

MÓDULO EVALUACIÓN DEL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO 2012-2015

CLASIFICACION ADMINISTRATIVA		
DIRECCION	SUBDIRECCION	UNIDAD RESPONSABLE
CATASTRO	SUDIRECCION ADMINISTRATIVA	DESPACHO DEL C. SUBDIRECTOR

BASE DE DATOS				2014												
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	POA LIGADO	DESCRIPCION GENERAL DE LA ACTIVIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Encuestas de Satisfacción de Servicio	9549	Se encuestan a 45 ciudadanos, que unicamente esten resiviendo su tramite ya finalizado de la ventanilla de Entrega, preguntandoles acerca del tiempo de espera para ser atendido, la atención del personal, si se cumplio con el tiempo de respuesta comprometido, la adecuación de las	Servicios		98%		99%		99%		98%		99%			99%
Encuestas de Satisfacción de Diligencias	9549	Se encuestas a 45 ciudadanos. El departamento de Topografía y Peritos, le pasa a la coordinación de calidad, las copias de los servicios finalizados, que tuvieron diligencia, ósea que el personal asignado vaya al predio a realizar un servicio de donde se tienen que verificar	Servicios		99%		98%		99%		98%		99%			99%
Reporte de Tiempo de Atención de Correos	9549	En base a los correos que manda la ciudadanía a los correos de catastro, la coordinación de calidad, los canaliza dependiendo al motivo del correo se le envia al area que le corresponde para que le envíen al ciudadano.	Tiempos de respuesta	0 hrs	0 hrs	0 hrs	0 hrs	0 hrs	0 hrs	0 hrs	0 hrs	0 hrs	0 hrs	0 hrs	0 hrs	0 hrs
Servicios Concluidos	9549	la coordinación de calidad, ingresa al sistema de catastro para poder sacar el total de los servicios concluidos del mes correspondiente, ademas de los fuera de tiempo y preventivos por departamento, midiendo la eficiencia mes con mes de cada area.	Eficiencia	98%	99%	99%	98%	98%	98%	99%	99%	96%	95%	99%	97%	98%
Producto No Conforme (PNC)	9549	la coordinación de calidad, ingresa al sistema de catastro para poder identificar por departamento, por motivo y por usuario, los errores que se cometieron en el mes, cotejandolo con la carga de trabajo de cada empleado.	Servicios Fuera de Tiempo	79	46	124	145	174	128	105	105	211	320	48	147	1632
Reingresos	9549	la coordinación de calidad, en base a los formatos que el departamento de procesos proporciona a calidad, se miden los reingresos del mes correspondiente	Error del Sistema	14	14	35	18	37	28	28	34	20	22	48	17	315
Servicios Pagados	9549	La coordinación de calidad, ingresa al sistema de catastro para poder ver en que ventanilla fueron generados.	Servicios Pagados	8109	8155	8030	7819	7691	8882	9019	8358	11687	13251	10173	9905	111079
Copias Simples	9549	la Coordinación de calidad, ingresa al sistema de catastro para ver cuantas copias simples se finalizaron al mes, ya que estas no se incluyen en los servicios concluidos	Copias Simples Finalizadas al mes	3418	3469	3240	3003	2962	3157	2963	3042	3228	3652	2779	2548	37461
Touch Screen	9549	La coordinación de calidad, ingresa al sistema para poder verificar el tipo de consultas que los ciudadanos realizan en las pantallas del Touch Screen	Consultas	2873	1851	1606	1473	1015	1516	1274	1831	1547	1455	1313	963	18717