



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

SISTEMA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO  
SIN INFORMACIÓN REGISTRADA

No 13405

**Datos del Programa**

No.Programa / Programa de Inversión **13405**  
Nombre GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE ATENCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS E INCONFORMIDADES  
Descripción RECIBIR Y ATENDER QUEJAS, DENUNCIAS E INCONFORMIDADES QUE PRESENTEN LOS CIUDADANOS CON MOTIVO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DEL AYUNTAMIENTO, ASÍ COMO POR LOS ACTOS U OMISIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS.

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 CONTRALORÍA 3.1.1.1.05

**Ramo o dependencia Código**

Dirección UNIDAD DE CONTRALORÍA 05  
Subdirección UNIDAD DE CONTRALORÍA 01  
Jefatura DEPARTAMENTO DE NORMATIVIDAD Y RESPONSABILIDADES 03

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

Desarrollo Social GOBIERNO 01  
Vivienda y servicios a la comunidad COORDINACIÓN DE LA 01.03  
Urbanización FUNCIÓN PÚBLICA 01.03.04

**Clasificación programática**

Programa: ADMINISTRATIVOS Y DE APOYO  
Aplicación: APOYO A LA FUNCIÓN PÚBLICA Y AL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN

**Clasificación funcional del Plan de Desarrollo**

Eje 006 - MERIDA EFICIENTE Y CON CUENTAS CLARAS  
Subeje 005 - TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS  
Objetivo 001 - TRANSPARENTAR LAS DECISIONES Y ACCIONES DEL GOBIERNO MUNICIPAL PARA EL MEJOR EJERCICIO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. ARMONIZAR LA REGLAMENTACIÓN MUNICIPAL CON LA LEY DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA PARA EL ESTADO Y LOS MUNICIPIOS DE YUCATÁN. IMPLEMENTAR MECANISMOS PARA DIFUSIÓN Y CONSULTA DE LAS SESIONES DEL CABILDO 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 ATENCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS E INCONFORMIDADES ADMITIDAS

**Dimensión del Indicador:** EFICACIA

**Frecuencia de Medición:** TRIMESTRAL

**Fórmula:** (A/B)\*100

**Unidad de medida:** QUEJAS ADMITIDAS, QUEJAS RECIBIDAS,

**Definición de la fórmula:** (QUEJAS ADMITIDAS/QUEJAS

**Sentido esperado:** Constante

Indicador	Meta Año Ajustada	Avance	Semaforización
PORCENTAJE DE ATENCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS E INCONFORMIDADES ADMITIDAS	90%	0.00%	Rojo

Indicadores de gestión (Componentes)

**Indicador:** PORCENTAJE DE QUEJAS, DENUNCIAS CIUDADANAS E INCONFORMIDADES TRAMITADAS

**Dimensión del Indicador:** CALIDAD

**Frecuencia de Medición:** TRIMESTRAL

**Fórmula:** (A/B)\*100

**Unidad de medida:** QUEJAS PARA TRAMITES, QUEJAS ADMITIDAS,

**Definición de la fórmula:** (QUEJAS PARA

**Sentido esperado:** Constante

Indicador	Meta Año Ajustada	Avance	Semaforización
PORCENTAJE DE QUEJAS, DENUNCIAS CIUDADANAS E INCONFORMIDADES TRAMITADAS	90	0.00	Rojo

Indicadores de gestión (Actividades)

**Indicador:** NÚMERO DE QUEJAS CONCLUIDAS

**Dimensión del Indicador:** CALIDAD

**Frecuencia de Medición:** TRIMESTRAL

**Fórmula:**

**Unidad de medida:** QUEJAS CONCLUIDAS, ,

**Definición de la fórmula:**

**Sentido esperado:** Constante

Indicador	Meta Año	Avance	Semaforización
NÚMERO DE QUEJAS CONCLUIDAS	2	0.00	Rojo

Semaforización





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

No 13413

SISTEMA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO  
CON INFORMACIÓN AL MES DE DICIEMBRE DE 2018

**Datos del Programa**

No.Programa / Programa de Inversión **13413**  
Nombre CONTROL INTERNO Y SITUACIÓN PATRIMONIAL  
Descripción ESTABLECER, DIFUNDIR Y DAR SEGUIMIENTO A LOS LINEAMIENTOS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL MUNICIPIO, LA IMPLEMENTACIÓN DE LINEAMIENTOS GENERALES DE ACCIONES DE INTEGRIDAD; DEFINIR UN PROCESO PARA LA RECEPCIÓN, ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS, RELATIVAS A LAS DECLARACIONES DE SITUACIÓN PATRIMONIAL, CONFLICTO DE INTERESES Y FISCAL; IMPULSAR LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y PROMOCIÓN DE LOS VALORES ÉTICOS.

