



**IMDAI**  
INSTITUTO MUNICIPAL DE  
DESARROLLO ADMINISTRATIVO  
E INNOVACION



**Ficha de Indicador de Desempeño. FID 2023**

CAVE Y NOMBRE DEL INDICADOR

PSICPMV: Porcentaje de la población que se siente muy satisfecha y satisfecha con los servicios municipales de agua potable, drenaje y alcantarillado, alumbrado público, parques y jardines, recolección de basura, policía y mantenimiento de calles y avenidas.

**NOMBRE DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO ANUAL**

G-PPA 1.06 Programa de Modernización en materia de Mejora Regulatoria.

**UNIDAD RESPONSABLE**

Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación (IMDAI)

**NIVEL DE LA MIR QUE ATIENDE EL INDICADOR**

Fin

Clave y nombre de la Estrategia del PMD a la que se asigna el indicador.

Clave y nombre de la Línea de Acción del PMD a la que se asigna el indicador.

1.6.1 Promover una mejora regulatoria articulada como base en una política pública transversal que genere un marco regulatorio claro y efectivo para beneficio del sector social, privado y público.



Seleccionar los Criterios CREMAA que cumple el indicador.

| Claridad.   | Relevancia. | Economía. | Monitoreable | Adecuado.    | Aportación Marginal. |
|---|-------------|-----------|--------------|--------------|----------------------|
| ( X )   | ( X )       | ( X )     | ( X )        | ( X )        | ( )                  |
| Seleccionar una de las Dimensiones que mide el indicador. |             |           |              |              |                      |
| Eficiencia.   | Eficacia.   | Calidad.  | Economía.    | Estratégico. | Gestión.             |
| ( )   | ( X )       | ( )       | ( )          | ( X )        | ( )                  |

Seleccionar el comparativo del indicador hacia la meta (ascendente o descendente + regular o nominal)

Tipo de valor de la meta.

| Ascendente | Descendente | Regular (comportamiento constante dentro de un rango) | Nominal (no existen datos históricos) | Absoluta | Relativa |
|------------|-------------|---|---------------------------------------|----------|----------|
| ( X )      | ( )         | ( X )   | ( )                                   | ( X )    | ( X )    |

Definición del indicador.

Con este indicador se pretende generar estimaciones sobre las experiencias, percepciones y evaluación de la población de 18 años y más en ciudades de 100 mil habitantes y más sobre los trámites y servicios que proporcionaron los diferentes ámbitos de gobierno, así como las estimaciones sobre la prevalencia de víctimas de actos de corrupción y la incidencia de los mismos cometidos en la realización de trámites, pagos, solicitudes de servicios públicos y otro tipo de contacto con las autoridades.

Ecuación del Método de cálculo del indicador:

Encuesta de satisfacción de la Población de 18 años y más.  
El INEGI establece el método de cálculo

| Unidad de medida del indicador | Frecuencia de medición del indicador |                |        |      |
|--------------------------------|--------------------------------------|----------------|--------|------|
| Porcentaje                     | Bienal                               |                |        |      |
| Línea base                     | Meta                                 |                |        |      |
| Valor Absoluto                 | Valor Absoluto                       | Valor Relativo | Año    |      |
| 37.00%                         | 2019                                 | 37.01%         | 0.027% | 2023 |

Parámetros de semantización

| Verdes (satisfacción) | amarillo (con riesgo)                     | rojo (ruido) | Verdes (satisfacción) | amarillo (con riesgo)             | rojo (ruido) |
|-----------------------|---|--------------|-----------------------|-----------------------------------|--------------|
| mayor a 70%           | mayor o igual a 50% o menor o igual a 70% | menor a 50%  | mayor a 70%           | mayor o igual a 50% o menor a 70% | menor a 50%  |

Medio de Verificación del indicador

Nombre completo del Documento que sustenta la información:  
Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2021.

Nombre del área que genera o publica la información:  
Instituto Nacional de Estadística y Geografía.

Periodicidad con que se genera el documento:  
Bienal.

Línea de la página de la que se obtiene la información:  
<https://www.inegi.org.mx/programas/encig/2021/#tabulados>

SEGUIMIENTO TRIMESTRAL Y ACUMULADO ANUAL DE AVANCE EN CUMPLIMIENTO DE METAS (%)

| TRIMESTRE 1 | TRIMESTRE 2 | TRIMESTRE 3 | TRIMESTRE 4 | ANUAL  | MINIARRIBA |
|-------------|-------------|-------------|-------------|--------|------------|
| 93.76%      | 93.76%      | 93.76%      | NO APLICA   | 93.76% |            |

Características de las Variables del indicador

Descripción de las siglas del numerador

No aplica

Unidad de Medida del numerador

Encuesta

Descripción de las siglas del denominador

No aplica

Unidad de Medida del denominador

Encuesta

Responsible del diseño del indicador:

Mtro. Enrique Edgardo Encalada Sánchez.

Unidad administrativa del responsable

Dirección de Planeación Municipal

Correo electrónico del responsable: [ened@hdmal.com](mailto:ened@hdmal.com)

Director de Planeación de la Dirección General de Planeación Municipal.

Teléfono del responsable: 881 28 00 ext 9400

Firma del Responsable



**IMDAI**  
INSTITUTO MUNICIPAL DE  
DESARROLLO ADMINISTRATIVO  
E INNOVACION



**Ficha de Indicador de Desempeño. FID 2023**

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
| CLAVE Y NOMBRE DEL INDICADOR   |  | IBS6. Índice de Buen Gobierno.  |  |
| NOMBRE DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO ANUAL                                 |  | UNIDAD RESPONSABLE  | NIVEL DE LA MIR QUE ATIENDE EL INDICADOR |
| G-PPA 1.06 Programa de Modernización en materia de Mejora Regulatoria.   |  | Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación (IMDAI)         | Fin                                      |
| Clave y nombre de la Estrategia del PMD a la que se alinea el Indicador. |  | Clave y nombre de la Línea de Acción del PMD a la que se alinea el Indicador. |  |
| 1.6.1  | Promover una mejora regulatoria articulada como base en una política pública transversal que genere un marco regulatorio claro y efectivo para beneficio del sector social, privado y público. |   |  |

|   |             |  |  |              |                      |
|---|-------------|--|--|--------------|----------------------|
| Seleccionar los Criterios CREMAA que cumple el indicador.   |             |  |  |              |                      |
| Claridad.   | Relevancia. | Economía.  | Monitoreable                             | Adecuado.    | Aportación Marginal. |
| ( X )   | ( X )       | ( X )  | ( X )                                    | ( X )        | ( )                  |
| Seleccionar una de las Dimensiones que mide el indicador.   |             |  |  |              |                      |
| Eficiencia.   | Eficacia.   | Calidad.   | Economía.                                | Estratégico. | Gestión.             |
| ( )   | ( X )       | ( )  | ( )                                      | ( X )        | ( )                  |
| Seleccionar el compartamiento del indicador hacia la meta<br>(ascendente o descendente + regular o nominal) |             |  |  |              |                      |
| Tipo de valor de la meta.   |             |  |  |              |                      |
| Ascendente  | Descendente | Regular<br>(comportamiento constante dentro de un rango) | Nominal<br>(no existen datos históricos) | Absoluta     | Relativa             |
| ( X )   | ( )         | ( X )  | ( )                                      | ( X )        | ( X )                |

Con este indicador se mide la forma en que los gobiernos municipales son capaces de influir positivamente en la competitividad de sus ciudades. Para cumplir este objetivo se encuentran las políticas públicas orientadas a fomentar el desarrollo económico local. Por tanto, este subíndice incluye indicadores sobre su capacidad para generar ingresos propios, la calidad de la información de sus finanzas públicas, así como el impacto del gasto público para apoyar un desarrollo urbano ordenado.

**Ecuación del Método de cálculo del indicador.**  
La puntuación del Índice de Buen Gobierno se obtiene de la sumatoria de los valores ponderados de los 8 indicadores que lo conforman con datos del 2008 al 2022 obtenidos por el Instituto Mexicano para la Competitividad (IMCO).

**MÉTODO DE CÁLCULO**  
El IMCO define el método de cálculo.

|                                |                                      |                |
|--------------------------------|--------------------------------------|----------------|
| Unidad de medida del indicador | Frecuencia de medición del indicador |                |
| Porcentaje                     | Bienal                               |                |
| Línea base                     | Meta                                 |                |
| Valor Absoluto                 | Valor Absoluto                       | Valor Relativo |
| 66                             | 2020                                 | 6.82%          |
|                                | 2023                                 |                |

|                              |   |                   |  |                             |                      |
|------------------------------|---|-------------------|--|-----------------------------|----------------------|
| Parámetros de semaforización |   |                   |  |                             |                      |
| ascendente                   |   |                   | descendente (estos parámetros podrán variar de acuerdo al indicador) |                             |                      |
| verde<br>(asequible)         | amarillo<br>(con riesgo)                  | rojo<br>(crítico) | verde<br>(asequible)   | amarillo<br>(con riesgo)    | rojo<br>(crítico)    |
| mayor a 70%                  | mayor o igual a 50% o menor o igual a 70% | menor a 50%       | menor o igual a cero   | mayor a cero y menor a +20% | mayor o igual a +20% |

Medio de Verificación del indicador

Nombre completo del Documento que sustenta la información:  
Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIIG) 2021

Nombre del área que genera o publica la información:  
Instituto Nacional de Estadística y Geografía INEGI

Periodicidad con que se genera el documento:  
Bienal

Liga de la página de la que se obtiene la información:  
<https://www.inegi.org.mx/programas/enciig/2021/#tabulados>

|   |             |             |   |        |                        |
|---|-------------|-------------|---|--------|------------------------|
| SEGUIMIENTO TRIMESTRAL Y ACUMULADO ANUAL DE AVANCE EN CUMPLIMIENTO DE METAS (%) |             |             |   |        |                        |
| TRIMESTRE 1   | TRIMESTRE 2 | TRIMESTRE 3 | TRIMESTRE 4                               | ANUAL  | MINISTERIO DE ECONOMÍA |
| 88.65%  | 88.65%      | 88.65%      | NO APLICABLE                              | 88.65% |                        |
| Características de las Variables del indicador                                  |             |             |   |        |                        |
| Siglas del numerador  |             |             | Descripción de las siglas del numerador   |        |                        |
| No aplica   |             |             | No aplica                                 |        |                        |
| Fuente de Información del numerador   |             |             | Unidad de Medida del numerador            |        |                        |
| Informe Buen Gobierno y Finanzas Públicas, IMCO                                 |             |             | Índice                                    |        |                        |
| Siglas del denominador  |             |             | Descripción de las siglas del denominador |        |                        |
| No aplica   |             |             | No aplica                                 |        |                        |
| Fuente de Información del denominador   |             |             | Unidad de Medida del denominador          |        |                        |
| Informe Buen Gobierno y Finanzas Públicas, IMCO                                 |             |             | Índice                                    |        |                        |
| Responsable del diseño del indicador  |             |             |   |        |                        |
| Mtro. Enrique Eduardo Encalada Sánchez.   |             |             |   |        |                        |
| Unidad administrativa del responsable   |             |             |   |        |                        |
| Mtro. Plutarco del responsable  |             |             |   |        |                        |
| Dirección de Planeación Municipal   |             |             |   |        |                        |
| Director de Planeación y la Dirección General de Planeación Municipal.          |             |             |   |        |                        |
| Correo electrónico del responsable  |             |             |   |        |                        |
| enred@hotmail.com Teléfono del responsable                                      |             |             |   |        |                        |
| 881.28.00 ext.400   |             |             |   |        |                        |
| Firma del Responsable   |             |             |   |        |                        |

