



MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS MIR 2022-2024

EJE 1: BUEN GOBIERNO

CLAVE Y NOMBRE DEL PPA: G-PPA 1.06 PROGRAMA DE MODERNIZACION EN MATERIA DE MEJORA REGULATORIA.

INSTITUTO MUNICIPAL DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO E INNOVACIÓN



Nivel. (unidad administrativa responsable)	Resumen narrativo u objetivos. Clave: Número del Eje, Número del Programa, 1 para el Fin, 1 para el Propósito, Número del Componente, Número de las Actividades.	INDICADOR										Supuestos. (situaciones que necesariamente tienen que suceder, en positivo, para que el objetivo por nivel se cumpla pero que están fuera de las manos de la Unidad Responsable)		
		Nombre del Indicador. Siglas y descripción.	Definición. (precisar qué se pretende medir del objetivo al que está asociado; debe ayudar a entender la utilidad, finalidad o uso del indicador. Explicar brevemente y en términos sencillos, qué es lo que mide el indicador.)	Dimensión. (Eficiencia, Eficacia, Economía, Calidad)	Sentido del Indicador. (ascendente o descendente)	Método de cálculo del Indicador. Descripción de las siglas y las variables.	Frecuencia de medición del Indicador. Con base a las recomendaciones del nivel de objetivos.	Unidad de medida del Indicador y unidad de medida de sus variables.	Meta del Indicador. Lo que se quiere alcanzar con la intervención. Considerar el punto de partida (línea base) y los recursos con los que se cuenta. Realistas y retadoras.	Línea base del Indicador. A diciembre del 2020. (Punto de partida para evaluar y dar seguimiento al indicador). Si el indicador es nuevo definir como línea base el primer valor obtenido de su aplicación.	Medios de verificación. (fuentes de información de donde se obtendrán los datos del indicador)			
Fin (DOPM / DP)	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.	<p>PSCSPM: Porcentaje de la población que se siente muy satisfecha y satisfecha con los servicios municipales de agua potable, drenaje, alcantarillado, alumbrado público, parques y jardines, recolección de basura, policía y mantenimiento de calles y avenidas.</p>	<p>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.</p>	Eficacia	Ascendente	<p>MÉTODO DE CÁLCULO</p> <p>Encuesta de satisfacción de la Población de 18 años y más</p>	Bienal	<p>PSCSPM: Incrementar a 39% el indicador de muy satisfecho, respectivamente al 2024.</p> <p>VARIACIÓN DE LA META RESPECTO A LA LÍNEA BASE Meta Absoluta: 2% Población Muy Satisfecha Meta Relativa: 5.40%</p> <p>El 2% de la meta absoluta representa un incremento del 5.40%, es la tasa de variación entre la meta y la línea base.</p>	<p>Periodo del levantamiento de la información del 04 de noviembre al 20 de diciembre de 2019.</p> <p>37% de la población encuestada se siente muy satisfecha</p>	<p>Nombre completo del Documento que sustenta la información: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2019</p> <p>Nombre del área que genera o publica la información: Instituto Nacional de Estadística y Geografía</p> <p>Periodicidad con que se genera el documento: Bienal</p> <p>Liga de la página de la que se obtiene la información:</p>	<p>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.</p>			
		<p>IBG: Índice de Buen Gobierno</p>	<p>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.</p>	Eficacia	Ascendente	<p>MÉTODO DE CÁLCULO</p> <p>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 2018 obtenidos por el Instituto Mexicano para la Competitividad (IMCO).</p> <p>El IMCO define el método de cálculo.</p> <p>1. Índice de Información presupuestal: Mide la calidad de la información tanto del presupuesto de egresos como de la ley de ingresos de la ciudad.</p> <p>2. Ingresos propios: Mide el total de ingresos propios (impuestos, derechos, productos, aprovechamientos y contribuciones de mejoras) de la ciudad como porcentaje de sus ingresos totales.</p> <p>3. Agua surtida por pipas: Mide la proporción de hogares que obtienen agua potable principalmente por medio de pipas. Este indicador busca captar las ineficiencias del organismo operador de agua local.</p> <p>4. Nuevas Viviendas verticales: mide: La proporción de viviendas nuevas que son verticales, edificaciones de tres o más niveles. Este indicador busca captar los esfuerzos de las autoridades para lograr una ciudad más compacta.</p> <p>5. Nuevas viviendas intraurbanas: mide la proporción de nuevas viviendas que se encuentran dentro de los primeros dos perímetros de contención (U1 y U2). Este indicador busca captar los esfuerzos de las autoridades para re-densificar la ciudad.</p> <p>6. Crecimiento de la mancha urbana: mide la tasa promedio de crecimiento anual de la superficie urbana en relación del crecimiento de la población.</p> <p>7. Densidad poblacional: mide el número de habitantes de la ciudad por kilómetro cuadrado en 2010 y 2015. Una mayor densidad poblacional reduce los costos que enfrenta un gobierno local para proveer servicios públicos como agua potable, alumbrado público y seguridad, entre otros.</p> <p>8. Sistema de alertas: clasifica la deuda del municipio en endeudamiento sostenible, en observación y elevado ponderada por monto de deuda.</p>	Eficacia	Ascendente	<p>MÉTODO DE CÁLCULO</p> <p>Calificación de Confianza al Gobierno Municipal</p> <p>Tamaño de la muestra: 45 mil viviendas en localidades de 100 mil habitantes y más.</p> <p>Unidad de observación: Vivienda particular seleccionada y sus hogares.</p> <p>Unidad de muestreo: La vivienda.</p> <p>Unidad de análisis: Persona de 18 años y más residente en la vivienda particular seleccionada en la muestra.</p> <p>Marco muestral: 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.</p> <p>Esquema de muestreo: Probabilístico, triestático, estratificado y por conglomerados.</p>	Bienal	<p>IBG: La meta al 2024 es alcanzar los 75 puntos y mejorar la puntuación.</p> <p>VARIACIÓN DE LA META RESPECTO A LA LÍNEA BASE Meta Absoluta: 9 puntos Meta Relativa: 13.63%</p> <p>Los 9 puntos de la meta absoluta representan un incremento del 13.63%, es la tasa de variación entre la meta y la línea base.</p>	<p>El Índice obtuvo 66 puntos en 2020, con calificación (medio alto).</p>	<p>Nombre completo del Documento que sustenta la información: Informe Buen Gobierno y Finanzas Públicas, IMCO</p> <p>Nombre del área que genera o publica la información: Instituto Mexicano para la Competitividad (IMCO)</p> <p>Periodicidad con que se genera el documento: Bienal</p> <p>Liga de la página de la que se obtiene la información: https://imco.org.mx/</p>	<p>El Instituto Mexicano para la Competitividad A. C. IMCO actualiza y publica los índices y subíndices.</p>
		<p>CDCOP18GM: Calificación de confianza otorgada por la población de 18 años y más al gobierno municipal</p>	<p>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.</p>	Eficacia	Ascendente	<p>MÉTODO DE CÁLCULO</p> <p>Calificación de Confianza al Gobierno Municipal</p> <p>Tamaño de la muestra: 45 mil viviendas en localidades de 100 mil habitantes y más.</p> <p>Unidad de observación: Vivienda particular seleccionada y sus hogares.</p> <p>Unidad de muestreo: La vivienda.</p> <p>Unidad de análisis: Persona de 18 años y más residente en la vivienda particular seleccionada en la muestra.</p> <p>Marco muestral: 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.</p> <p>Esquema de muestreo: Probabilístico, triestático, estratificado y por conglomerados.</p>	Bienal	<p>CDCOP18GM: 7.1 al 2024 considerando las proyecciones de los únicos dos datos disponibles, 2017 y 2019.</p> <p>VARIACIÓN DE LA META RESPECTO A LA LÍNEA BASE Meta Absoluta: 2.7 puntos Meta Relativa: 61.36%</p> <p>Los 2.7 puntos de la meta absoluta representan un incremento del 61.36%, es la tasa de variación entre la meta y la línea base.</p>	<p>Calificación de Confianza al Gobierno Municipal 4.4 en una escala de 0 a 10 en el periodo noviembre diciembre del 2019.</p>	<p>Nombre completo del Documento que sustenta la información: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2019</p> <p>Nombre del área que genera o publica la información: Instituto Nacional de Estadística y Geografía</p> <p>Periodicidad con que se genera el documento: Bienal</p>	<p>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.</p>			