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 CONTRALORÍA 3.1.1.1.05

**Ramo o dependencia Código**

Dirección UNIDAD DE CONTRALORÍA 05  
Subdirección UNIDAD DE CONTRALORÍA 01  
Jefatura CONTROL INTERNO Y SITUACIÓN PATRIMONIAL 02

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

Desarrollo Social GOBIERNO 01  
Vivienda y servicios a la comunidad COORDINACIÓN DE LA 01.03  
Urbanización FUNCIÓN PÚBLICA 01.03.04

**Clasificación programática**

Programa: ADMINISTRATIVOS Y DE APOYO  
Aplicación: APOYO A LA FUNCIÓN PÚBLICA Y AL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN

**Clasificación funcional del Plan de Desarrollo**

Eje 006 - MERIDA EFICIENTE Y CON CUENTAS CLARAS  
Subeje 005 - TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS  
Objetivo 001 - TRANSPARENTAR LAS DECISIONES Y ACCIONES DEL GOBIERNO MUNICIPAL PARA EL MEJOR EJERCICIO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. ARMONIZAR LA REGLAMENTACIÓN MUNICIPAL CON LA LEY DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA PARA EL ESTADO Y LOS MUNICIPIOS DE YUCATÁN. IMPLEMENTAR MECANISMOS PARA DIFUSIÓN Y CONSULTA DE LAS SESIONES DEL CABILDO DE MÉRIDA  
Tipo de Indicador ESTRATEGICO



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 CONSEJOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DE UNIDADES ADMINISTRATIVAS INFORMADOS EN

**Dimensión del Indicador:** EFICACIA

**Frecuencia de Medición:** SEMESTRAL

**Fórmula:**  $(A/B)*100$

**Unidad de medida:** CONSEJOS CIUDADANOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS INFORMADOS, CONSEJOS CIUDADANOS Y

**Definición de la fórmula:** (CONSEJOS CIUDADANOS Y

**Sentido esperado:** Constante

---

Indicador	Meta Año	Avance	Semaforización
PORCENTAJE DE CONSEJOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DE UNIDADES ADMINISTRATIVAS INFORMADOS EN TEMAS DE CONTROL	90%	100.00%	Verde



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

**SISTEMA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO**

**Indicadores de gestión (Componentes)**

**Indicador:** PORCENTAJE DE CURSOS REALIZADOS PARA DAR A CONOCER LA IMPORTANCIA DE LA CONTRALORÍA SOCIAL.

**Dimensión del Indicador:** CALIDAD

**Frecuencia de Medición:** TRIMESTRAL

**Fórmula:**  $(A/B)*100$

**Unidad de medida:** CURSOS REALIZADOS, CURSOS PROGRAMADOS,

**Definición de la fórmula:**  $(CURSOS REALIZADOS/CURSOS PROGRAMADOS)*100$

**Sentido esperado:** Constante

Indicador	Meta Año	Avance	Semaforización
PORCENTAJE DE CURSOS REALIZADOS PARA DAR A CONOCER LA IMPORTANCIA DE LA CONTRALORÍA SOCIAL.	90%	100.00%	Verde

**Indicador:** NÚMERO DE CURSOS REALIZADOS PARA DAR A CONOCER LA RESPONSABILIDAD DE PRESENTAR LA DECLARACIÓN

**Dimensión del Indicador:** CALIDAD

**Frecuencia de Medición:** TRIMESTRAL

**Fórmula:**

**Unidad de medida:** CURSOS REALIZADOS, ,

**Definición de la fórmula:**

**Sentido esperado:** Constante

Indicador	Meta Año	Avance	Semaforización
NÚMERO DE CURSOS REALIZADOS PARA DAR A CONOCER LA RESPONSABILIDAD DE PRESENTAR LA DECLARACIÓN PATRIMONIAL Y	6	34.00	Verde