MUNICIPIO DE SAN MATEO  
DIRECCION GENERAL DE PLANEACION MUNICIPAL



**IMDAI**  
INSTITUTO MUNICIPAL DE  
DESARROLLO ADMINISTRATIVO  
E INNOVACION



**Ficha de Indicador de Desempeño - FID 2023**

**CAVE Y NOMBRE DEL INDICADOR**

CDOP18GM: Calificación de confianza otorgada por la población de 18 años y más al gobierno municipal

|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO ANUAL</b>                                 | <b>UNIDAD RESPONSABLE</b>   | <b>NIVEL DE LA MIR QUE ATIENDE EL INDICADOR</b> |
| G-PPA 1.06 Programa de Modernización en materia de Mejora Regulatoria.          | Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación (IMDAI)                 | Fin   |
| <b>Clave y nombre de la Estrategia del PMD a la que se alinea el indicador:</b> | <b>Clave y nombre de la Línea de Acción del PMD a la que se alinea el indicador:</b>  |   |
| 1.6.1   |  |   |

|  |                    |  |  |                     |                             |
|--|--------------------|--|--|---------------------|-----------------------------|
| Seleccionar los Criterios CREMAA que cumple el indicador.  |                    |  |  |                     |                             |
| <b>Claridad:</b>   | <b>Relevancia:</b> | <b>Economía:</b>   | <b>Monitoreable</b>                          | <b>Adecuado:</b>    | <b>Aportación Marginal:</b> |
| ( X )  | ( X )              | ( X )  | ( X )  | ( X )               | ( )                         |
| Seleccionar una de las Dimensiones que mide el indicador.  |                    |  |  |                     |                             |
| <b>Eficiencia:</b>   | <b>Eficacia:</b>   | <b>Calidad:</b>  | <b>Economía:</b>                             | <b>Estratégico:</b> | <b>Gestión:</b>             |
| ( )  | ( X )              | ( )  | ( )  | ( X )               | ( )                         |
| Seleccionar el compartamiento del Indicador hacia la meta (ascendente o descendente + regular o nominal) |                    |  |  |                     |                             |
| <b>Ascendente</b>  | <b>Descendente</b> | <b>Regular (comportamiento constante dentro de un rango)</b> | <b>Nominal (no existen datos históricos)</b> | <b>Absoluta</b>     | <b>Relativa</b>             |
| ( X )  | ( )                | ( X )  | ( )  | ( X )               | ( X )                       |

Definición del indicador:

Este indicador mide la percepción de la población con trámites y servicios públicos que proporcionan los diferentes niveles de gobierno, incluyendo servicios de seguridad pública y justicia, que aporte elementos para la toma de decisiones de política pública.

**Ecuación del Método de cálculo del indicador:**

El INEGI establece el método de cálculo

**Tamaño de la muestra:** 46 mil viviendas en localidades de 100 mil habitantes y más.  
**Unidad de observación:** Vivienda particular seleccionada y sus hogares.

**Unidad de muestreo:** La vivienda.

**Marco de análisis:** Persona de 18 años y más residente en la vivienda particular seleccionada en la muestra.  
**Unidad de muestreo:** El marco de muestreo empleado es el Marco Nacional de Viviendas 2012 del INEGI, construido a partir de la información cartográfica y demográfica se obtuvo del XII Censo General de Población y Vivienda 2010.

**Esquema de muestreo:** Probabilístico, trisección, estratificado y por conglomerados.

|                                       |  |                           |                      |
|---------------------------------------|--|---------------------------|----------------------|
| <b>Unidad de medida del indicador</b> | <b>Frecuencia de medición del indicador</b>                          |                           |                      |
| Porcentaje                            | Bienal   |                           |                      |
| Línea base                            | Meta   |                           |                      |
| <b>Valor Absoluto</b>                 | <b>Año</b>   | <b>Valor Absoluto</b>     | <b>Año</b>           |
| 4.4                                   | 2019   | 5.8                       | 2023                 |
| <b>Parámetros de semafización</b>     |  |                           |                      |
| ascendente                            | descendente (estos parámetros podrán variar de acuerdo al indicador) |                           |                      |
| verde (asequible)                     | rojo (insatisfacción)  | amarillo (con riesgo)     | rojo (verificar)     |
| mayor a 70%                           | menor o igual a 50% o menor a 70%                                    | menor a 50% o menor a 20% | mayor o igual a +20% |

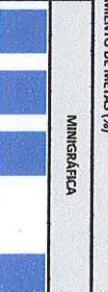
Medio de Verificación del indicador

**Nombre completo del Documento que sustenta la información:**  
Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2021

**Nombre del área que genera o publica la información:**  
Instituto Nacional de Estadística y Geografía INEGI

**Periodicidad con que se genera el documento:**  
Bienal

**Liga de la página de la que se obtiene la información:**  
<https://www.inegi.org.mx/programas/encig/2021/itabulados>

|  |                    |                    |                    |              |
|--|--------------------|--------------------|--------------------|--------------|
| <b>SEGUIMIENTO TRIMESTRAL Y ACUMULADO ANUAL DE AVANCE EN CUMPLIMIENTO DE METAS (%)</b> |                    |                    |                    |              |
| <b>TRIMESTRE 1</b>   | <b>TRIMESTRE 2</b> | <b>TRIMESTRE 3</b> | <b>TRIMESTRE 4</b> | <b>ANUAL</b> |
| 86.27%   | 86.27%             | 86.27%             | NO APLICA          | 86.27%       |
|     |                    |                    |                    |              |

|   |   |
|---|---|
| <b>Características de las Variables del indicador</b>   | <b>Descripción de las siglas del numerador</b>  |
| <p><b>Siglas del numerador</b><br/>No aplica</p> <p><b>Fuente de información del numerador</b><br/>Informe Buen Gobierno y Finanzas Públicas, IMCO</p> <p><b>Siglas del denominador</b><br/>No aplica</p> <p><b>Fuente de información del denominador</b><br/>Informe Buen Gobierno y Finanzas Públicas, IMCO</p> | <p><b>Descripción de las siglas del denominador</b><br/>No aplica</p> <p><b>Índice</b><br/>Índice</p> |

|  |   |
|--|---|
| <b>Responsable del diseño del indicador</b>  | <b>Puesto del responsable</b>           |
| Mtro. Enrique Eduardo Encalada Sánchez       | COORDINADOR DE INNOVACIÓN               |
| <b>Unidad administrativa del responsable</b> | <b>Unidad de Medida del denominador</b> |
| Unidad administrativa del responsable        | Índice                                  |
| <b>Dirección de Planeación Municipal</b>     | <b>Puesto del responsable</b>           |
| Unidad administrativa del responsable        | COORDINADOR DE INNOVACIÓN               |
| <b>Correo electrónico del responsable</b>    | <b>Teléfono del responsable</b>         |
| enied@hommail.com                            | 294-28 00 ext. 9400                     |
| <b>Firma del Responsable</b>                 |   |



**IMDAI**  
INSTITUTO MUNICIPAL DE  
DESARROLLO ADMINISTRATIVO  
E INNOVACION



**Ficha de Indicador de Desempeño - FID 2023**

CLAVE Y NOMBRE DEL INDICADOR:

PPA: Porcentaje de la Población Atendida.

NOMBRE DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO ANUAL (PPA)

UNIDAD RESPONSABLE

NIVEL DE LA MIR QUE ATIENDE EL INDICADOR

G-PPA 1.06 Programa de Modernización en materia de Mejora Regulatoria.

Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación (IMDAI)

Propósito

Clave y nombre de la Estrategia del PMD a la que se alinea el Indicador.

Clave y nombre de la Línea de Acción del PMD a la que se alinea el Indicador.



Seleccionar los Criterios CREMAA que cumple el Indicador.

| Claridad.  | Relevancia. | Economía.   | Monitoreable                          | Adecuado.    | Aportación Marginal. |
|--|-------------|---|---------------------------------------|--------------|----------------------|
| ( X )  | ( X )       | ( X )   | ( X )                                 | ( X )        | ( )                  |
| Seleccionar una de las Dimensiones que mide el Indicador.  |             |   |                                       |              |                      |
| Eficiencia.  | Eficacia.   | Calidad.  | Economía.                             | Estratégico. | Gestión.             |
| ( )  | ( X )       | ( )   | ( )                                   | ( X )        | ( )                  |
| Seleccionar el compartamiento del Indicador hacia la meta (ascendente o descendente + regular o nominal) |             |   |                                       |              |                      |
| Tipo de valor de la meta.  |             |   |                                       |              |                      |
| Ascendente   | Descendente | Regular (comportamiento constante dentro de un rango) | Nominal (no existen datos históricos) | Absoluta     | Relativa             |
| ( X )  | ( )         | ( X )   | ( )                                   | ( X )        | ( X )                |

Definición del Indicador.

Permite medir la cantidad de la población del municipio de Benito Juárez que acude a la Dirección de Ventanilla Única de Trámites y Servicios para recibir asesoría y/o realizar las gestiones que necesite para su negocio y/o personal en un solo lugar, de forma integral.

Ecuación del Método de cálculo del Indicador.

$$PPA=(NPA/NPEA)*100$$

Unidad de medida del Indicador.

Frecuencia de medición del Indicador

Porcentaje

Trimestral

Línea base

Meta

| Valor Absoluto | Año  | Valor Absoluto | Valor Relativo | Año  |
|----------------|------|----------------|----------------|------|
| 19266          | 2020 | 55000          | 185.48%        | 2023 |

Parámetros de semaforización

| ascendente        |   | descendente ( estos parámetros podrían variar de acuerdo al indicador) |                      |                             |                      |
|-------------------|---|--|----------------------|-----------------------------|----------------------|
| verde (señalable) | amarillo (con riesgo)                     | rojo (señal)   | verde (señalable)    | amarillo (con riesgo)       | rojo (señal)         |
| mayor a 70%       | mayor o igual a 50% o menor o igual a 70% | menor a 50%  | menor o igual a cero | mayor a cero y menor a +20% | mayor o igual a +20% |

Medio de Verificación del Indicador

Nombre del Documento:

Oficio de Informe trimestral de la Dirección de Ventanilla Única de Trámites y Servicios que incluye número de personas atendidas en el trimestre.

Nombre de quien genera la Información:

Dirección de Ventanilla Única de Trámites y Servicios.

