Unidad de medida:** EXÁMENES APROBADOS, ,

**Definición de la fórmula:** EXÁMENES APROBADOS

**Sentido esperado:** Constante

Indicador	Meta Año	Avance	Semaforización
INDICE DE CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS EN LA CAPACITACION DE LOS SERVICIOS EN VENTANILLA UNICA	80%	85.00%	Verde

Semaforización





H. AYUNTAMIENTO DE MÉRIDA  
UNIDAD DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA  
DEPARTAMENTO DE COPLADEM

No 12482

SISTEMA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO  
CON INFORMACIÓN AL MES DE DICIEMBRE DE 2016

**Datos del Programa**

No.Programa / Programa de Inversión **12482**  
Nombre SISTEMAS DE CALIDAD, CAPACITACIÓN Y MEJORA REGULATORIA DEL AYUNTAMIENTO DE MÉRIDA  
Descripción ESTABLECER EN LAS DEPENDENCIAS QUE CONFORMAN EL AYUNTAMIENTO DE MÉRIDA LAS ACCIONES, PROGRAMAS Y PROYECTOS QUE PERMITAN DIRIGIR, CONTROLAR Y MEDIR EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE: MEJORA REGULATORIA, CALIDAD Y MEJORA CONTINUA ASÍ COMO DE DESARROLLO HUMANO Y CAPACITACIÓN.  
Actividad institucional INSTITUCIONAL

**Clasificación administrativa (CONAC) Código**

SECTOR PÚBLICO MUNICIPAL  
SECTOR PÚBLICO NO FINANCIERO GOBIERNO GENERAL MUNICIPAL 3.1.1  
GOBIERNO GENERAL MUNICIPAL GOBIERNO MUNICIPAL 3.1.1.1  
DIRECCION DE ADMINISTRACION 3.1.1.1.07

**Ramo o dependencia Código**

Dirección DIRECCION DE ADMINISTRACION 07  
Subdirección SUBDIRECCION DE MEJORA REGULATORIA 08  
Jefatura DESPACHO DEL C. SUBDIRECTOR 01

**Clasificación funcional del gasto (CONAC) Código**

Desarrollo Social GOBIERNO 01  
Vivienda y servicios a la comunidad OTROS SERVICIOS 01.08  
Urbanización OTROS 01.08.05

**Clasificación programática**

Programa: ADMINISTRATIVOS Y DE APOYO  
Aplicación: APOYO AL PROCESO PRESUPUESTARIO Y PARA MEJORAR LA EFICIENCIA INSTITUCIONAL

**Clasificación funcional del Plan de Desarrollo**

Eje 006 - MERIDA EFICIENTE Y CON CUENTAS CLARAS  
Subeje 003 - MEJORA REGULATORIA Y SISTEMAS DE CALIDAD  
Línea Estratégica 001 - ESTABLECER METODOLOGÍAS QUE PERMITAN GENERAR Y ENTREGAR LOS BIENES Y SERVICIOS MUNICIPALES CON LOS CRITERIOS DE CALIDAD QUE DEMANDAN LOS CIUDADANOS.  
Tipo de Indicador GESTIÓN



H. AYUNTAMIENTO DE MÉRIDA  
UNIDAD DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA  
DEPARTAMENTO DE COPLADEM

SISTEMA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Indicadores de resultados (Propósito)

**Indicador:** INDICE DE SATISFACCIÓN CIUDADANA DE TRÁMITES Y SERVICIOS MEJORADOS A TRAVÉS DEL MODELO DE MEJORA

**Dimensión del Indicador:** **Frecuencia de Medición:** TRIMESTRAL

**Fórmula:** A **Unidad de medida:** ENCUESTAS, ,

**Definición de la fórmula:** ENCUESTAS

**Sentido esperado:** Incremento

Indicador	Meta Año	Avance	Semaforización
INDICE DE SATISFACCIÓN CIUDADANA DE TRÁMITES Y SERVICIOS MEJORADOS A TRAVÉS DEL MODELO DE MEJORA REGULATORIA Y	80%	84.00%	Verde

Indicadores de gestión (Componentes)