**Indicador:** NÚMERO DE CURSOS REALIZADOS PARA DAR A CONOCER LA IMPORTANCIA DEL CÓDIGO DE ÉTICA.

**Dimensión del Indicador:** CALIDAD

**Frecuencia de Medición:** TRIMESTRAL

**Fórmula:**

**Unidad de medida:** CURSOS REALIZADOS, ,

**Definición de la fórmula:**

**Sentido esperado:** Constante

Indicador	Meta Año	Avance	Semaforización
NÚMERO DE CURSOS REALIZADOS PARA DAR A CONOCER LA IMPORTANCIA DEL CÓDIGO DE ÉTICA.	6	34.00	Verde

**Indicador:** NÚMERO DE CURSOS REALIZADOS PARA DAR A CONOCER LA IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO, CÓDIGO DE

**Dimensión del Indicador:** CALIDAD

**Frecuencia de Medición:** TRIMESTRAL

**Fórmula:**

**Unidad de medida:** CURSOS REALIZADOS, ,

**Definición de la fórmula:**

**Sentido esperado:** Constante

Indicador	Meta Año Ajustada	Avance	Semaforización
NÚMERO DE CURSOS REALIZADOS PARA DAR A CONOCER LA IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO, CÓDIGO DE ÉTICA Y	6	34.00	Verde



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

**SISTEMA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO**

**Indicador:** PORCENTAJE DE CURSOS REALIZADOS PARA DAR PROMOCIÓN A LOS VALORES ÉTICOS.

**Dimensión del Indicador:** CALIDAD

**Frecuencia de Medición:** TRIMESTRAL

**Fórmula:**  $(A/B)*100$

**Unidad de medida:** CURSOS REALIZADOS, CURSOS PROGRAMADOS,

**Definición de la fórmula:**  $(\text{CURSOS REALIZADOS}/\text{CURSOS PROGRAMADOS}) * 100$

**Sentido esperado:** Constante

Indicador	Meta Año	Avance	Semaforización
PORCENTAJE DE CURSOS REALIZADOS PARA DAR PROMOCIÓN A LOS VALORES ÉTICOS.	90%	100.00%	Verde

**Indicadores de gestión (Actividades)**

**Indicador:** PORCENTAJE DE ENCUESTAS APLICADAS POR LOS CONTRALORES JUVENILES

**Dimensión del Indicador:** CALIDAD

**Frecuencia de Medición:** SEMESTRAL

**Fórmula:**  $(A/B)*100$

**Unidad de medida:** ENCUESTAS REALIZADAS, ENCUESTAS PROGRAMADAS,

**Definición de la fórmula:**  $(\text{ENCUESTAS REALIZADAS}/\text{ENCUESTAS PROGRAMADAS}) * 100$

**Sentido esperado:** Constante

Indicador	Meta Año	Avance	Semaforización
PORCENTAJE DE ENCUESTAS APLICADAS POR LOS CONTRALORES JUVENILES	90%	116.50%	Verde

**Indicador:** PORCENTAJE DE RECEPCIÓN DE LAS DECLARACIONES PATRIMONIAL Y DE INTERESES, PRESENTADAS POR LOS

**Dimensión del Indicador:** CALIDAD

**Frecuencia de Medición:** SEMESTRAL

**Fórmula:**  $(A/B)*100$

**Unidad de medida:** SERVIDORES PÚBLICOS QUE PRESENTARON DECLARACIÓN PATRIMONIAL, SERVIDORES PÚBLICOS

**Definición de la fórmula:**  $(\text{SERVIDORES PÚBLICOS QUE PRESENTARON DECLARACIÓN PATRIMONIAL}/\text{SERVIDORES PÚBLICOS}) * 100$

**Sentido esperado:** Constante

Indicador	Meta Año	Avance	Semaforización
PORCENTAJE DE RECEPCIÓN DE LAS DECLARACIONES PATRIMONIAL Y DE INTERESES, PRESENTADAS POR LOS SERVIDORES PÚBLICOS	90%	100.00%	Verde

**Indicador:** NÚMERO DE CONCURSOS EN LAS ESCUELAS DE NIVEL PRIMARIA.

**Dimensión del Indicador:** CALIDAD

**Frecuencia de Medición:** TRIMESTRAL

**Fórmula:**

**Unidad de medida:** CONCURSOS REALIZADOS, ,

**Definición de la fórmula:**

**Sentido esperado:** Constante

Indicador	Meta Año Ajustada	Avance	Semaforización
NÚMERO DE CONCURSOS EN LAS ESCUELAS DE NIVEL PRIMARIA.	9	9.00	Verde

Semaforización