Periodicidad con que se genera la Información:

Trimestral

Liga de la página donde se localiza la información o ubicación:

Archivo de la Coordinación Administrativa del IMDAI

LEFDRT MBI/PM/IMDAI/CA/01/2023 Informes Trimestrales

**SEGUIMIENTO TRIMESTRAL Y ACUMULADO ANUAL DE AVANCE EN CUMPLIMIENTO DE METAS (%)**

| TRIMESTRE 1   | TRIMESTRE 2 | TRIMESTRE 3                               | TRIMESTRE 4 | ANUAL  | MINIGRÁFICAS |
|---|-------------|---|-------------|--------|--------------|
| 89.580%   | 136.377%    | 167.28%                                   | NO APLICA   | 80.53% |              |
| Características de las Variables del Indicador              |             |   |             |        |              |
| Siglas del numerador  |             | Descripción de las siglas del numerador   |             |        |              |
| NPA   |             | Número de la Población Atendida           |             |        |              |
| Fuente de Información del numerador                         |             | Unidad de Medida del numerador            |             |        |              |
| Informe trimestral de Actividades de VUTYS con fotografías. |             | Personas                                  |             |        |              |
| Siglas del denominador                                      |             | Descripción de las siglas del denominador |             |        |              |
| NPEA  |             | Número de la Población Estimada a Atender |             |        |              |
| Fuente de Información del denominador                       |             | Unidad de Medida del denominador          |             |        |              |
| Datos históricos, Resultados MIR 2022                       |             | Personas                                  |             |        |              |

Nombre del responsable del diseño del Indicador

C. Ana Strai Pérez Sánchez

Unidad administrativa del responsable

Dirección General del IMDAI

Correo electrónico del responsable

H. AYUNTAMIENTO  
BENITO JUÁREZ

Puesto del responsable

Directora General del IMDAI

Teléfono del responsable

[imdai.direcciongeneral@gmail.com](mailto:imdai.direcciongeneral@gmail.com)

9988812800 ext 7700 y 7701

Firma del Responsable

INSTITUTO MUNICIPAL DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO E INNOVACION  
CUN, Q. ROO



**IMDAI**  
INSTITUTO MUNICIPAL DE  
DESARROLLO ADMINISTRATIVO  
E INNOVACION



**Ficha de Indicador de Desempeño - FID 2023**

**CLAVE Y NOMBRE DEL INDICADOR**

PDAI: Porcentaje de Dependencias municipales atendidas.

|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO ANUAL (PPA)</b>                 | <b>UNIDAD RESPONSABLE</b>   | <b>NIVEL DE LA MIR QUE ATIENDE EL INDICADOR</b> |
| G-PPA 106 Programa de Modernización en materia de Mejora Regulatoria. | Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación (IMDAI) | Propósito                                       |

|  |  |
|--|--|
| <b>Clave y nombre de la Estrategia del PMD a la que se alinea el indicador.</b>  | <b>Clave y nombre de la Línea de Acción del PMD a la que se alinea el indicador.</b> |
| 1.6.1 Promover una mejora regulatoria articulada como base en una política pública transversal que genere un marco regulatorio claro y efectivo para beneficio del sector social, privado y público. |  |

|  |                    |  |  |                     |                             |
|--|--------------------|--|--|---------------------|-----------------------------|
| <b>Seleccionar los Criterios CREMAA que cumple el indicador.</b>   |                    |  |  |                     |                             |
| <b>Claridad:</b>   | <b>Relevancia:</b> | <b>Economía:</b>   | <b>Monitoreable</b>                          | <b>Adecuado:</b>    | <b>Aportación Marginal:</b> |
| ( X )  | ( X )              | ( X )  | ( X )  | ( X )               | ( )                         |
| <b>Seleccionar una de las Dimensiones que mide el indicador.</b>   |                    |  |  |                     |                             |
| <b>Eficiencia:</b>   | <b>Eficacia:</b>   | <b>Calidad:</b>  | <b>Economía:</b>                             | <b>Estratégica:</b> | <b>Gestión:</b>             |
| ( )  | ( X )              | ( )  | ( )  | ( )                 | ( X )                       |
| <b>Seleccionar el comparativo del Indicador hacia la meta (ascendente o descendente + regular o nominal)</b> |                    |  |  |                     |                             |
| <b>Ascendente</b>  | <b>Descendente</b> | <b>Regular (comportamiento constante dentro de un rango)</b> | <b>Nominal (no existen datos históricos)</b> | <b>Absoluta</b>     | <b>Relativa</b>             |
| ( X )  | ( )                | ( X )  | ( )  | ( X )               | ( X )                       |

Permite medir el número de las Dependencias Municipales (Incluyendo sus Unidades Administrativas) atendidas por la Dirección de Mejora Regulatoria y la Dirección de Desarrollo Administrativo e Innovación para la Actualización y/o Simplificación de Trámites, Servicios, Procedimientos, Manuales y Procesos Administrativos

**Definición del indicador:**

**Ecuaación del Método de cálculo del indicador:**

$$PDA=(NDA/NDEA)*100$$

|                                       |   |                       |                       |            |
|---------------------------------------|---|-----------------------|-----------------------|------------|
| <b>Unidad de medida del indicador</b> | <b>Frecuencia de medición del indicador</b> |                       |                       |            |
| Porcentaje                            | Trimestral                                  |                       |                       |            |
| <b>Línea base</b>                     | <b>Año</b>                                  | <b>Valor Absoluto</b> | <b>Valor Relativo</b> | <b>Año</b> |
| 21                                    | 2020  | 24                    | 14.29%                | 2023       |

**Parámetros de sanefortización**

|                    |   |   |                      |                             |                      |
|--------------------|---|---|----------------------|-----------------------------|----------------------|
| ascendente         |   | descendente ( estos parámetros podrán variar de acuerdo al indicador) |                      |                             |                      |
| verde (con riesgo) | amarillo (con riesgo)                     | rojo (crítico)  | verde (atención)     | amarillo (con riesgo)       | rojo (crítico)       |
| mayor a 70%        | mayor o igual a 50% o menor o igual a 70% | menor a 50%   | menor o igual a cero | mayor a cero y menor a +20% | mayor o igual a +20% |

**Nombre del Documento:** Oficio de Informe trimestral de la Dirección de Mejora Regulatoria y de la Dirección de Desarrollo Administrativo e Innovación que incluye número de Dependencias atendidas en el trimestre.  
**Nombre de quien genera la información:** Dirección de Mejora Regulatoria.  
**Dirección de Desarrollo Administrativo e Innovación:** Dirección de Desarrollo Administrativo e Innovación.  
**Periodicidad con que se genera la información:** Trimestral

**Liga de la página donde se localiza la información o ubicación:** Archivo de la Coordinación Administrativa del IMDAI  
 LEFORT/MBI/PM/IMDAI/CA/01/2023 Informes Trimestrales

|  |             |             |             |        |
|--|-------------|-------------|-------------|--------|
| <b>SEGUIMIENTO TRIMESTRAL Y ACUMULADO ANUAL DE AVANCE EN CUMPLIMIENTO DE METAS (%)</b> |             |             |             |        |
| TRIMESTRE 1  | TRIMESTRE 2 | TRIMESTRE 3 | TRIMESTRE 4 | ANUAL  |
| 16.67%   | 83.33%      | 100.00%     | NO APLICA   | 62.50% |

**Características de las Variables del indicador**

|   |  |
|---|--|
| <b>Signas del numerador</b>                                     | <b>Descripción de las siglas del numerador</b>   |
| NDA   | Número de Dependencias Atendidas                 |
| <b>Fuente de Información del numerador</b>                      | <b>Unidad de Medida del numerador</b>            |
| Informe trimestral de Actividades de Mf y DAJ, con fotografías. | Dependencias municipales                         |
| <b>Signas del denominador</b>                                   | <b>Descripción de las siglas del denominador</b> |
| NDEA  | Número de Dependencias Estimadas a Atender       |
| <b>Fuente de Información del denominador</b>                    | <b>Unidad de Medida del denominador</b>          |
| Datos históricos, Resultados MIR 2021                           | Dependencias municipales                         |

**Nombre del responsable del diseño del indicador:** C. Ana Sarai Pérez Sánchez

**Unidad administrativa del responsable:** Puesto del responsable

**Dirección General del IMDAI:** Dirección General del IMDAI

**Correo electrónico del responsable:** Teléfono del responsable

**imdai.direcciongeneral@gmail.com**

**9988812800 ext 7700 y 7701**

**Firma del Responsable:**





**IMDAI**  
INSTITUTO MUNICIPAL DE  
DESARROLLO ADMINISTRATIVO  
E INNOVACION



Ficha de Indicador de Desempeño. FID 2023

CLAVE Y NOMBRE DEL INDICADOR

PAB: Porcentaje de asesorías brindadas.

NOMBRE DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO ANUAL (PPA)

UNIDAD RESPONSABLE

NIVEL DE LA MIR QUE ATIENDE EL INDICADOR

G-PPA 1.06 Programa de Modernización en materia de Mejora Regulatoria.

Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación (IMDAI)

Actividad

Clave y nombre de la Estrategia del PMD a la que se alinea el Indicador.

Clave y nombre de la Línea de Acción del PMD a la que se alinea el Indicador.

1.6.1 Promover una mejora regulatoria articulada como base en una política pública transversal que genere un marco regulatorio claro y efectivo para beneficio del sector social, privado y público.

1.6.1.1

Generar las condiciones óptimas a la ciudadanía para la gestión de trámites y servicios

Seleccionar los Criterios CREMAA que cumple el Indicador.

| Claridad.   | Relevancia. | Economía. | Montoreable | Adecuado.    | Aportación Marginal. |
|---|-------------|-----------|-------------|--------------|----------------------|
| ( X )   | ( X )       | ( X )     | ( X )       | ( X )        | ( )                  |
| Seleccionar una de las Dimensiones que mide el Indicador. |             |           |             |              |                      |
| Eficiencia.   | Eficacia.   | Calidad.  | Economía.   | Estratégico. | Gestión.             |
| ( )   | ( X )       | ( )       | ( )         | ( )          | ( X )                |

Seleccionar el compartamiento del Indicador hacia la meta (ascendente o descendente + regular o nominal)

Tipo de valor de la meta.

| Ascendente | Descendente | Regular (comportamiento constante dentro de un rango) | Nominal (no existen datos históricos) | Absoluta | Relativa |
|------------|-------------|---|---------------------------------------|----------|----------|
| ( X )      | ( )         | ( X )   | ( )                                   | ( X )    | ( X )    |

Definición del indicador.

Permite medir el número de asesorías brindadas a la población municipal en el uso del sistema digital, en la gestión de trámites y servicios, en los módulos de atención como SARE, CANACO, SIRESOI, y Derechos Humanos, entre otros que se encuentran en las oficinas de la Dirección de Ventanilla Única de Trámites y Servicios, esto de manera presencial, vía telefónica, correo electrónico y redes.

Ecuación del Método de cálculo del indicador.

PAB= (NAB/NAE)\*100

| Unidad de medida del Indicador |      | Frecuencia de medición del Indicador |                |      |  |
|--------------------------------|------|--------------------------------------|----------------|------|--|
| Porcentaje                     |      | Trimestral                           |                |      |  |
| Línea base                     |      | Meta                                 |                |      |  |
| Valor Absoluto                 | Año  | Valor Absoluto                       | Valor Relativo | Año  |  |
| 7043                           | 2020 | 34000                                | 382.75%        | 2023 |  |

Parámetros de sematización

| ascendente              |   | descendente (estos parámetros podrán variar de acuerdo al indicador) |                         |                             |                      |
|-------------------------|---|--|-------------------------|-----------------------------|----------------------|
| verde<br>(satisfacción) | amarillo<br>(con riesgo)                  | rojo<br>(crítico)  | verde<br>(satisfacción) | amarillo<br>(con riesgo)    | rojo<br>(crítico)    |
| mayor a 70%             | mayor o igual a 50% o menor o igual a 70% | menor a 50%  | menor o igual a cero    | mayor a cero y menor a +20% | mayor o igual a +20% |

Medio de Verificación del Indicador

Nombre del Documento:

Oficio de Informe trimestral de la Dirección de Ventanilla Única de Trámites y Servicios que incluye número de Asesorías Brindadas en el trimestre.

Nombre de quien genera la información:

Dirección de Ventanilla Única de Trámites y Servicios.

