

MÓDULO EVALUACIÓN DEL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO 2012-2015
CATASTRO
INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES - INDICADORES DE GESTIÓN

CLASIFICACION ADMINISTRATIVA		
DIRECCIÓN	SUBDIRECCIÓN	UNIDAD RESPONSABLE
CATASTRO	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	DESPACHO DEL C. SUBDIRECTOR

BASE DE DATOS				2015						
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	POA LIGADO	DESCRIPCION GENERAL DE LA ACTIVIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	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 instalaciones, orden y limpieza. En base a las respuestas de los ciudadanos, se hacen mejoras en el edificio, y se eligen las capacitaciones necesarias para el personal de atención al Publico.	Servicios	99%	98%		99.60%		99.85%	99%
Encuestas de Satisfacción de Diligencias	9549	Se encuestas a 45 ciudadanos. El departamento de Topografia 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 encuesta se le pregunta al ciudadano si se cumplio con la cita programada, el trato resibido por el personal, si se confirmo la cita, si se identificaron de manera adecuada al momento de llegar al predio, y como considera el servicio proporcionado por el personal de catastro, de igualmanera las respuestas de los ciudadanos se toman en cuenta midiendo la stisfacción del ciudadano y el servicio proporcionado por catastro. estas encuestas se realizan Bimestralmente	Servicios	100%	99%		99.80%		99.85%	100%
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	97.90%	95.17%	91.65%	93.84%	97.16%	98.90%	96%
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 trabajajo de cada empleado.	Servicios Fuera de Tiempo	127	249	625	416	193	89	1699
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	50	30	37	22	76	31	246
Servicios Pagados	9549	La coordinación de calidad, ingresa al sistema de catastro para poder ver en que ventanilla fueron generados.	Servicios Pagados	13796	8858	13146	11759	13691	12698	73948
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	3705	1899	3003	2573	3473	2504	17157
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	1860	1395	1616	1295	1220	1133	8519