



CÉDULA DE AVANCE DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y METAS  
MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ QUINTANA ROO  
PERÍODO QUE SE INFORMA: DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2023.

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

PROGRAMA PRESUPUESTARIO ANUAL:			G-PPA PROGRAMA DE MODERNIZACIÓN EN MATERIA DE MEJORA REGULATORIA									
NIVEL MIR CON RESUMEN NARRATIVO	NOMBRE DEL INDICADOR	SENTIDO DEL INDICADOR (ascendente, descendente, regular o nominal)	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	METAS-AVANACE						JUSTIFICACIONES		
				META ANUAL PROGRAMADA	ACUMULABLE SI/NO	PROGRAMADO Y REALIZADO EN EL PERIODO					AVANCE DE LA META PROGRAMADA	
						1er TRIM	2do TRIM	3er TRIM	4to TRIM		TRIM	ANUAL
F 1.06.1 Contribuir a la renovación de los mecanismos de gestión flexibilizando nuestras estructuras y procedimientos administrativos con calidad, innovación tecnológica y combate a la corrupción mediante la promoción de 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.	PSCSPM: Porcentaje de la población que se siente muy 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.	Ascendente Regular	Bienal	37.01%	NO	34.70%	34.70%	34.70%	34.70%	93.76%	93.76%	<p>Meta Trimestral: El Instituto Nacional de Estadística y Geografía INEGI publica la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental de manera bienal con la información relativa a los grados de satisfacción de la población de 18 años y más. El último periodo del levantamiento de la información fue del 01 de noviembre al 16 de diciembre de 2021 con el 34.7% de población encuestada que se siente muy satisfecha y satisfecha. Sin embargo...</p> <p>Meta Anual: De acuerdo a la Guía para la integración y rendición de los informes de avance de gestión financiera y de la información para la planeación de la fiscalización de la cuenta pública que emite la ASEQROO para el ejercicio fiscal 2023, para indicadores NO acumulativos, se registra en el avance de la meta anual programada, el promedio de los porcentajes de cumplimiento alcanzados. Pag 23 <a href="https://www.aseqroo.mx/MARCO_JURIDICO/2023/Guias/GUIA%202023.pdf">https://www.aseqroo.mx/MARCO_JURIDICO/2023/Guias/GUIA%202023.pdf</a></p>
	IBG: Índice de Buen Gobierno.	Ascendente Regular	Bienal	70.50	NO	59.00	59.00	59.00	59.00	83.69%	83.69%	<p>Meta Trimestral: El Instituto Mexicano para la Competitividad A. C. IMCO actualiza y publica los índices y subíndices cada dos años. El índice se actualizó en 2022 obteniendo una calificación de 59 puntos.</p> <p>Meta Anual: De acuerdo a la Guía para la integración y rendición de los informes de avance de gestión financiera y de la información para la planeación de la fiscalización de la cuenta pública que emite la ASEQROO para el ejercicio fiscal 2023, para indicadores NO acumulativos, se registra en el avance de la meta anual programada, el promedio de los porcentajes de cumplimiento alcanzados. Pag 23 <a href="https://www.aseqroo.mx/MARCO_JURIDICO/2023/Guias/GUIA%202023.pdf">https://www.aseqroo.mx/MARCO_JURIDICO/2023/Guias/GUIA%202023.pdf</a></p>
	CDCOP18GM: Calificación de confianza otorgada por la población de 18 años y más al gobierno municipal	Ascendente Regular	Bienal	5.80	NO	5.00	5.00	5.00	5.00	86.21%	86.21%	<p>Meta Trimestral: El Instituto Nacional de Estadística y Geografía INEGI publica la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental de manera bienal con la información relativa a la Confianza de la población de 18 años y más en el Gobierno Municipal. En diciembre 2021 se obtuvo la Calificación de Confianza al Gobierno Municipal de 5.0.</p> <p>Meta Anual: De acuerdo a la Guía para la integración y rendición de los informes de avance de gestión financiera y de la información para la planeación de la fiscalización de la cuenta pública que emite la ASEQROO para el ejercicio fiscal 2023, para indicadores NO acumulativos, se registra en el avance de la meta anual programada, el promedio de los porcentajes de cumplimiento alcanzados. Pag 23 <a href="https://www.aseqroo.mx/MARCO_JURIDICO/2023/Guias/GUIA%202023.pdf">https://www.aseqroo.mx/MARCO_JURIDICO/2023/Guias/GUIA%202023.pdf</a></p>
P. 1.06.1.1 La población y dependencias municipales reciben atención integral a través de la promoción de 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.	PPA: Porcentaje de la Población Atendida.	Ascendente Regular	Trimestral	55,000	SI	22,494	13,637	8,163	10,419	69.46%	99.48%	<p>Meta Trimestral: Durante este trimestre se llevaron a cabo distintas actividades como la participación en diversos eventos de atenciones y dando como resultado un 69.46% durante el trimestre.</p> <p>Meta Anual: Durante el año 2023 se concretó el objetivo anual logrando un 99.48% de la meta programada, esto gracias a los programas sociales activos, las jornadas de atención en las que participaba la dirección y los eventos propuestos para el apoyo a diversos sectores como los adultos mayores.</p>
	PDMA: Porcentaje de Dependencias municipales atendidas.	Ascendente Regular	Trimestral	24	SI	1	5	9	9	150.00%	100.00%	<p>Meta Trimestral: Durante este trimestre la Dirección de Mejora Regulatoria realizó el estudio y análisis de 6 iniciativas, mientras que la Dirección de Desarrollo Administrativo e Innovación llevó a cabo la capacitación de manuales administrativos de la Zona Federal Marítimo Terrestre y la Dirección de Patrimonio Municipal, así como asesoría sobre la estructuras orgánicas a la Dirección General de Servicios Públicos Municipales. Así mismo realizó mesas de trabajo sobre el Manual del Sistema de Apertura Rápida de Empresas con la Dirección General de Protección Civil, Dirección de Ingresos y la Dirección General de Desarrollo Urbano, lo que significó un 150.00% acumulado por ambas unidades administrativas de la meta del trimestre.</p> <p>Meta Anual: Se obtienen mayor demanda de las dependencias lo cual permiten cerrar el año con el 100.00% de la meta anual.</p>