Periodicidad con que se genera la información:

Trimestral

Liga de la página donde se localiza la información o ubicación:

Archivo de la Coordinación Administrativa del IMDAI LEFORT MBI/PM/IMDAI/CA/01/2023 Informes Trimestrales

SEGUIMIENTO TRIMESTRAL Y ACUMULADO ANUAL DE AVANCE EN CUMPLIMIENTO DE METAS (%)

| TRIMESTRE 1 | TRIMESTRE 2 | TRIMESTRE 3 | TRIMESTRE 4 | ANUAL  | MINIGRAFICAS |
|-------------|-------------|-------------|-------------|--------|--------------|
| 100.71%     | 22.13%      | 82.68%      | NO APLICA   | 86.39% |              |

Características de las Variables del Indicador

| Siglas del numerador   |  | Descripción de las siglas del numerador   |  |
|--|--|---|--|
| NAB  |  | Número de Asesorías Brindadas.            |  |
| Fuente de Información del numerador  |  | Unidad de Medida del numerador            |  |
| Oficio de Informe trimestral de la Dirección de Ventanilla Única de Trámites y Servicios que incluye número asesorías brindadas en el trimestre. |  | Asesorías                                 |  |
| Siglas del denominador   |  | Descripción de las siglas del denominador |  |
| NAE  |  | Número de Asesorías Estimadas.            |  |
| Fuente de Información del denominador  |  | Unidad de Medida del denominador          |  |
| Oficio de Informe trimestral de la Dirección de Ventanilla Única de Trámites y Servicios que incluye número asesorías brindadas en el trimestre. |  | Asesorías                                 |  |

Nombre del responsable del diseño del indicador

C. Brayán Eduardo Catzín Mazun

Unidad administrativa del responsable

Dirección de Ventanilla Única de Trámites y Servicios

Puesto del responsable

Director de Ventanilla Única de Trámites y Servicios

Correo electrónico del responsable

[ventanillaunica@im dai.com.mx](mailto:ventanillaunica@im dai.com.mx)

9988812800 ext. 9700 y 9701

1. AVANTAJAMIENTO  
BENITO JUAREZ

INSTITUTO MUNICIPAL DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO E INNOVACION  
CALLE JIN. Q. RICO

Firma del responsable



**IMDAI**  
INSTITUTO MUNICIPAL DE  
DESARROLLO ADMINISTRATIVO  
E INNOVACION



**Ficha de Indicador de Desempeño - FID 2023**

**CLAVE Y NOMBRE DEL INDICADOR**

|  |   |  |
|--|---|--|
| PTSV: Porcentaje de Trámites y Servicios gestionados en Dirección de Venustiana. |   |  |
| <b>NOMBRE DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO ANUAL (PPA)</b>                            | <b>UNIDAD RESPONSABLE</b>   | <b>NIVEL DE LA MIR QUE ATENDE EL INDICADOR</b> |
| G-PPA 1.06 Programa de Modernización en materia de Mejora Regulatoria.           | Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación (IMDAI) | Componente                                     |

|  |   |
|--|---|
| <b>Clave y nombre de la Estrategia del PMD a la que se alinea el indicador.</b>  | <b>Clave y nombre de la Línea de Acción del PMD a la que se alinea el indicador.</b>            |
| 1.6.1 Promover una mejora regulatoria articulada como base en una política pública transversal que genere un marco regulatorio claro y efectivo para beneficio del sector social, privado y público. | 1.6.1.1 Generar las condiciones óptimas a la ciudadanía para la gestión de trámites y servicios |

|   |                    |                  |                     |
|---|--------------------|------------------|---------------------|
| Seleccionar los Criterios CREMAA que cumple el indicador. |                    |                  |                     |
| <b>Claridad.</b>  | <b>Relevancia.</b> | <b>Economía.</b> | <b>Monitoreable</b> |
| ( X )   | ( X )              | ( X )            | ( X )               |
| Seleccionar una de las Dimensiones que mide el indicador. |                    |                  |                     |
| <b>Eficiencia.</b>  | <b>Eficacia.</b>   | <b>Calidad.</b>  | <b>Economía.</b>    |
| ( )   | ( X )              | ( )              | ( )                 |
| Seleccionar el Tipo de indicador.                         |                    |                  |                     |
| <b>Estratégico.</b>                                       | <b>Gestión.</b>    |                  |                     |
| ( )   | ( X )              |                  |                     |

|  |                    |  |  |
|--|--------------------|--|--|
| <b>Seleccionar el comparamiento del indicador hacia la meta (ascendente o descendente + regular o nominal)</b> |                    |  |  |
| <b>Ascendente</b>  | <b>Descendente</b> | <b>Regular (comportamiento constante dentro de un rango)</b> | <b>Nominal (no existen datos históricos)</b> |
| ( X )  | ( )                | ( X )  | ( )  |
| <b>Tipo de valor de la meta.</b>   |                    |  |  |
| <b>Absoluta</b>  | <b>Relativa</b>    |  |  |
| ( X )  | ( X )              |  |  |

Permite medir el número de trámites recibidos y los servicios proporcionados como el cobro de derechos u obligaciones y venta de boletos de transporte con descuento a través de la Dirección para apoyo a la ciudadanía, al realizar sus gestiones personales o empresariales en un solo lugar.

|  |            |   |            |
|--|------------|---|------------|
| <b>Definición del indicador.</b>                                       |            |   |            |
| Ecuación del Método de cálculo del indicador:<br>PTSV= (NTSG/NTSE)*100 |            |   |            |
| <b>Unidad de medida del indicador</b>                                  |            | <b>Frecuencia de medición del indicador</b> |            |
| Porcentaje   |            | Trimestral                                  |            |
| <b>Línea base</b>  |            |   |            |
| <b>Valor Absoluto</b>  | <b>Año</b> | <b>Valor Absoluto</b>                       | <b>Año</b> |
| 13367  | 2020       | 93000                                       | 2023       |
| <b>Parámetros de semañorización</b>                                    |            |   |            |

|                           |   |                       |                         |  |                       |  |  |
|---------------------------|---|-----------------------|-------------------------|--|-----------------------|--|--|
| <b>ascendente</b>         |   |                       |                         | <b>descendente ( estos parámetros podrán variar de acuerdo al indicador)</b> |                       |  |  |
| <b>verde (con riesgo)</b> | <b>amarillo (con riesgo)</b>              | <b>rojo (crítico)</b> | <b>verde (ejemplar)</b> | <b>amarillo (con riesgo)</b>   | <b>rojo (crítico)</b> |  |  |
| mayor a 70%               | mayor o igual a 50% o menor o igual a 70% | menor a 50%           | menor o igual a cero    | mayor a cero y menor a +20%  | mayor o igual a +20%  |  |  |

**Medio de Verificación del Indicador**

**Nombre del Documento:**  
Oficio de Informe trimestral de la Dirección de Venustiana Única de Trámites y Servicios que incluye número de trámites y servicios gestionados en el trimestre.  
**Nombre de quien genera la información:**  
Dirección de Venustiana Única de Trámites y Servicios.  
**Periodicidad con que se genera la información:**  
Trimestral  
Liga de la página donde se localiza la información o ubicación:  
Archivo de la Coordinación Administrativa del IMDAI  
LEPORT MBU/PM/IMDAI/CA/01/2023 Informes Trimestrales

|  |                    |                    |                    |              |
|--|--------------------|--------------------|--------------------|--------------|
| <b>SEGUIMIENTO TRIMESTRAL Y ACUMULADO ANUAL DE AVANCE EN CUMPLIMIENTO DE METAS (%)</b> |                    |                    |                    |              |
| <b>TRIMESTRE 1</b>   | <b>TRIMESTRE 2</b> | <b>TRIMESTRE 3</b> | <b>TRIMESTRE 4</b> | <b>ANUAL</b> |
| 100.00%  | 207.24%            | 273.99%            | NO APLICA          | 100.14%      |
| <b>Características de las Variables del indicador</b>                                  |                    |                    |                    |              |
| <b>NTSG</b>  |                    |                    |                    |              |
| <b>NTSE</b>  |                    |                    |                    |              |
| <b>Informe trimestral de Actividades de VIUS, con fotografías.</b>                     |                    |                    |                    |              |
| <b>NTSE</b>  |                    |                    |                    |              |
| <b>Fuente de Información del denominador</b>   |                    |                    |                    |              |
| Datos históricos. Resultados MIR 2022  |                    |                    |                    |              |
| <b>Nombre del responsable del diseño del indicador</b>                                 |                    |                    |                    |              |
| C. Brayán Eduardo Carzín Mazun   |                    |                    |                    |              |
| <b>Unidad administrativa del responsable</b>   |                    |                    |                    |              |
| Dirección de Venustiana Única de Trámites y Servicios                                  |                    |                    |                    |              |
| <b>Correo electrónico del responsable</b>  |                    |                    |                    |              |
| Ventanillaunica@im dai.com.mx  |                    |                    |                    |              |
| <b>Puesto del responsable</b>  |                    |                    |                    |              |
| Director de Venustiana Única de Trámites y Servicios                                   |                    |                    |                    |              |
| <b>Teléfono del responsable</b>  |                    |                    |                    |              |
| 9988812800 ext. 9700 y 9701  |                    |                    |                    |              |

Firma del responsable





**IMDAI**  
INSTITUTO MUNICIPAL DE  
DESARROLLO ADMINISTRATIVO E INNOVACION



**Ficha de Indicador de Desempeño - FID 2023**

CLAVE Y NOMBRE DEL INDICADOR

PTSS: Porcentaje de Trámites y Servicios Simplificados.

|  |  |   |   |
|--|--|---|---|
| NOMBRE DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO ANUAL (PPA)                           |  | UNIDAD RESPONSABLE  | NIVEL DE LA MIR QUE ATIENDE EL INDICADOR  |
| G-PPA 1.06 Programa de Modernización en materia de Mejora Regulatoria.   |  | Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación (IMDAI)         | Componente  |
| Clave y nombre de la Estrategia del PMD a la que se asigna el indicador. |  | Clave y nombre de la línea de Acción del PMD a la que se asigna el indicador. |   |
| 1.6.1  | Promover una mejora regulatoria articulada como base en una política pública transversal que genere un marco regulatorio claro y efectivo para beneficio del sector social, privado y público. | 1.6.1.2   | Diseñar e implementar herramientas de mejora regulatoria que generen beneficios a la sociedad y gobierno, superiores a los costos |

|   |             |           |              |
|---|-------------|-----------|--------------|
| Seleccionar los Criterios CREMMA que cumple el indicador. |             |           |              |
| Cantidad:   | Relevancia: | Economía: | Monitoreable |
| ( X )   | ( X )       | ( X )     | ( X )        |
| Seleccionar una de las Dimensiones que mide el indicador. |             |           |              |
| Eficiencia:   | Eficacia:   | Calidad:  | Economía:    |
| ( )   | ( X )       | ( )       | ( )          |
| Seleccionar el Tipo de indicador.                         |             |           |              |
| Estratégico:  |             | Gestión:  |              |
| ( )   |             | ( X )     |              |

|  |             |   |                                       |
|--|-------------|---|---------------------------------------|
| Seleccionar el compartimiento del indicador hacia la meta (ascendente o descendente + regular o nominal) |             |   |                                       |
| Ascendente   | Descendente | Regular (comportamiento constante dentro de un rango) | Nominal (no existen datos históricos) |
| ( X )  | ( )         | ( )   | ( X )                                 |
| Tipo de valor de la meta.  |             |   |                                       |
| Absoluta   |             | Relativa  |                                       |
| ( X )  |             | ( X )   |                                       |

Permite medir el número de trámites y servicios simplificados que la Dirección implementará a través de las herramientas de Mejora Regulatoria en cuanto a Cargos Administrativos.

|   |      |                                      |                |
|---|------|--------------------------------------|----------------|
| Ecuación del Método de cálculo del indicador. |      |                                      |                |
| PTSS= (NTSS/TSSE)*100                         |      |                                      |                |
| Unidad de medida del indicador                |      | Frecuencia de medición del indicador |                |
| Porcentaje                                    |      | Trimestral                           |                |
| Línea base                                    |      |                                      |                |
| Valor Absoluto                                | Año  | Valor Absoluto                       | Valor Relativo |
| 166   | 2022 | 50                                   | -69.89%        |
| Parámetros de semiorización                   |      |                                      |                |

|                                     |   |                |                      |   |                      |  |  |
|-------------------------------------|---|----------------|----------------------|---|----------------------|--|--|
| ascendente                          |   |                |                      | descendente ( estos parámetros podrán variar de acuerdo al indicador) |                      |  |  |
| verde (factible)                    | amarillo (con riesgo)                     | rojo (crítico) | verde (factible)     | amarillo (con riesgo)   | rojo (crítico)       |  |  |
| mayor a 70%                         | mayor o igual a 50% o menor o igual a 70% | menor a 50%    | menor o igual a cero | mayor a cero y menor a +20%   | mayor o igual a +20% |  |  |
| Medio de Verificación del Indicador |   |                |                      |   |                      |  |  |

