



Ficha de Indicador de Desempeño. FID 2022

CLAVE Y NOMBRE DEL INDICADOR

PEADSUTYS: Porcentaje de evaluaciones aplicadas para detectar la satisfacción de los usuarios en Trámites y Servicios.

NOMBRE DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO ANUAL

UNIDAD RESPONSABLE

NIVEL DE LA MIR QUE ATIENDE EL INDICADOR

O-PP 1.22 Programa Especial Anticorrupción

Contraloría Municipal

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.

1.22.1

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 implementación de acciones que mejoren el sistema político del municipio.

1.22.1.1.1.6

Monitoreo de la satisfacción ciudadana sobre servicios recibidos mediante la contraloría Itinerante

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 compartimiento 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.

Mide el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a las dependencias municipales para gestionar trámites o servicios, y en su caso, presentar quejas o denuncias.

Ecuación del Método de cálculo del indicador.

$$PEADSUTYS = (ESCA / ESCP) * 100$$

Unidad de medida del Indicador

Frecuencia de medición del Indicador

Porcentaje

Trimestral

Línea base

Meta

Valor Absoluto

Año

Valor Absoluto

Valor Relativo

Año

0

2019

2200

0.00%

2022

Parámetros de semaforización

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% y menor o igual a 120%	mayor o igual a 50% o menor o igual a 70%	menor a 50% o mayor a 120%	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:  
Reporte trimestral cargado en la plataforma Intranet de la Contraloría Municipal

Nombre del área que genera o publica la información:  
Dirección de la Función Pública Municipal

Periodicidad con que se genera el documento:  
Trimestral

Liga de la página de la que se obtiene la información:  
Recopilador ubicado en la oficina de la Dirección de la Función Pública Municipal

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

TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4	ANUAL	MINIGRÁFICA
200.00%	107.75%	NO APLICA	NO APLICA	58.86%	

Características de las Variables del indicador

Siglas del numerador	Descripción de las siglas del numerador
ESCA	Evaluaciones de Satisfacción Ciudadana Aplicadas
Fuente de Información del numerador	Unidad de Medida del numerador
Evaluaciones de Satisfacción Ciudadana aplicadas	Evaluaciones
Siglas del denominador	Descripción de las siglas del denominador
ESCP	Evaluaciones de Satisfacción Ciudadana Programadas
Fuente de Información del denominador	Unidad de Medida del denominador
Evaluaciones de Satisfacción Ciudadana aplicadas	Evaluaciones

Responsable del diseño del Indicador

C. Gerardo José de Jesús Saucedo Favila

Unidad administrativa del responsable

Puesto del responsable

Dirección de la Función Pública Municipal

Director

Correo electrónico del responsable

Teléfono del responsable

[funcionpublica@cancun.gob.mx](mailto:funcionpublica@cancun.gob.mx)

881 28 00 ext 4005

Firma del Responsable

H. AYUNTAMIENTO DE  
CANCUN  
CONTRALORIA MUNICIPAL