*[Handwritten signature]*

3 años.

*[Handwritten mark]*

C. 1.06.1.1.1 Trámites y Servicios de la Dirección de Ventanilla Única de Trámites y Servicios gestionados.	PTSV: Porcentaje de Trámites y Servicios gestionados en Dirección de Ventanilla.	Ascendente Regular	Trimestral	93,000	SI	40,253	37,340	17,394	30,774	123.10%	135.23%	Meta Trimestral: Derivado de la Incorporación de más trámites y servicios al catálogo de atención que brinda la Dirección de la Ventanilla Única de Trámites y Servicios, así como la modalidad de la ventanilla inclusiva, la gestión y seguimiento de los trámites en línea, se supera la meta programa del trimestre obteniendo 123.10% de lo programado para el periodo. Meta Anual: Derivado a la fluencia de tramites en programas sociales e inclusivos se obtiene un incremento y se logra el 135.23% de la meta anual.
						40,000	18,000	10,000	25,000			
A. 1.06.1.1.1.1 Brindar asesoría personalizada e integral a la ciudadanía Benitojuareense.	PAB: Porcentaje de asesorías brindadas.	Ascendente Regular	Trimestral	34,000	SI	12,084	13,987	3,303	2,005	16.71%	92.29%	Meta Trimestral: A través de los diversos módulos y canales digitales se brinda asesoría a la ciudadanía de forma más ágil y oportuna permitiéndonos llegar al 16.71% de la meta del trimestre pero se detecta en el municipio una disminución considerable en la apertura de nuevos negocios que se comprueba con el menor número de asesorías brindadas. Meta Anual: Se alcanza 92.29% de la meta anual programada, logrando un buen alcance considerando el bajo número del último trimestre.
						12,000	6,000	4,000	12,000			
C. 1.06.1.1.2 Trámites y Servicios mediante la aplicación de Herramientas de Mejora Regulatoria simplificados.	PTSS: Porcentaje de Trámites y Servicios Simplificados.	Ascendente Nominal	Trimestral	50	SI	6	23	17	14	140.00%	120.00%	Meta Trimestral: Derivado del seguimiento a las diversas dependencias mediante la aplicación de herramientas de Mejora Regulatoria simplificados, se avanza en este trimestre 140.00% a lo programado del periodo. Meta Anual: Se logro 120.00% de la meta anual para el ejercicio 2023.
						15	15	10	10			
A. 1.06.1.1.2.1 Atención de solicitudes de la Herramienta Protesta Ciudadana.	PSAPC: Porcentaje de solicitudes atendidas a través de la Herramienta Protesta Ciudadana.	Ascendente Regular	Trimestral	120	SI	0	0	0	0	0.00%	0.00%	Meta Trimestral: Ingresan solicitudes pero ninguna resulta ser procedente como modalidad de la herramienta protesta ciudadana ya que son quejas y no en referencia a los requisitos, tiempos o apartados de los trámites y servicios, incluyendo la recién actualización de la plataforma por la Dirección de Tecnologías con lo cual se plantea una campaña de difusión para el correcto uso de la herramienta y sus beneficios. Meta Anual: Se contempla reactivar la herramienta en el 2024.
						30	30	30	30			
C. 1.06.1.1.3 Manuales Administrativos para las unidades y dependencias municipales diseñados y actualizados.	PMADA: Porcentaje de Manuales Administrativos Diseñados y Actualizados	Ascendente Regular	Trimestral	36	SI	6	11	14	10	125.00%	113.89%	Meta Trimestral: Se lleva a cabo la revisión y validación de 10 manuales quedando un 25.00% por encima de la meta programada ya que existieron actualizaciones de los manuales de organización. Meta Anual: Se llevan a cabo la revisión y validación de 41 manuales, cumpliendo un 113.89% de la meta anual programada.
						8	8	12	8			
A. 1.06.1.1.3.1 Análisis y evaluación de las estructuras orgánicas propuestas por las dependencias, unidades y entidades de la administración pública municipal	PEOAE: Porcentaje de Estructuras Orgánicas Analizadas y Evaluadas.	Ascendente Nominal	Trimestral	30	SI	10	18	16	3	50.00%	156.67%	Menta trimestral: Debido a que la mayoría de las dependencias municipales hicieron su actualización en los dos trimestres anteriores, este periodo solo el 50.00% de la meta programada se cumplió. Meta anual: Se logra un 156.67% de la meta anual programada gracias a la activa participación de las Dependencias Municipales.
						10	7	7	6			
C.1.06.1.1.4. Herramientas digitales que reduzcan los costos en gestión de trámites municipales y mejoren la calidad de vida de la población implementadas	PHDI: Porcentaje de avance en la implementación de las herramientas digitales	Ascendente Regular	Trimestral	12	SI	-	2	2	0	0.00%	33.33%	Meta trimestral: La Dirección de Gestión de Calidad trabaja en coordinación con la Dirección de Tecnologías de la Información, debido a cambios administrativos dentro del Instituto y falta de presupuesto, los proyectos deberán ser validados nuevamente, ya que el avance fue de 0.00% de lo programado. Meta Anual: en cuanto al porcentaje anual representa 33.33% de avance programado para el periodo comprendido.
						-	4	4	4			
A.1.06.1.1.4.1. Habilitación del Contact Center en donde se implementan los canales de comunicación	PCCH: Porcentaje de canales de comunicación habilitados del Contact Center	Ascendente Regular	Trimestral	2	SI	-	-	1	0	0.00%	50.00%	Meta trimestral: El proceso se detuvo debido a cambios del titular del Instituto y a la falta de presupuesto de implementación, se replanteará el proyecto ya que el avance fue de 0.00% este trimestre. Meta Anual: El estado con el que cierra el año es de 50% de avance de la meta anual 2023.
						-	-	1	1			