**Nombre del Documento:**  
Oficio de Informe trimestral de la Dirección de Mejora Regulatoria que incluye número de Trámites y Servicios Simplificados en el trimestre  
**Nombre de quien genera la información:**  
Dirección de Mejora Regulatoria.  
**Periodicidad con que se genera la información:**  
Trimestral  
**Liga de la página donde se localiza la información o ubicación:**  
Archivo de la Coordinación Administrativa del IMDAI  
LEFORT MB/PV/IMDAI/CA/01/2023 Informes Trimestrales

|   |             |             |             |   |               |  |  |
|---|-------------|-------------|-------------|---|---------------|--|--|
| SEGUIMIENTO TRIMESTRAL Y ACUMULADO ANUAL DE AVANCE EN CUMPLIMIENTO DE METAS (%)   |             |             |             |   |               |  |  |
| TRIMESTRE 1   | TRIMESTRE 2 | TRIMESTRE 3 | TRIMESTRE 4 | ANUAL   | MINISTERIALES |  |  |
| 40.40%  | 133.33%     | 170.00%     | NO APLICA   | 92.00%  |               |  |  |
| Características de las Variables del Indicador  |             |             |             | Descripción de las siglas del numerador       |               |  |  |
| NTSS  |             |             |             | Número de Trámites y Servicios Simplificados. |               |  |  |
| Fuente de Información del numerador   |             |             |             | Unidad de Medida del numerador                |               |  |  |
| Oficio de Informe trimestral de la Dirección de Mejora Regulatoria que incluye número de Trámites y Servicios Simplificados en el trimestre |             |             |             | Trámites y Servicios                          |               |  |  |
| Siglas del denominador  |             |             |             | Descripción de las siglas del denominador     |               |  |  |
| TSSE  |             |             |             | Trámites y Servicios Simplificados Estimados. |               |  |  |
| Fuente de Información del denominador   |             |             |             | Unidad de Medida del denominador              |               |  |  |
| Oficio de Informe trimestral de la Dirección de Mejora Regulatoria que incluye número de Trámites y Servicios Simplificados en el trimestre |             |             |             | Trámites y Servicios                          |               |  |  |
| Nombre del responsable del diseño del Indicador   |             |             |             |   |               |  |  |
| Lic. Manuel Alejandro Ramirez Cortes  |             |             |             | Puesto del responsable                        |               |  |  |
| Unidad administrativa del responsable   |             |             |             | Dirección de Mejora Regulatoria.              |               |  |  |
| Dirección de Mejora Regulatoria.  |             |             |             | Director de Mejora Regulatoria.               |               |  |  |
| Correo electrónico del responsable  |             |             |             | Teléfono del responsable                      |               |  |  |
| <a href="mailto:direccionmejora.regulatoria@gmail.com">direccionmejora.regulatoria@gmail.com</a>  |             |             |             | 9988612800 ext. 7702.                         |               |  |  |
| Firma del Responsable   |             |             |             |   |               |  |  |



**IMDAI**  
INSTITUTO MUNICIPAL DE  
DESARROLLO ADMINISTRATIVO  
E INNOVACION



**Ficha de Indicador de Desempeño - FID 2023**

CLAVE Y NOMBRE DEL INDICADOR

PSAPC: Porcentaje de solicitudes atendidas a través de la Herramienta Protesta Ciudadana.

NOMBRE DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO ANUAL (PPA)

UNIDAD RESPONSABLE

NIVEL DE LA MIR QUE ATIENDE EL INDICADOR

G-PPA 1.06 Programa de Modernización en materia de Mejora Regulatoria.

Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación (IMDAI)

Actividad

Clave y nombre de la Estrategia del PMD a la que se alinea el indicador.

Clave y nombre de la Línea de Acción del PMD a la que se alinea el indicador.

1.6.1 Promover una mejora regulatoria articulada como base en una política pública transversal que genere un marco regulatorio claro y efectivo para beneficio del sector social, privado y público.

1.6.1.2 Diseñar e implementar herramientas de mejora regulatoria que generen beneficios a la sociedad y gobierno, superiores a los costos

| Seleccionar los Criterios CREMA que cumple el indicador.  |             |   |                                       |
|---|-------------|---|---------------------------------------|
| Claridad.   | Relevancia. | Economía.   | Monitoreable                          |
| ( X )   | ( X )       | ( X )   | ( X )                                 |
| Seleccionar una de las Dimensiones que mide el indicador.   |             |   |                                       |
| Eficiencia.   | Eficacia.   | Calidad.  | Economía.                             |
| ( )   | ( X )       | ( )   | ( )                                   |
| Seleccionar el Tipo de indicador.   |             |   |                                       |
| Ascendente  | Descendente | Regular (comportamiento constante dentro de un rango) | Nominal (no existen datos históricos) |
| ( X )   | ( )         | ( X )   | ( )                                   |
| Tipo de valor de la meta.   |             |   |                                       |
| Seleccionar el comparamiento del indicador hacia la meta (ascendente o descendente + regular o nominal) |             | Absoluta  |                                       |
| ( )   |             | ( X )   |                                       |
|   |             | Relativa  |                                       |
|   |             | ( X )   |                                       |

Permite medir el número de solicitudes hacia la Herramienta de Mejora Regulatoria Protesta Ciudadana que permita a la ciudadanía denunciar cualquier conducta inadecuada de servidores y servidores públicos al solicitar algún trámite o servicio municipal.

Equación del Método de cálculo del indicador.

$$PSAPC = (TSA / TSE) * 100$$

| Unidad de medida del indicador |      | Frecuencia de medición del indicador |        |
|--------------------------------|------|--------------------------------------|--------|
| Porcentaje                     |      | Trimestral                           |        |
| Línea base                     |      | Meta                                 |        |
| Valor Absoluto                 | Año  | Valor Absoluto                       | Año    |
| 104                            | 2020 | 120                                  | 2023   |
| Parámetros de senariorización  |      | Valor Relativo                       | 15.38% |

| ascendente        |   |                |                      | descendente ( estos parámetros podrán variar de acuerdo al indicador) |                      |                             |                      |
|-------------------|---|----------------|----------------------|---|----------------------|-----------------------------|----------------------|
| verde (excelente) | amarillo (en riesgo)                      | rojo (crítico) | verde (excelente)    | amarillo (en riesgo)  | rojo (crítico)       | verde (excelente)           | rojo (crítico)       |
| mayor a 70%       | mayor o igual a 50% o menor o igual a 70% | menor a 50%    | menor o igual a cero | mayor a cero y menor a +20%   | mayor o igual a +20% | mayor a cero y menor a +20% | mayor o igual a +20% |

Medio de Verificación del indicador

Nombre del Documento:  
Oficio de Informe trimestral de la Dirección de Mejora Regulatoria que incluye el número de solicitudes atendidas a través de la Herramienta Protesta Ciudadana en el trimestre

Nombre de quien genera la información:  
Dirección de Mejora Regulatoria.

Periodicidad con que se genera la información:  
Trimestral

Liga de la página donde se localiza la información o ubicación:  
Archivo de la Coordinación Administrativa del IMDAI

| SEGUIMIENTO TRIMESTRAL Y ACUMULADO ANUAL DE AVANCE EN CUMPLIMIENTO DE METAS (%) |             |             |             |       |
|---|-------------|-------------|-------------|-------|
| TRIMESTRE 1   | TRIMESTRE 2 | TRIMESTRE 3 | TRIMESTRE 4 | ANUAL |
| 0.50%   | 0.50%       | 0.50%       | NO APLICA   | 0.50% |

| Siglas del numerador |   | Características de las Variables del indicador |  |
|----------------------|---|--|--|
| TSA                  | Fuente de información del numerador   | Descripción de las siglas del numerador        |  |
|                      | Oficio de Informe trimestral de la Dirección de Mejora Regulatoria que incluye el número de solicitudes atendidas a través de la Herramienta Protesta Ciudadana                 | Total de Solicitudes Atendidas                 |  |
| TSE                  | Siglas del denominador  | Solicitudes                                    |  |
|                      | Fuente de información del denominador   | Descripción de las siglas del denominador      |  |
|                      | Oficio de Informe trimestral de la Dirección de Mejora Regulatoria que incluye el número de solicitudes atendidas a través de la Herramienta Protesta Ciudadana en el trimestre | Total de Solicitudes Esperadas                 |  |
|                      |   | Unidad de Medida del denominador               |  |
|                      |   | Solicitudes                                    |  |

|   |  |                                      |  |
|---|--|--------------------------------------|--|
| Nombre del responsable del diseño del indicador   |  | Lic. Manuel Alejandro Ramirez Cortes |  |
| Unidad administrativa del responsable   |  | Puesto del responsable               |  |
| Dirección de Mejora Regulatoria.  |  | Director de Mejora Regulatoria.      |  |
| Correo electrónico del responsable  |  | Teléfono del responsable             |  |
| <a href="mailto:direccionmejora.regulatoria@gmail.com">direccionmejora.regulatoria@gmail.com</a>          |  | 9989812800 ext. 7702                 |  |
| <br>Firma del Responsable |  |                                      |  |



**IMDAI**  
INSTITUTO MUNICIPAL DE  
DESARROLLO ADMINISTRATIVO  
E INNOVACION



**Ficha de Indicador de Desempeño - FID 2023**

**CLAVE Y NOMBRE DEL INDICADOR**

**NOMBRE DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO ANUAL (PPA)**

**UNIDAD RESPONSABLE**

**NIVEL DE LA MIR QUE ATIENDE EL INDICADOR**

G-PPA 1.06 Programa de Modernización en materia de Mejora Regulatoria.

Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación (IMDAI)

Componente

**Clave y nombre de la Estrategia del PMD a la que se alinea el indicador.**

**Clave y nombre de la línea de Acción del PMD a la que se alinea el indicador.**

1.6.1 Promover una mejora regulatoria articulada como base en una política pública transversal que genere un marco regulatorio claro y efectivo para beneficio del sector social, privado y público.

1.6.1.3 Proponer, diseñar y actualizar instrumentos de apoyo administrativo para las unidades y dependencias municipales que transparenten el actuar de los funcionarios públicos

Seleccionar los Criterios CREMAA que cumple el indicador.

|           |             |           |              |           |                      |
|-----------|-------------|-----------|--------------|-----------|----------------------|
| Claridad. | Relevancia. | Economía. | Monitoreable | Adecuado. | Aportación Marginal. |
| ( X )     | ( X )       | ( X )     | ( X )        | ( X )     | ( )                  |

Seleccionar una de las Dimensiones que mide el indicador.

Seleccionar el Tipo de indicador.

|             |           |          |           |              |          |
|-------------|-----------|----------|-----------|--------------|----------|
| Eficiencia. | Eficacia. | Calidad. | Economía. | Estratégico. | Gestión. |
| ( )         | ( X )     | ( )      | ( )       | ( )          | ( X )    |

Seleccionar el compartamiento del indicador hacia la meta (ascendente o descendente + regular o nominal)

Tipo de valor de la meta.

|            |             |  |                                       |          |          |
|------------|-------------|--|---------------------------------------|----------|----------|
| Ascendente | Descendente | Regular (comparamiento constante dentro de un rango) | Nominal (no existen datos históricos) | Absoluta | Relativa |
| ( X )      | ( )         | ( X )  | ( )                                   | ( X )    | ( X )    |

Definición del indicador.

