

EVALUACIÓN DE PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS ALINEADOS AL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO 2012-2015

CATASTRO  
INDICADORES DE GESTION Y RESULTADOS

CLASIFICACIÓN ADMINISTRATIVA		
DIRECCIÓN	SUBDIRECCIÓN	UNIDAD RESPONSABLE
CATASTRO	SUDIRECCION ADMINISTRATIVA	DESPACHO DEL C. SUBDIRECTOR

BASE DE DATOS				2015						
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	POA LIGADO	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA ACTIVIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	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		96%		98.20%		99.20%	97.90%
Encuestas de Satisfacción de Diligencias	9549	Se encuestan 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 medidas. en la	Servicios		98.80%		99.30%		99.60%	99.25%
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
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	98.80%	99.99%	99.17%	99.20%	99.15%	97.92%	99.08%
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, cotenjandolo con la carga de trabajo de cada empleado.	Servicios Fuera de Tiempo	150	90	49	55	53	141	538
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	Reingresos	29	25	41	36	31	22	184
Servicios Pagados	9549	La coordinación de calidad, ingresa al sistema de catastro para poder ver en que ventanilla fueron generados.	Servicios Pagados	12700	12667	11367	12179	10600	1880	61393
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	1996	1896	2537	2823	2249	2114	13615
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	1051	951	1003	933	687	565	5190