



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 2018

No 12002

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
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN 3.1.1.1.07

Ramo o dependencia Código

Dirección DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN 07
Subdirección SUBDIRECCIÓN DE OPERACIONES 07
Jefatura VENTANILLA ÚNICA 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
Objetivo 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:

Fórmula: A

Unidad de medida:

Definición de la fórmula: A

Sentido esperado:

Indicador	Meta Año	Avance	Semaforización
INDICE DE SATISFACCION CIUDADANA EN ATENCION EN LA VENTANILLA UNICA	0	0.00	

Indicadores de gestión (Componentes)

Indicador: NÚMERO DE SERVICIOS GENERADOS EN VENTANILLA UNICA

Dimensión del Indicador: EFICIENCIA

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	112,439.00	Verde

Indicadores de gestión (Actividades)

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

Dimensión del Indicador: EFICIENCIA

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	85.83	Verde

Semaforización





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 2018

No 12482

Datos del Programa

No.Programa / Programa de Inversión **12482**
Nombre IMPLEMENTAR LA MEJORA CONTINUA, MEJORA REGULATORIA Y EL PROGRAMA DE CAPACITACION MUNICIPAL EN EL AYUNTAMIENTO DE MERIDA.
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 SUS OBJETIVOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA MEJORA REGULATORIA, MEJORA CONTINUA, ASÍ COMO DE LA CAPACITACIÓN DE LOS SERVIDORES PUBLICOS MUNICIPALES.
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
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN 3.1.1.1.07

Ramo o dependencia Código

Dirección DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN 07
Subdirección SUBDIRECCIÓN 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
Objetivo 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:

Fórmula: A

Unidad de medida:

Definición de la fórmula: A

Sentido esperado:

Indicador	Meta Año	Avance	Semaforización
INDICE DE SATISFACCIÓN CIUDADANA DE TRÁMITES Y SERVICIOS MEJORADOS A TRAVÉS DEL MODELO DE MEJORA REGULATORIA Y	0	0.00	

Indicadores de gestión (Componentes)

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

Dimensión del Indicador:

Frecuencia de Medición:

Fórmula: (A/B)*100

Unidad de medida:

Definición de la fórmula: (A/B)*100

Sentido esperado:

Indicador	Meta Año	Avance	Semaforización
PORCENTAJE DE PROYECTOS DE MEJORA IMPLEMENTADOS EN PROCESOS, TRÁMITES Y SERVICIOS POR DEPENDENCIAS	0	0.00	

Indicador: PORCENTAJE DE EMPLEADOS QUE INCREMENTARON SU CONOCIMIENTO POR CURSOS TECNICOS CON COSTO

Dimensión del Indicador:

Frecuencia de Medición:

Fórmula: (A/B)*100

Unidad de medida:

Definición de la fórmula: (A/B)*100

Sentido esperado:

Indicador	Meta Año	Avance	Semaforización
PORCENTAJE DE EMPLEADOS QUE INCREMENTARON SU CONOCIMIENTO POR CURSOS TECNICOS CON COSTO	0	0.00	

Indicador: PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORA REGULATORIA

Dimensión del Indicador:

Frecuencia de Medición:

Fórmula: (A/B)*100

Unidad de medida:

Definición de la fórmula: (A/B)*100

Sentido esperado:

Indicador	Meta Año	Avance	Semaforización
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORA REGULATORIA	0	0.00	



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 CUMPLIMIENTO DE IMPLEMENTACION DE LOS INSTRUMENTOS DE LA MEJORA REGULATORIA.

Dimensión del Indicador:

Frecuencia de Medición:

Fórmula: $(A/B)*100$

Unidad de medida:

Definición de la fórmula: $(A/B)*100$

Sentido esperado:

Indicador	Meta Año	Avance	Semaforización
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE IMPLEMENTACION DE LOS INSTRUMENTOS DE LA MEJORA REGULATORIA.	0	0.00	

Indicador: PORCENTAJE DE AVANCES DE PROGRAMAS DE CALIDAD

Dimensión del Indicador:

Frecuencia de Medición:

Fórmula: $(A/B)*100$

Unidad de medida:

Definición de la fórmula: $(A/B)*100$

Sentido esperado:

Indicador	Meta Año	Avance	Semaforización
PORCENTAJE DE AVANCES DE PROGRAMAS DE CALIDAD	0	0.00	

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

Dimensión del Indicador:

Frecuencia de Medición:

Fórmula: $(A/B)*100$

Unidad de medida:

Definición de la fórmula: $(A/B)*100$

Sentido esperado:

Indicador	Meta Año	Avance	Semaforización
PORCENTAJE DE CURSOS COORDINADOS. PORCENTAJE DE TRABAJADORES CAPACITADOS.	0	0.00	

Semaforización