Medir el número de los diversos manuales que han sido diseñados y actualizados, tales como de organización, de procedimientos y de diversos programas y proyectos (Alcoholimétra, COVID-19, etc.); esto tiene como objetivo coadyuvar en la Transparencia de la Administración Pública.

Ecuación del Método de cálculo del indicador.

$$PMADA = (NMADA / NMAP) * 100$$

|                                |      |                                      |                |     |      |
|--------------------------------|------|--------------------------------------|----------------|-----|------|
| Unidad de medida del indicador |      | Frecuencia de medición del indicador |                |     |      |
| Porcentaje                     |      | Trimestral                           |                |     |      |
| Línea base                     |      | Meta                                 |                |     |      |
| Valor Absoluto                 | Año  | Valor Absoluto                       | Valor Relativo | Año | Año  |
| 52                             | 2020 | 36                                   | -41.94%        |     | 2023 |

Parámetros de semañorización

|                   |   |   |                      |                             |                      |  |  |
|-------------------|---|---|----------------------|-----------------------------|----------------------|--|--|
| ascendente        |   | descendente ( estos parámetros podrán variar de acuerdo al indicador) |                      |                             |                      |  |  |
| verde (aceptable) | amarillo (con riesgo)                     | rojo (crítico)  | verde (aceptable)    | amarillo (con riesgo)       | rojo (crítico)       |  |  |
| mayor a 70%       | mayor o igual a 50% o menor o igual a 70% | menor a 50%   | menor o igual a cero | mayor a cero y menor a +20% | mayor o igual a +20% |  |  |

Medio de Verificación del indicador

**Nombre del Documento:**

Oficio de Informe trimestral de la Dirección de Desarrollo Administrativo e Innovación que incluye número de Manuales Administrativos en el trimestre.

**Nombre de quien genera la información:**

Dirección de Desarrollo Administrativo e Innovación.

**Periodicidad con que se genera la información:**

Trimestral

**Liga de la página donde se localiza la información o ubicación:**

Archivo de la Coordinación Administrativa del IMDAI LEFORT MBI/PM/IMDAI/CA/01/2023 Informes Trimestrales

**SEGUIMIENTO TRIMESTRAL Y ACUMULADO ANUAL DE AVANCE EN CUMPLIMIENTO DE METAS (%)**

| TRIMESTRE 1 | TRIMESTRE 2 | TRIMESTRE 3 | TRIMESTRE 4 | ANUAL  | MINISTRARIAS |
|-------------|-------------|-------------|-------------|--------|--------------|
| 75.00%      | 137.50%     | 136.67%     | NO APLICA   | 86.11% |              |

Características de las Variables del indicador

|   |  |
|---|--|
| <p>siglas del numerador</p> <p>NMADA</p> <p>Fuente de Información del numerador</p> <p>Informe trimestral de Actividades de DAL, con fotografías.</p> <p>siglas del denominador</p> <p>NMAP</p> <p>Fuente de Información del denominador</p> <p>Datos históricos, Resultados MIR 2021</p> | <p>Descripción de las siglas del numerador</p> <p>Número de Manuales Administrativos Diseñados y Actualizados.</p> <p>Unidad de Medida del numerador</p> <p>Manuales administrativos</p> |
|---|--|

|   |  |
|---|--|
| <p>Nombre del responsable del diseño del indicador</p> <p>Lic. Adriana Diaz Altamira.</p> | <p>Puesto del responsable</p> <p>Director de Desarrollo Administrativo e Innovación.</p> |
|---|--|

|  |   |
|--|---|
| <p>Unidad administrativa del responsable</p> <p>Dirección de Desarrollo Administrativo e Innovación.</p> <p>Correo electrónico del responsable</p> <p><a href="mailto:direccion.dai@mdai.com">direccion.dai@mdai.com</a></p> | <p>Teléfono del responsable</p> <p>998 313 3103</p> |
|--|---|

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| <p>Firma del responsable</p> <p></p> | <p>INSTITUTO MUNICIPAL DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO E INNOVACION</p> <p>BENITO JUÁREZ</p> |
|--------------------------------------|---|



**IMDAI**  
INSTITUTO MUNICIPAL DE  
DESARROLLO ADMINISTRATIVO  
E INNOVACION



**Ficha de Indicador de Desempeño. FID 2023**

CLAVE Y NOMBRE DEL INDICADOR

PEOAE Porcentaje de Estructuras Orgánicas Analizadas y Evaluadas.

NOMBRE DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO ANUAL (PPA)

UNIDAD RESPONSABLE

NIVEL DE LA MIR QUE ATIENDE EL INDICADOR

G-PPA 1.06 Programa de Modernización en materia de Mejora Regulatoria.

Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación (IMDAI)

Actividad

Clave y nombre de la Estrategia del PMD a la que se alinea el Indicador.

Clave y nombre de la línea de Acción del PMD a la que se alinea el Indicador.

1.6.1 Promover una mejora regulatoria articulada como base en una política pública transversal que genere un marco regulatorio claro y efectivo para beneficio del sector social, privado y público.

1.6.1.3 Proponer, diseñar y actualizar instrumentos de apoyo administrativo para las unidades y dependencias municipales que transparenten el actuar de los funcionarios públicos

Seleccionar los Criterios CREMAA que cumple el Indicador.

|  |             |   |                                       |              |                      |
|--|-------------|---|---------------------------------------|--------------|----------------------|
| Claridad.  | Relevancia. | Economía.   | Monitoreable                          | Adecuada.    | Aportación Marginal. |
| ( X )  | ( X )       | ( X )   | ( X )                                 | ( X )        | ( )                  |
| Seleccionar una de las Dimensiones que mide el Indicador.  |             |   | Seleccionar el Tipo de Indicador.     |              |                      |
| Eficiencia.  | Eficacia.   | Calidad.  | Economía.                             | Estratégico. | Gestión.             |
| ( )  | ( X )       | ( )   | ( )                                   | ( )          | ( X )                |
| Seleccionar el compartamiento del Indicador hacia la meta (ascendente o descendente + regular o nominal) |             |   | Tipo de valor de la meta.             |              |                      |
| Ascendente   | Descendente | Regular (comportamiento constante dentro de un rango) | Nominal (no existen datos históricos) | Absoluta     | Relativa             |
| ( X )  | ( )         | ( )   | ( X )                                 | ( X )        | ( )                  |

Definición del Indicador.

Establecer los criterios y generar una optimización en los recursos humanos para obtener una correcta organización en las dependencias, unidades y entidades municipales, mediante la formulación de la evaluación a los proyectos presentados.

Ecuación del Método de cálculo del Indicador.

$$PEOAE = (EOAE/EOPAE) * 100$$

|                                     |   |   |                      |                             |                      |
|-------------------------------------|---|---|----------------------|-----------------------------|----------------------|
| Unidad de medida del Indicador      |   | Frecuencia de medición del Indicador                                  |                      |                             |                      |
| Porcentaje                          |   | Trimestral  |                      |                             |                      |
| Línea base                          |   | Meta  |                      |                             |                      |
| Valor Absoluto                      | Año                                       | Valor Absoluto  | Valor Relativo       | #DIV/0!                     | Año                  |
| 0                                   | 2020                                      | 30  |                      |                             | 2023                 |
| ascendente                          |   | descendente ( estos parámetros podrán variar de acuerdo al indicador) |                      |                             |                      |
| verde (aceptable)                   | amarillo (con riesgo)                     | rojo (crítico)  | verde (aceptable)    | amarillo (con riesgo)       | rojo (crítico)       |
| mayor a 70%                         | mayor o igual a 50% o menor o igual a 70% | menor a 50%   | menor o igual a cero | mayor a cero y menor a +20% | mayor o igual a +20% |
| Medio de Verificación del Indicador |   |   |                      |                             |                      |

Nombre del Documento:

Oficio de Informe trimestral de la Dirección de Desarrollo Administrativo e Innovación que incluye número de Estructuras Orgánicas Analizadas y Evaluadas en el trimestre.

Nombre de quien genera la información:

Dirección de Desarrollo Administrativo e Innovación.

Periodicidad con que se genera la información:

Trimestral

Liga de la página donde se localiza la información o ubicación:

Archivo de la Coordinación Administrativa del IMDAI

LEFORT MBJ/PM/IMDAI/CA/01/2023 Informes Trimestrales

| SEGUIMIENTO TRIMESTRAL Y ACUMULADO ANUAL DE AVANCE EN CUMPLIMIENTO DE METAS (%) |             |  |             |         |
|---|-------------|--|-------------|---------|
| TRIMESTRE 1   | TRIMESTRE 2 | TRIMESTRE 3  | TRIMESTRE 4 | ANUAL   |
| 100.00%   | 257.14%     | 228.57%  | NO APLICA   | 146.67% |
| Características de las Variables del Indicador                                  |             |  |             |         |
| Siglas del numerador  |             | Descripción de las siglas del numerador              |             |         |
| EOAE  |             | Estructuras Orgánicas                                |             |         |
| Fuente de Información del numerador   |             | Unidad de Medida del numerador                       |             |         |
| Informe trimestral de Actividades de DAL, con fotografías.                      |             | Estructuras Orgánicas                                |             |         |
| Siglas del denominador  |             | Descripción de las siglas del denominador            |             |         |
| EDPAE   |             | Estructuras Orgánicas                                |             |         |
| Fuente de Información del denominador   |             | Unidad de Medida del denominador                     |             |         |
| Datos históricos, Resultados MIR 2021   |             | Estructuras Orgánicas                                |             |         |
| Nombre del responsable del diseño del Indicador                                 |             |  |             |         |
| Lic. Adriana Diaz Altamira.   |             |  |             |         |
| Unidad administrativa del responsable   |             | Puesto del responsable                               |             |         |
| Dirección de Desarrollo Administrativo e Innovación.                            |             | Directora de Desarrollo Administrativo e Innovación. |             |         |
| Correo electrónico del responsable  |             | Teléfono del responsable                             |             |         |
| direccion.dai.imdai@gmail.com   |             | 998 313 3103   |             |         |

Firma del responsable



**IMDAI**  
INSTITUTO MUNICIPAL DE  
DESARROLLO ADMINISTRATIVO  
E INNOVACION



**Fecha de Indicador de Desempeño. FID 2023**

**CLAVE Y NOMBRE DEL INDICADOR**

PAHDI: Porcentaje de avance en la implementación de las herramientas digitales

|  |   |   |
|--|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO ANUAL (PPA)</b>                  | <b>UNIDAD RESPONSABLE</b>   | <b>NIVEL DE LA MIR QUE ATIENDE EL INDICADOR</b> |
| G-PPA 1.06 Programa de Modernización en materia de Mejora Regulatoria. | Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación (IMDAI) | Componente                                      |

Clave y nombre de la Estrategia del PMD a la que se alinea el indicador.

