



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

SISTEMA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO  
CON INFORMACIÓN AL MES DE DICIEMBRE DE 2017

No 12228

**Datos del Programa**

No.Programa / Programa de Inversión 12228

Nombre MÉRIDA BLANCA SOLIDARIA DE ATENCIÓN CIUDADANA

Descripción ATENCIÓN Y CANALIZACIÓN DE LAS SOLICITUDES CIUDADANAS POR MEDIO DE LOS PROGRAMAS DE CONTACTO, COMO AYUNTATEL, AYUNTACALL, MÓDULO DE ATENCIÓN, EVENTOS Y PROGRAMAS EN COLONIAS Y COMISARÍAS, ASÍ COMO BRINDAR APOYOS A PERSONAS DE ESCASOS RECURSOS Y GRUPOS SOCIALES.

Actividad institucional INSTITUCIONAL

**Clasificación administrativa (CONAC)**

**Código**

SECTOR PÚBLICO MUNICIPAL

SECTOR PÚBLICO NO FINANCIERO	GOBIERNO GENERAL MUNICIPAL	3.1.1
	GOBIERNO MUNICIPAL	3.1.1.1
GOBIERNO GENERAL MUNICIPAL	UNIDAD DE ATENCION CIUDADANA	3.1.1.1.30

**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: DESEMPEÑO DE LAS FUNCIONES

Aplicación: PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

**Clasificación funcional del Plan de Desarrollo**

Eje 006 - MERIDA EFICIENTE Y CON CUENTAS CLARAS

Subeje 002 - GOBIERNO CERCANO

Objetivo 001 - GOBERNAR ESTABLECIENDO MECANISMOS DE ACERCAMIENTO DE LOS TRÁMITES, SERVICIOS Y DECISIONES MUNICIPALES A LOS HABITANTES DE MÉRIDA.

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 SOLICITUDES CIUDADANAS RECIBIDAS EN AUDIENCIAS PUBLICAS, PROGRA

Dimensión del Indicador: EFICIENCIA

Frecuencia de Medición: MENSUAL

Fórmula:  $(A/B)*100$

Unidad de medida: SOLICITUDES ATENDIDAS,  
SOLICITUDES RECIBIDAS,

Definición de la fórmula:  $(SOLICITUDES ATENDIDAS/SOLI$

Sentido esperado: Constante

Indicador	Meta Año	Avance	Semaforización
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE SOLICITUDES CIUDADANAS RECIBIDAS EN AUDIENCIAS PUBLICAS, PROGRAMAS, GIRAS DE	100%	88.75%	Amarillo

Indicadores de gestión (Componentes)

Indicador: INDICE DE SATISFACCION CIUDADADA

Dimensión del Indicador: CALIDAD

Frecuencia de Medición: MENSUAL

Fórmula: A

Unidad de medida: ENCUESTAS SATISFACTORIAS, ,

Definición de la fórmula: ENCUESTAS SATISFACTORIAS

Sentido esperado: Constante

Indicador	Meta Año Ajustada	Avance	Semaforización
INDICE DE SATISFACCION CIUDADADA	100%	97.09%	Amarillo

Indicador: NÚMERO DE BENEFICIARIOS

Dimensión del Indicador: EFICIENCIA

Frecuencia de Medición: MENSUAL

Fórmula:

Unidad de medida: BENEFICIARIOS ATENDIDOS, ,

Definición de la fórmula:

Sentido esperado: Incremento

Indicador	Meta Año	Avance	Semaforización
NÚMERO DE BENEFICIARIOS	100	136,813.00	Verde



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

SISTEMA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Indicadores de gestión (Actividades)

Indicador: NUMERO DE REPORTE RECEPCIONADOS

Dimensión del Indicador: CALIDAD

Frecuencia de Medición: MENSUAL

Fórmula:

Unidad de medida: REPORTE RECIBIDOS , ,

Definición de la fórmula:

Sentido esperado: Constante

Indicador	Meta Año	Avance	Semaforización
NUMERO DE REPORTE RECEPCIONADOS	100	85,002.00	Verde

Indicador: PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE REPORTE RECIBIDOS EN AUDIENCIAS PUBLICAS, PROGRAMAS Y GIRAS

Dimensión del Indicador: EFICIENCIA

Frecuencia de Medición: MENSUAL

Fórmula:  $(A/B)*100$

Unidad de medida: REPORTE RECIBIDOS , REPORTE ATENDIDOS,

Definición de la fórmula:  $(\text{REPORTE RECIBIDOS}/\text{REPORTE ATENDIDOS})*100$

Sentido esperado: Constante

Indicador	Meta Año	Avance	Semaforización
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE REPORTE RECIBIDOS EN AUDIENCIAS PUBLICAS, PROGRAMAS Y GIRAS DE TRABAJO EN	100	87.79	Amarillo

Semaforización