**Indicador:** PORCENTAJE DE PROYECTOS DE MEJORA IMPLEMENTADOS EN PROCESOS, TRÁMITES Y SERVICIOS POR

**Dimensión del Indicador:** **Frecuencia de Medición:** TRIMESTRAL

**Fórmula:** (A/B)\*100 **Unidad de medida:** PROYECTOS, PROYECTOS,

**Definición de la fórmula:** (PROYECTOS/PROYECTOS)\*100

**Sentido esperado:** Incremento

Indicador	Meta Año Ajustada	Avance	Semaforización
PORCENTAJE DE PROYECTOS DE MEJORA IMPLEMENTADOS EN PROCESOS, TRÁMITES Y SERVICIOS POR DEPENDENCIAS	100%	143.00%	Verde

**Indicador:** PORCENTAJE DE INCREMENTO DE CONOCIMIENTO POR CURSOS TÉCNICOS CON COSTO

**Dimensión del Indicador:** **Frecuencia de Medición:** TRIMESTRAL

**Fórmula:** (A/B)\*100 **Unidad de medida:** EVALUACIONES, EVALUACIONES APLICADAS,

**Definición de la fórmula:** (EVALUACIONES/EVALUACIONES APLICADAS)\*100

**Sentido esperado:** Incremento

Indicador	Meta Año Ajustada	Avance	Semaforización
PORCENTAJE DE INCREMENTO DE CONOCIMIENTO POR CURSOS TÉCNICOS CON COSTO	100%	62.50%	Amarillo

**Indicador:** PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORA REGULATORIA

**Dimensión del Indicador:** **Frecuencia de Medición:** TRIMESTRAL

**Fórmula:** (A/B)\*100 **Unidad de medida:** DIAGNÓSTICOS, EVALUACIONES,

**Definición de la fórmula:** (DIAGNÓSTICOS/EVALUACIONES APLICADAS)\*100

**Sentido esperado:** Incremento

Indicador	Meta Año Ajustada	Avance	Semaforización
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORA REGULATORIA	100%	150.00%	Verde



H. AYUNTAMIENTO DE MÉRIDA  
UNIDAD DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA  
DEPARTAMENTO DE COPLADEM

SISTEMA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Indicadores de gestión (Actividades)

**Indicador:** PORCENTAJE DE CURSOS COORDINADOS. PORCENTAJE DE TRABAJADORES CAPACITADOS

**Dimensión del Indicador:**

**Frecuencia de Medición:** TRIMESTRAL

**Fórmula:**  $(A/B)*100$

**Unidad de medida:** PROGRAMADAS, CURSOS IMPARTIDOS,

**Definición de la fórmula:**  $(PROGRAMADAS/CURSOS)$

**Sentido esperado:** Incremento

Indicador	Meta Año Ajustada	Avance	Semaforización
PORCENTAJE DE CURSOS COORDINADOS. PORCENTAJE DE TRABAJADORES CAPACITADOS	100%	274.50%	Verde

**Indicador:** PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORA REGULATORIA

**Dimensión del Indicador:**

**Frecuencia de Medición:** TRIMESTRAL

**Fórmula:**  $(A/B)*100$

**Unidad de medida:** ACCIONES, ACCIONES,

**Definición de la fórmula:**  $(ACCIONES/ACCIONES)*100$

**Sentido esperado:** Incremento

Indicador	Meta Año Ajustada	Avance	Semaforización
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORA REGULATORIA	100%	176.00%	Verde

**Indicador:** PORCENTAJE DE AVANCES DE PROGRAMAS DE CALIDAD

**Dimensión del Indicador:**

**Frecuencia de Medición:** TRIMESTRAL

**Fórmula:**  $(A/B)*100$

**Unidad de medida:** ACCIONES, ACCIONES,

**Definición de la fórmula:**  $(ACCIONES/ACCIONES)*100$

**Sentido esperado:** Incremento

Indicador	Meta Año Ajustada	Avance	Semaforización
PORCENTAJE DE AVANCES DE PROGRAMAS DE CALIDAD	100%	245.00%	Verde

Semaforización