Clave y nombre de la Línea de Acción del PMD a la que se alinea el indicador.

|       |  |         |   |
|-------|--|---------|---|
| 1.6.1 | Promover una mejora regulatoria articulada como base en una política pública transversal que genere un marco regulatorio claro y efectivo para beneficio del sector social, privado y público. | 1.6.1.4 | Mejorar cualitativamente los procedimientos mediante el uso de herramientas tecnológicas para incrementar la eficiencia y efectividad de las funciones públicas |
|-------|--|---------|---|

|   |             |           |              |
|---|-------------|-----------|--------------|
| Seleccionar los Criterios CREMAA que cumple el indicador. |             |           |              |
| Claridad.   | Relevancia. | Economía. | Monitoreable |
| ( X )   | ( X )       | ( X )     | ( X )        |
| Seleccionar una de las Dimensiones que mide el indicador. |             |           |              |
| Eficiencia.   | Eficacia.   | Calidad.  | Economía.    |
| ( )   | ( X )       | ( )       | ( )          |
| Seleccionar el Tipo de Indicador.                         |             |           |              |
| Estratégico.  |             | Gestión.  |              |
| ( )   |             | ( X )     |              |

|  |             |   |                                       |
|--|-------------|---|---------------------------------------|
| Seleccionar el comportamiento del Indicador hacia la meta (ascendente o descendente + regular o nominal) |             |   |                                       |
| Ascendente   | Descendente | Regular (comportamiento constante dentro de un rango) | Nominal (no existen datos históricos) |
| ( X )  | ( )         | ( )   | ( X )                                 |
| Tipo de valor de la meta.  |             |   |                                       |
| Absoluta   |             | Relativa  |                                       |
| ( X )  |             | ( )   |                                       |

Definición del indicador:

El indicador nos permitirá conocer el avance en el desarrollo, implementación y puesta en marcha de las herramientas digitales establecido en el cronograma de actividades.  
Las Herramientas digitales que se implementarán son: Contact center, Implementación de la plataforma digital para la VECES (Ventanilla de Construcción simplificada); la Interfaz tecnológica (API) para la interoperabilidad del REMTS y el Catálogo Nacional de Regulaciones, Trámites y Servicios, con base a lo establecido en la Ley General de Mejora Regulatoria y el Reglamento de Mejora Regulatoria del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.

|   |   |  |                             |
|---|---|--|-----------------------------|
| Ecuación del Método de cálculo del indicador. |   |  |                             |
| PAHDI= (NHD/NHDP)*100                         |   |  |                             |
| Unidad de medida del indicador                |   | Frecuencia de medición del indicador                                 |                             |
| Porcentaje                                    |   | Trimestral   |                             |
| Línea base                                    |   |  |                             |
| Valor Absoluto                                | Año                                       | Valor Absoluto   | Valor Relativo              |
| 0   | 2020                                      | 12   | #DIV/0!                     |
| Parámetros de actualización                   |   |  |                             |
| ascendente                                    |   | descendente (estos parámetros podrán variar de acuerdo al indicador) |                             |
| verde (excepcional)                           | amarillo (con riesgo)                     | rojo (crítico)   | verde (excepcional)         |
| mayor a 70%                                   | mayor o igual a 50% o menor o igual a 70% | menor a 50%  | menor o igual a cero        |
|   |   | menor a cero y menor a +20%  | mayor a cero y menor a +20% |
| Medio de Verificación del indicador           |   |  |                             |

Nombre del Documento:  
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE LAS 3 HERRAMIENTAS DIGITALES

Nombre de quien genera la información:  
Dirección de Gestión de la Calidad Municipal

Periodicidad con que se genera la información:  
Trimestral

Liga de la página donde se localiza la información o ubicación:  
Archivo de la Coordinación Administrativa del IMDAI  
LEFORT MB/PW/IMDAI/CA/01/2023 Informes Trimestrales

|   |             |  |             |
|---|-------------|--|-------------|
| SEGUIMIENTO TRIMESTRAL Y ACUMULADO ANUAL DE AVANCE EN CUMPLIMIENTO DE METAS (%) |             |  |             |
| TRIMESTRE 1   | TRIMESTRE 2 | TRIMESTRE 3  | TRIMESTRE 4 |
| NO APLICA   | 50.00%      | 50.00%   | NO APLICA   |
| ANUAL   |             |  |             |
| 33.33%  |             |  |             |
| MINIGRÁFICAS  |             |  |             |
|   |             |  |             |
| Características de las Variables del indicador                                  |             |  |             |
| Siglas del numerador  |             | Descripción de las siglas del numerador                    |             |
| NAR   |             | Número de Actividades realizadas de acuerdo al cronograma  |             |
| Fuente de Información del numerador   |             | Unidad de Medidas del numerador                            |             |
| CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE LAS 3 HERRAMIENTAS DIGITALES                       |             | Actividades  |             |
| Siglas del denominador  |             | Descripción de las siglas del denominador                  |             |
| MAP   |             | Número de Actividades programadas de acuerdo al cronograma |             |
| Fuente de Información del denominador   |             | Unidad de Medida del denominador                           |             |
| Datos históricos, Resultados MIR 2021   |             | Actividades  |             |

Nombre del responsable del diseño del indicador

Mtra. Zueñy Azul Ur Rojas

|  |  |
|--|--|
| Unidad administrativa del responsable        | Puesto del responsable                       |
| Dirección de Gestión de la Calidad Municipal | Directora de Gestión de la Calidad Municipal |
| Correo electrónico del responsable           | Teléfono del responsable                     |

zueñy.indai@gmail.com

998 150 4394

*[Firma]*  
Firma del Responsable





**Ficha de Indicador de Desempeño - FID 2023**

CLAVE Y NOMBRE DEL INDICADOR

PACC: Porcentaje de Atenciones generadas a través del Contact Center

NOMBRE DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO ANUAL (PPA)

UNIDAD RESPONSABLE

NIVEL DE LA MIR QUE ATENDE EL INDICADOR

G-PPA 1.06 Programa de Modernización en materia de Mejora Regulatoria.

Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación (IMDAI)

Actividad

Clave y nombre de la Estrategia del PMD a la que se alinea el indicador.

Clave y nombre de la Línea de Acción del PMD a la que se alinea el indicador.

1.6.1 Promover una mejora regulatoria articulada como base en una política pública transversal que genere un marco regulatorio claro y efectivo para beneficio del sector social, privado y público. 1.6.1.4 Mejorar cualitativamente los procedimientos mediante el uso de herramientas tecnológicas para incrementar la eficiencia y efectividad de las funciones públicas

Seleccionar los Criterios CEMMA que cumple el indicador.

|   |             |           |              |              |                      |
|---|-------------|-----------|--------------|--------------|----------------------|
| Claridad.   | Relevancia. | Economía. | Monitoreable | Adecuado.    | Aportación Marginal. |
| ( X )   | ( X )       | ( X )     | ( X )        | ( X )        | ( )                  |
| Seleccionar una de las Dimensiones que mide el indicador. |             |           |              |              |                      |
| Eficiencia.   | Eficacia.   | Calidad.  | Economía.    | Estratégico. | Gestión.             |
| ( )   | ( X )       | ( )       | ( )          | ( )          | ( X )                |

Seleccionar el compartimiento del indicador hacia la meta (ascendente o descendente + regular o nominal)

Tipo de valor de la meta.

|                           |             |  |                                       |          |          |
|---------------------------|-------------|--|---------------------------------------|----------|----------|
| Ascendente                | Descendente | Regular (compartimento constante dentro de un rango) | Nominal (no existen datos históricos) | Absoluta | Relativa |
| ( X )                     | ( )         | ( )  | ( X )                                 | ( X )    | ( )      |
| Definición del indicador. |             |  |                                       |          |          |

Medir el número de atenciones de calidad generadas a través de los medios de comunicación digitales aplicados, (teléfono, correo electrónico y sitio web) habilitados y generar atenciones ciudadanas, y brindando información de todos los ámbitos de gobierno (Federal, Estatal y Municipal), incluso de la iniciativa privada (Notarías, Consulados, etc).

Ecuación del Método de cálculo del indicador.

PACC= (NAAG/NAE)\*100

|                                |                                      |                |                |      |
|--------------------------------|--------------------------------------|----------------|----------------|------|
| Unidad de medida del indicador | Frecuencia de medición del indicador |                |                |      |
| Porcentaje                     | Trimestral                           |                |                |      |
| Línea base                     | Meta                                 |                |                |      |
| Valor Absoluto                 | Año                                  | Valor Absoluto | Valor Relativo | Año  |
|                                | 2020                                 | 100            | #IDV/01        | 2023 |

|                   |   |   |                      |                             |                      |
|-------------------|---|---|----------------------|-----------------------------|----------------------|
| ascendente        |   | descendente ( estos parametros podrán variar de acuerdo al indicador) |                      |                             |                      |
| verde (aceptable) | amarillo (con riesgo)                     | rojo (crítico)  | verde (aceptable)    | amarillo (con riesgo)       | rojo (crítico)       |
| mayor a 70%       | mayor o igual a 50% o menor o igual a 70% | menor a 50%   | menor o igual a cero | mayor a cero y menor a +20% | mayor o igual a +20% |

Medio de Verificación del Indicador

Nombre del Documento:

Oficina de Informe trimestral y cronograma de actividades de la Dirección de Gestión de Calidad Municipal.

Nombre de quien genera la información:

Dirección de Gestión de Calidad Municipal.

Periodicidad con que se genera la información:

Trimestral

Ulla de la página donde se localiza la información o ubicación:

Archivo de la Coordinación Administrativa del IMDAI

LEFORT MBI/PM/IMDAI/CA/01/2023 Informes Trimestrales

|   |             |             |             |        |               |
|---|-------------|-------------|-------------|--------|---------------|
| SEGUIMIENTO TRIMESTRAL Y ACUMULADO ANUAL DE AVANCE EN CUMPLIMIENTO DE METAS (%) |             |             |             |        |               |
| TRIMESTRE 1   | TRIMESTRE 2 | TRIMESTRE 3 | TRIMESTRE 4 | ANUAL  | MINISTERIALES |
| NO APLICA   | NO APLICA   | NO APLICA   | NO APLICA   | 60,03% |               |

Características de las Variables del indicador

|   |   |
|---|---|
| siglas del numerador  | Descripción de las siglas del numerador     |
| NAAG  | Número de Atenciones generadas              |
| Fuente de Información del numerador   | Unidad de Medida del numerador              |
| Oficio de Informe trimestral y cronograma de actividades de la Dirección de Gestión de Calidad Municipal. | Atenciones                                  |
| siglas del denominador  | Descripción de las siglas del denominador   |
| NAE   | Número de canales programados por habilitar |
| Fuente de Información del denominador   | Unidad de Medida del denominador            |
| Datos históricos, Resultados MIR 2021   | Atenciones                                  |
| Nombre del responsable del diseño del indicador   |   |
| Mtra. Zuenny Asai Uc Rojas  |   |
| Puesto del responsable  |   |
| Dirección de Gestión de la Calidad Municipal  |   |
| Número de Atenciones Estimadas  |   |
| Correo electrónico del responsable  |   |
| Teléfono del responsable  |   |

zuenny.imdai@gmail.com

998 190 4394

Firma del Responsable



**IMDAI**  
INSTITUTO MUNICIPAL DE  
DESARROLLO E INNOVACION



**Ficha de Indicador de Desempeño. FID 2023**

CLAVE Y NOMBRE DEL INDICADOR

PAPV: Porcentaje de avance en la implementación de la Plataforma para la VECS.

|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
| <b>NOMBRE DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO ANUAL (PPA)</b>                           |  | <b>UNIDAD RESPONSABLE</b>  | <b>NIVEL DE LA MIR QUE ATIENDE EL INDICADOR</b>   |
| G-PPA 1.06 Programa de Modernización en materia de Mejora Regulatoria.          |  | Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación (IMDAI)                | Actividad   |
| <b>Clave y nombre de la Estrategia del PMD a la que se alinea el indicador.</b> |  | <b>Clave y nombre de la Línea de Acción del PMD a la que se alinea el indicador.</b> |   |
| 1.6.1   | Promover una mejora regulatoria articulada como base en una política pública transversal que genere un marco regulatorio claro y efectivo para beneficio del sector social, privado y público. | 1.6.1.4  | Mejorar cualitativamente los procedimientos mediante el uso de herramientas tecnológicas para incrementar la eficiencia y efectividad de las funciones públicas |

|  |             |                               |               |                           |                      |          |  |
|--|-------------|-------------------------------|---------------|---------------------------|----------------------|----------|--|
| Seleccionar los Criterios CREMMA que cumple el indicador.  |             |                               |               |                           |                      |          |  |
| Claridad.  | Relevancia. | Economía.                     | Monitorizable | Adecuado.                 | Aportación Marginal. |          |  |
| ( X )  | ( X )       | ( X )                         | ( X )         | ( X )                     | ( )                  |          |  |
| Seleccionar una de las Dimensiones que mide el indicador.  |             |                               |               |                           |                      |          |  |
| Eficiencia.  | Eficacia.   | Calidad.                      | Economía.     | Estratégica.              | Gestión.             |          |  |
| ( )  | ( X )       | ( )                           | ( )           | ( )                       | ( X )                |          |  |
| Seleccionar el compartamiento del indicador hacia la meta (ascendente o descendente + regular o nominal) |             |                               |               |                           |                      |          |  |
| Ascendente   |             |                               |               | Tipo de valor de la meta. |                      |          |  |
| ( X )  | ( )         | ( )                           | ( X )         | ( )                       |                      |          |  |
| Definición del indicador.  |             |                               |               |                           |                      |          |  |
| Regular  |             | Nominal                       |               | Absoluta                  |                      | Relativa |  |
| (comportamiento constante dentro de un rango)  |             | (no existen datos históricos) |               |                           |                      |          |  |
| ( X )  | ( )         | ( )                           | ( X )         | ( X )                     |                      | ( )      |  |

El indicador nos permite conocer el avance de cumplimiento del desarrollo de la plataforma tecnológica que permite gestionar la solicitud de los permisos para Construcción a través de la VECS, con base en lo establecido en la Ley General de Mejora Regulatoria y el Reglamento de Mejora Regulatoria del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo (Art. 91 y 100).

