


CONTRALORÍA  
MUNICIPAL



Ficha de Indicador de Desempeño. FID 2022

CLAVE Y NOMBRE DEL INDICADOR

TVQDR: Tasa de variación de quejas y/o denuncias ciudadanas recibidas

NOMBRE DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO ANUAL (PPA)		NIVEL DE LA MIR QUE ATIENDE EL INDICADOR	
O-PP 1.05 Programa de Control del Ejercicio del Gasto y la Rendición de Cuentas.		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.	
1.5.1	Implementar y evaluar acciones de control y seguimiento del ejercicio del gasto de transparencia, así como la actuación de los servidores públicos.	No Aplica	

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 grado de satisfacción de la ciudadanía respecto a la atención recibida por los servidores públicos. Un valor de cero indica que la atención no ha presentado mejoría. Un valor negativo indica que la atención ha mejorado. Un valor positivo indica que la atención no ha mejorado.

Ecuación del Método de cálculo del indicador.

$$TVQDR = \left[ \frac{(NQDR - NQDER)}{NQDER} \right] \times 100$$

Unidad de medida del Indicador		Frecuencia de medición del Indicador		
Porcentaje		Trimestral		
Línea base		Meta		
Valor Absoluto	Año	Valor Absoluto	Valor Relativo	Año
120	2019	151	-24.50%	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%

Nombre del Documento: Tabla Dinamica Expedientes DIMRA  
Nombre de quien genera la Información: Dirección de Investigación en Materia de Responsabilidades Administrativas  
Periodicidad con que se genera la información: Trimestral  
Liga de la página donde se localiza la información si es el caso: Documento de excel denominado expedientes, Libro y control de expedientes.

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

TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 3	ANUAL	MINIGRÁFICA
97.37%	140.00%	NO APLICA	NO APLICA	24.50%	

Características de las Variables del Indicador

Siglas del numerador	Descripción de las siglas del numerador
NQDR	Número de Expedientes de Quejas y/o Denuncias Recibidas
Fuente de Información del numerador	Unidad de Medida del numerador
Tabla Dinamica Expedientes DIMRA	Quejas y Denuncias
Siglas del denominador	Descripción de las siglas del denominador
NQDER	Número de Quejas y/o Denuncias que se Espera Recibir
Fuente de Información del denominador	Unidad de Medida del denominador
Tabla Dinamica Expedientes DIMRA	Quejas y Denuncias
Responsable del diseño del indicador	
Lic. Amanda Karina Peniche Villalobos	
Unidad administrativa del responsable	Puesto del responsable.
Dirección de Investigación en Materis de Responsabilidades Administrativas	Director
Correo electrónico del responsable	Teléfono del responsable
<a href="mailto:dir.investigacioncm@cancun.gob.mx">dir.investigacioncm@cancun.gob.mx</a>	H. AYUDANTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ 881 28 00 ext 4013
Firma del Responsable	

CONTRALORIA MUNICIPAL