



AYUNTAMIENTO DE MÉRIDA
UNIDAD DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA COPLADEM

DEPARTAMENTO DE COPLADEM

NO. 14381

SISTEMA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

AL MES DE DICIEMBRE DE 2019

DATOS DEL PROGRAMA

POA	14381
NOMBRE DEL PROGRAMA	MÉRIDA SOLIDARIA DE ATENCIÓN CIUDADANA
DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA	RECEPCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS A TRAVÉS DE LOS MEDIOS DE CONTACTO DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA COMO: AYUNTATEL, MEDIOS ELECTRÓNICOS, APP MÉRIDA MÓVIL, MÓDULO DE ATENCIÓN EN PALACIO, EVENTOS Y/O PROGRAMAS EN COLONIAS Y COMISARÍAS, MIÉRCOLES CIUDADANO. GESTIÓN Y OTORGAMIENTO DE 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 GENERAL MUNICIPAL	GOBIERNO MUNICIPAL	3.1.1.1
GOBIERNO MUNICIPAL	UNIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA	3.1.1.1.30

RAMO O DEPENDENCIA

CÓDIGO

DIRECCIÓN	UNIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA	30
SUBDIRECCIÓN	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	01
JEFATURA	DESPACHO DEL DIRECTOR	01

CLASIFICACIÓN FUNCIONAL DEL GASTO (CONAC)

CÓDIGO

DESARROLLO SOCIAL	DESARROLLO SOCIAL	2
VIVIENDA Y SERVICIOS A LA COMUNIDAD	OTROS ASUNTOS SOCIALES	2.7
URBANIZACIÓN	OTROS ASUNTOS SOCIALES	2.7.1

CLASIFICACIÓN PROGRAMÁTICA

PROGRAMA	DESEMPEÑO DE LAS FUNCIONES
APLICACIÓN	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

CLASIFICACIÓN FUNCIONAL DEL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO

EJE	6-MÉRIDA CON FUTURO INNOVADOR
SUBEJE	2-CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO
LINEA ESTRATÉGICA	1-LOGRAR LA SATISFACCIÓN DE LOS HABITANTES DEL MUNICIPIO, A TRAVÉS DE LA DOTACIÓN DE SERVICIOS Y PROGRAMAS MUNICIPALES

ELABORÓ:

AUTORIZÓ:

LIC. EIRA POLITO GARCIA

DIRECTORA

LIC. EIRA POLITO GARCIA

DIRECTORA



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

INDICADOR DE GESTIÓN(PROPÓSITO)

INDICADOR:	VARIACIÓN PORCENTUAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS VS. MISMO PERÍODO DEL AÑO ANTERIOR				
FORMULA:	$((A()-B())/B())*100$	FRECUENCIA DE MEDICIÓN:	BIMESTRAL	UNIDAD DE MEDIDA:	SOLICITUDES RECIBIDAS AÑO ACTUAL, SOLICITUD ES RECIBIDAS AÑO ANTERIOR
DEFINICIÓN DE LA FÓRMULA:	SOLICITUDES RECIBIDAS AÑO ACTUAL				
SENTIDO ESPERADO:	INCREMENTO		ULTIMO MES CAPTURADO:	NINGUNO	

INDICADOR	META AÑO	AVANCE	SEMAFORIZACIÓN
VARIACIÓN PORCENTUAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS VS. MISMO PERÍODO DEL AÑO ANTERIOR	5.00	-1.68 %	CRITICO

INDICADOR DE GESTIÓN(COMPONENTE)

INDICADOR:	PORCENTAJE DE SOLICITUDES ATENDIDAS (APOYOS ENTREGADOS/ APOYOS SOLICITADOS)				
FORMULA:	$(A()/B())*100$	FRECUENCIA DE MEDICIÓN:	MENSUAL	UNIDAD DE MEDIDA:	APOYOS OTORGADOS, APOYOS SOLICITADOS
DEFINICIÓN DE LA FÓRMULA:	APOYOS OTORGADOS				
SENTIDO ESPERADO:	INCREMENTO		ULTIMO MES CAPTURADO:	NINGUNO	