Baio.

A.1.06.1.1.4.2. Operatividad del Contact Center	PACC: Porcentaje de Atenciones generadas a través del Contact Center	Ascendente Regular	Trimestral	100	SI	-	-	-	0	0.00%	0.00%	Meta trimestral: Se pretende realizar el conteo de atenciones brindadas a partir de la puesta en marcha del sistema, misma que no fue posible iniciar este trimestre. Meta anual: Para medir esta actividad se requerirá contar con el Contac Center habilitado, y se pretende replantear el proyecto para definir su continuidad y arranque oficial.
						-	-	-	100			
A.1.06.1.1.4.3. Habilitación de la Ventanilla de Construcción Simplificada (VECS)	PAIPV: Porcentaje de avance en la Implementación de la Plataforma para la VECS.	Ascendente Regular	Trimestral	0	SI	-	-	-	-	ND	ND	Meta trimestral: El inicio de la actividad está programada partir del inicio del año 2024 para la conclusión de la administración Meta anual: El proyecto referente a las VECS se pretende iniciar a partir del primer trimestre de 2024.
						-	-	-	-			
A.1.06.1.1.4.4. Interoperabilidad del Registro Municipal de Trámites y Servicios (REMTYS) con el Catálogo Nacional de Regulación de Trámites y Servicios	PAIA: Porcentaje de avance en la Implementación de la API.	Ascendente Regular	Trimestral	6	SI	-	2	1	0	0.00%	50.00%	Meta trimestral: Debido al cambio de titular en el Instituto y a la carga de trabajo existente en la Dirección de Tecnologías de la Comunicación, el avance en este trimestre no se da, dejando en 0.00% el trimestre. Meta anual: La meta anual corresponde al cumplimiento de 6 actividades, de las cuales hay 50% de avance.
						-	3	2	1			



Elaboró  
Lic. Brian Carrillo Carrillo  
Coordinador Administrativo del IMDAI



Revisó  
M.C. Enrique Eduardo Encalada Sánchez  
Director de Planeación de la DGPM

MUNICIPIO DE SAN JUAN DE LOS RÍOS  
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN



Autorizó  
Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortíz  
Encargada de la Dirección General del IMDAI