VECS: Ventanilla de Construcción Simplificada.

Ecuación del Método de cálculo del indicador.

$$PAPV = (NACIP / NAIP) * 100$$

Unidad de medida del indicador

Frecuencia de medición del indicador

Porcentaje

Trimestral

Línea base

Meta

Año

Valor Absoluto

Valor Relativo

2020

0

#IDV/OI

Año

2023

Parámetros de semaforización

|                   |   |                |                      |                             |                      |  |  |
|-------------------|---|----------------|----------------------|-----------------------------|----------------------|--|--|
| ascendente        |   |                |                      |                             |                      |  |  |
| Verde (aceptable) | Amarillo (con riesgo)                     | Rojo (crítico) | Verde (aceptable)    | Amarillo (con riesgo)       | Rojo (crítico)       | descendente ( estos parámetros podrían variar de acuerdo al indicador) |  |
| mayor a 70%       | mayor o igual a 50% o menor o igual a 70% | menor a 50%    | menor o igual a cero | mayor a cero y menor a +20% | mayor o igual a +20% |  |  |

Medio de Verificación del indicador

Nombre del Documento:  
Informe trimestral y cronograma de actividades de la Dirección de Gestión de Calidad Municipal.

Nombre de quien genera la información:  
Dirección de Gestión de Calidad Municipal.

Periodicidad con que se genera la información:  
Trimestral

Liga de la página donde se localiza la información o ubicación:  
Archivo de la Coordinación Administrativa del IMDAI

LEFORT.MB/PM/IMDAI/CA/01/2023 Informes Trimestrales

SEGUIMIENTO TRIMESTRAL Y ACUMULADO ANUAL DE AVANCE EN CUMPLIMIENTO DE METAS (%)

| TRIMESTRE 1 | TRIMESTRE 2 | TRIMESTRE 3 | TRIMESTRE 4 | ANUAL     | MINIGRAFICAS |  |  |
|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------|--------------|--|--|
| NO APLICA   | NO APLICA   | NO APLICA   | NO APLICA   | NO APLICA |              |  |  |

|   |  |   |  |
|---|--|---|--|
| Siglas del numerador                            |  | Características de las Variables del indicador  |  |
| NACIP   |  | Descripción de las siglas del numerador   |  |
| Fuente de Información del numerador             |  | Número de actividades cumplidas para la implementación de la Plataforma Ciudad Municipal.                   |  |
| Siglas del denominador                          |  | Unidad de Medida del numerador  |  |
| NAPIP   |  | Actividades   |  |
| Fuente de Información del denominador           |  | Descripción de las siglas del denominador   |  |
| Datos históricos, Resultados MIR 2021           |  | Número de actividades programadas para cumplir con la implementación de la Unidad de Medida del denominador |  |
| Nombre del responsable del diseño del indicador |  | Actividades   |  |
| Mtra. Zuemy Azel Uc Rojas                       |  |   |  |

AYUNTAMIENTO  
BENITO JUÁREZ

|  |                                |
|--|--------------------------------|
| Unidad administrativa del responsable        | Puesto del responsable         |
| Dirección de Gestión de la Calidad Municipal | Número de Atenciones Estimadas |
| Correo electrónico del responsable           | Teléfono del responsable       |
| zuemy.imdai@gmail.com                        | 998 190 4394                   |

Firma del Responsable

INSTITUTO MUNICIPAL DE DESARROLLO  
ADMINISTRATIVO E INNOVACION  
CUN, Q. ROO



**IMDAI**  
INSTITUTO MUNICIPAL DE  
DESARROLLO ADMINISTRATIVO  
E INNOVACION



**Ficha de Indicador de Desempeño. FID 2023**

**CLAVE Y NOMBRE DEL INDICADOR**

|  |   |   |
|--|---|---|
| PALM: Porcentaje de avance en la implementación de la API.             |   |   |
| <b>NOMBRE DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO ANUAL (PPA)</b>                  | <b>UNIDAD RESPONSABLE</b>   | <b>NIVEL DE LA MIR QUE ATIENDE EL INDICADOR</b> |
| G-PPA 1.06 Programa de Modernización en materia de Mejora Regulatoria. | Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación (IMDAI) | Actividad                                       |

|  |   |
|--|---|
| <b>Clave y nombre de la Estrategia del PMD a la que se asigna el indicador:</b>  | <b>Clave y nombre de la Línea de Acción del PMD a la que se asigna el indicador:</b>  |
| 1.6.1 Promover una mejora regulatoria articulada como base en una política pública transversal que genere un marco regulatorio claro y efectivo para beneficio del sector social, privado y público. | 1.6.1.4 Mejorar cualitativamente los procedimientos mediante el uso de herramientas tecnológicas para incrementar la eficiencia y efectividad de las funciones públicas |

|  |                    |  |  |                     |                             |
|--|--------------------|--|--|---------------------|-----------------------------|
| Seleccionar las Criterios CEMMA que cumple el indicador.   |                    |  |  |                     |                             |
| <b>Claridad.</b>   | <b>Relevancia.</b> | <b>Economía.</b>   | <b>Monitoreable</b>                          | <b>Adecuado.</b>    | <b>Aportación Marginal.</b> |
| ( X )  | ( X )              | ( X )  | ( X )  | ( X )               | ( )                         |
| Seleccionar una de las Dimensiones que mide el indicador.  |                    |  |  |                     |                             |
| <b>Eficiencia.</b>   | <b>Eficacia.</b>   | <b>Calidad.</b>  | <b>Economía.</b>                             | <b>Estratégico.</b> | <b>Gestión.</b>             |
| ( )  | ( X )              | ( )  | ( )  | ( )                 | ( X )                       |
| Seleccionar el compartamiento del indicador hacia la meta (ascendente o descendente + regular o nominal) |                    |  |  |                     |                             |
| <b>Ascendente</b>  | <b>Descendente</b> | <b>Regular (comportamiento constante dentro de un rango)</b> | <b>Nominal (no existen datos históricos)</b> | <b>Absoluta</b>     | <b>Relativa</b>             |
| ( X )  | ( )                | ( )  | ( X )  | ( X )               | ( )                         |
| Definición del indicador.  |                    |  |  |                     |                             |

El indicador nos permite conocer el avance de cumplimiento de la interoperabilidad aplicada entre el Registro Municipal de Trámites y Servicios del Municipio con el Catálogo Nacional de Regulación de Trámites y Servicios, con base en lo establecido en la Ley General de Mejora Regulatoria (LRF, 38 y 39) y el Reglamento de Mejora Regulatoria del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.

|   |      |                |                                      |         |      |
|---|------|----------------|--------------------------------------|---------|------|
| Ecuación del Método de cálculo del indicador. |      |                |                                      |         |      |
| PALM= (NACM/NAPCA)*100                        |      |                |                                      |         |      |
| Unidad de medida del indicador                |      |                | Frecuencia de medición del indicador |         |      |
| Porcentaje                                    |      |                | Trimestral                           |         |      |
| Línea base                                    |      |                | Meta                                 |         |      |
| Valor Absoluto                                | Año  | Valor Absoluto | Valor Relativo                       | #DIV/0! | Año  |
|   | 2020 |                | 6                                    |         | 2023 |
| Parámetro de señalización                     |      |                |                                      |         |      |

|   |   |                |                      |                             |                      |
|---|---|----------------|----------------------|-----------------------------|----------------------|
| Medio de Verificación del indicador                                   |   |                |                      |                             |                      |
| descendente ( estos parámetros podrán variar de acuerdo al indicador) |   |                |                      |                             |                      |
| ascendente  |   |                |                      |                             |                      |
| Verde (aceptable)   | amarillo (con riesgo)                     | rojo (crítico) | verde (aceptable)    | amarillo (con riesgo)       | rojo (crítico)       |
| mayor a 70%   | mayor o igual a 50% o menor o igual a 70% | menor a 50%    | menor o igual a cero | mayor a cero y menor a +20% | mayor o igual a +20% |

**Nombre del Documento:** Informe trimestral y cronograma de actividades de la Dirección de Gestión de Calidad Municipal.  
**Nombre de quien genera la Información:** Dirección de Gestión de Calidad Municipal.  
**Periodicidad con que se genera la información:** Trimestral

**Liga de la página donde se localiza la información o ubicación:** Archivo de la Coordinación Administrativa del IMDAI  
 LEFORT MBU/PM/MDAI/CA/DI/2023 Informes Trimestrales

|   |             |             |             |        |               |
|---|-------------|-------------|-------------|--------|---------------|
| SEGUIMIENTO TRIMESTRAL Y ACUMULADO ANUAL DE AVANCE EN CUMPLIMIENTO DE METAS (%) |             |             |             |        |               |
| TRIMESTRE 1   | TRIMESTRE 2 | TRIMESTRE 3 | TRIMESTRE 4 | ANUAL  | MINISGEMATICS |
| NO APLICA   | 66.67%      | 50.00%      | NO APLICA   | 50.00% |               |

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| Siglas del numerador  |  | Características de las Variables del Indicador                             |  |
| NAPCA   |  | Descripción de las siglas del numerador                                    |  |
| Fuente de información del numerador   |  | Número de actividades cumplidas para la implementación de la API           |  |
| Informe trimestral y cronograma de actividades de la Dirección de Gestión de Calidad Municipal. |  | Unidad de Medida del numerador   |  |
| Siglas del denominador  |  | Actividades  |  |
| NAPCA   |  | Descripción de las siglas del denominador                                  |  |
| Fuente de información del denominador   |  | Número de actividades programadas para cumplir la implementación de la API |  |
| Datos históricos, Resultados: MIR 2021  |  | Unidad de Medida del denominador   |  |
| Nombre del responsable del diseño del indicador   |  | Actividades  |  |
| Mtra. Zuenny Axel Uc Rojas  |  |  |  |
| Unidad administrativa del responsable   |  | Puesto del responsable   |  |
| Dirección de Gestión de la Calidad Municipal  |  | Número de Atenciones Estimadas   |  |
| Correo electrónico del responsable  |  | Teléfono del responsable   |  |
| <a href="mailto:zuenny.lindai@gmail.com">zuenny.lindai@gmail.com</a>                            |  |  |  |
|   |  | 998 130 4334   |  |