INDICADOR	META AÑO	AVANCE	SEMAFORIZACIÓN
PORCENTAJE DE SOLICITUDES ATENDIDAS (APOYOS ENTREGADOS/ APOYOS SOLICITADOS)	60.00	93.60 %	ACEPTABLE

INDICADOR DE GESTIÓN(COMPONENTE)

INDICADOR:	PORCENTAJE DE ATENCIÓN DE LLAMADAS (LLAMADAS ATENDIDAS/RECIBIDAS)				
FORMULA:	$(A()/B())*100$	FRECUENCIA DE MEDICIÓN:	MENSUAL	UNIDAD DE MEDIDA:	LLAMADAS ATENDIDAS, TOTAL DE LLAMADAS RECIBIDAS
DEFINICIÓN DE LA FÓRMULA:	LLAMADAS ATENDIDAS				
SENTIDO ESPERADO:	INCREMENTO		ULTIMO MES CAPTURADO:	NINGUNO	

INDICADOR	META AÑO	AVANCE	SEMAFORIZACIÓN
PORCENTAJE DE ATENCIÓN DE LLAMADAS (LLAMADAS ATENDIDAS/RECIBIDAS)	92.00	90.43 %	CRITICO

INDICADOR DE GESTIÓN(ACTIVIDAD)

INDICADOR:	NÚMERO DE BENEFICIARIOS				
FORMULA:	A()	FRECUENCIA DE MEDICIÓN:	MENSUAL	UNIDAD DE MEDIDA:	BENEFICIARIOS
DEFINICIÓN DE LA FÓRMULA:	BENEFICIARIOS				
SENTIDO ESPERADO:	INCREMENTO		ULTIMO MES CAPTURADO:	NINGUNO	

INDICADOR	META AÑO	AVANCE	SEMAFORIZACIÓN
NÚMERO DE BENEFICIARIOS	600.00	1368.00	ACEPTABLE



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

INDICADOR DE GESTIÓN(ACTIVIDAD)

INDICADOR: NÚMERO DE REPORTES LEVANTADOS

FORMULA: A() FRECUENCIA DE MEDICIÓN: MENSUAL UNIDAD DE MEDIDA: REPORTES CAPTURADOS

DEFINICIÓN DE LA FÓRMULA: REPORTES CAPTURADOS

SENTIDO ESPERADO: INCREMENTO ULTIMO MES CAPTURADO: NINGUNO

INDICADOR	META AÑO	AVANCE	SEMAFORIZACIÓN
NÚMERO DE REPORTES LEVANTADOS	2000.00	4423.00	ACEPTABLE

INDICADOR DE GESTIÓN(ACTIVIDAD)

INDICADOR: NÚMERO DE LLAMADAS ATENDIDAS

FORMULA: A() FRECUENCIA DE MEDICIÓN: MENSUAL UNIDAD DE MEDIDA: LLAMADAS ATENDIDAS

DEFINICIÓN DE LA FÓRMULA: LLAMADAS ATENDIDAS

SENTIDO ESPERADO: DECREMENTO ULTIMO MES CAPTURADO: NINGUNO

INDICADOR	META AÑO	AVANCE	SEMAFORIZACIÓN
NÚMERO DE LLAMADAS ATENDIDAS	205000.00	168732.00	ACEPTABLE

INDICADOR DE GESTIÓN(ACTIVIDAD)

INDICADOR: NÚMERO DE REPORTES LEVANTADOS

FORMULA: A() FRECUENCIA DE MEDICIÓN: MENSUAL UNIDAD DE MEDIDA: REPORTES CAPTURADOS

DEFINICIÓN DE LA FÓRMULA: REPORTES CAPTURADOS

SENTIDO ESPERADO: DECREMENTO ULTIMO MES CAPTURADO: NINGUNO

INDICADOR	META AÑO	AVANCE	SEMAFORIZACIÓN
NÚMERO DE REPORTES LEVANTADOS	80000.00	64306.00	ACEPTABLE

SEMAFORIZACIÓN



ELABORÓ:

AUTORIZÓ:

LIC. EIRA POLITO GARCIA
DIRECTORA

LIC. EIRA POLITO GARCIA
DIRECTORA