

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				2012				2013												
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	POA LIGADO	DESCRIPCION GENERAL DE LA ACTIVIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECIEMBRE	
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	95%		75%		97%		96%		98%		98%		97%		96%		98%
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	92%		95%		97%		92%		99%		98%		99%		99%		98%
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	2 hrs	3 hrs	2 hrs	3 hrs	2 hrs	2 hrs	2 hrs	1 hrs	1 hrs	1 hrs	0 hrs	0 hrs	1 hr	1 hr	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%	98%	99%	97%	98%	97%	99%	99%	97%	98%	99%	97%	98%	99%	98%	98%	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	218	203	254	153	262	238	237	56	151	85	43	109	48	43	36	68	
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	11	24	25	22	19	33	19	22	24	23	13	19	14	31	9	13	
Servicios Pagados	9549	La coordinación de calidad, ingresa al sistema de catastro para poder ver en que ventanilla fueron generados.	Servicios Pagados	6858	8226	6286	5387	8671	7298	7747	9130	9138	7332	8124	7990	7238	8195	6931	6498	
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	2756	3619	2435	1902	3620	2582	2695	3126	3381	2895	2958	3172	3063	3400	2960	2408	
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	2641	3062	3006	1919	3954	2668	2553	2781	2491	1900	2032	1128	1725	1717	1501	1236	