



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

No 12228

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

Datos del Programa

No.Programa / Programa de Inversión **12228**
Nombre GESTION CIUDADANA
Descripción ATENCION Y CANALIZACION DE DEMANDAS CIUDADANAS POR CUALQUIER MEDIO DE CONTACTO CIUDADANO, AYUNTATEL, AYUNTACALL, MODULO DE ATENCION, EVENTOS Y PROGRAMAS EN COLONIAS Y COMISARIAS, SEGUIMIENTO Y CONCLUSION DE LAS MISMAS.
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
UNIDAD DE ATENCION CIUDADANA 3.1.1.1.20

Ramo o dependencia

Código

Dirección UNIDAD DE ATENCION CIUDADANA 30
Subdirección SUBDIRECCION DE ATENCION CIUDADANA 03
Jefatura DESPACHO DEL C. SUBDIRECTOR 01

Clasificación funcional del gasto (CONAC)

Código

Desarrollo Social DESARROLLO SOCIAL 02
Vivienda y servicios a la comunidad OTROS ASUNTOS SOCIALES 02.07
Urbanización OTROS ASUNTOS SOCIALES 02.07.01

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 003 - MERIDA EQUITATIVA Y SOLIDARIA
Subeje 004 - PARTICIPACIÓN CIUDADANA RESPONSABLE
Línea Estratégica 001 - ESTABLECER MECANISMOS PARA FOMENTAR LA PARTICIPACIÓN DE LA SOCIEDAD EN LA TOMA DE DECISIONES Y EN LAS ACCIONES DEL MUNICIPIO.
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: PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE REPORTES RECIBIDOS EN AUDIENCIAS PUBLICAS, PROGRAMAS Y GIRAS DE

Dimensión del Indicador:

Frecuencia de Medición: MENSUAL

Fórmula: (A/B)*100

Unidad de medida: SOLICITUDES ATENDIDAS,
SOLICITUDES RECIBIDAS,

Definición de la fórmula: (SOLICITUDES

Sentido esperado: Constante

Indicador	Meta Año	Avance	Semaforización
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE REPORTES RECIBIDOS EN AUDIENCIAS PUBLICAS, PROGRAMAS Y GIRAS DE TRABAJO EN	100	90.83	Amarillo

Indicadores de gestión (Componentes)

Indicador: INDICE DE SATISFACCION CIUDADADA

Dimensión del Indicador:

Frecuencia de Medición: MENSUAL

Fórmula: A

Unidad de medida: CIUDADANOS SATISFECHOS POR EL
SERVICIO , ,

Definición de la fórmula: CIUDADANOS SATISFECHOS
POR EL SERVICIO

Sentido esperado: Incremento

Indicador	Meta Año	Avance	Semaforización
INDICE DE SATISFACCION CIUDADADA	90	97.18	Verde



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

SISTEMA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Indicadores de gestión (Actividades)

Indicador: NUMERO DE BENEFICIARIOS

Dimensión del Indicador:

Frecuencia de Medición: MENSUAL

Fórmula:

Unidad de medida: APOYOS OTORGADOS, ,

Definición de la fórmula:

Sentido esperado: Constante

Indicador	Meta Año	Avance	Semaforización
NUMERO DE BENEFICIARIOS	80,000	99,098.00	Verde

Indicador: NUMERO DE REPORTES CANALIZADOS PARA SU ATENCION A LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS DEL AYUNTAMIENTO

Dimensión del Indicador:

Frecuencia de Medición: MENSUAL

Fórmula:

Unidad de medida: REPORTES RECIBIDOS, ,

Definición de la fórmula:

Sentido esperado: Constante

Indicador	Meta Año	Avance	Semaforización
NUMERO DE REPORTES CANALIZADOS PARA SU ATENCION A LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS DEL AYUNTAMIENTO	75,000	80,628.00	Verde

Indicador: NUMERO DE REPORTES ATENDIDOS A TRAVES DE DE AYUNTATEL, AYUNTACALL, MODULO DE ATENCION

Dimensión del Indicador:

Frecuencia de Medición: MENSUAL

Fórmula:

Unidad de medida: REPORTES ATENDIDOS, ,

Definición de la fórmula:

Sentido esperado: Constante

Indicador	Meta Año	Avance	Semaforización
NUMERO DE REPORTES ATENDIDOS A TRAVES DE DE AYUNTATEL, AYUNTACALL, MODULO DE ATENCION CIUDADANA Y PROGRAMAS	100,000	165,941.00	Verde

Semaforización