H. AYUNTAMIENTO
BENITO JUÁREZ



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Nivel. (unidad administrativa responsable)	Resumen narrativo u objetivos. Clave: Número del Eje, Número del Programa, 1 para el Fin, 1 para el Propósito, Número del Componente, Número de las Actividades.	INDICADOR										Supuestos. (situaciones que necesariamente tienen que suceder, en positivo, para que el objetivo por nivel se cumpla pero que están fuera de las manos de la Unidad Responsable)
		Nombre del Indicador. Siglas y descripción	Definición. (precisar qué se pretende medir del objetivo al que está asociado, debe ayudar a entender la utilidad, finalidad o uso del Indicador. Explicar brevemente y en términos sencillos, qué es lo que mide el indicador.)	Dimensión. (Eficiencia, Eficacia, Economía, Calidad)	Sentido del Indicador. (ascendente o descendente)	Método de cálculo del Indicador. Descripción de las siglas y las variables.	Frecuencia de medición del Indicador. Con base a las recomendaciones del nivel de objetivos.	Unidad de medida del Indicador y unidad de medida de sus variables.	Meta del Indicador. Lo que se quiere alcanzar con la intervención. Considerar el punto de partida (línea base) y los recursos con los que se cuenta. Realistas y retadoras.	Línea base del Indicador. A diciembre del 2020. (Punto de partida para evaluar y dar seguimiento al indicador). Si el indicador es nuevo definir como línea base el primer valor obtenido de su aplicación.	Medios de verificación. (fuentes de información de donde se obtendrán los datos del indicador)	
Propósito (Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación (IMDAI))	1.08.1.1 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.	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 necesitan para su negocio y/o personal en un solo lugar, de forma integral.	Eficacia	Ascendente.	MÉTODO DE CÁLCULO PPA=(NPA/NPEA)*100 VARIABLES NPA: Porcentaje de la Población Atendida. NPEA: Número de la Población Estimada a Atender.	Trimestral	UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR: Porcentaje. UNIDAD DE MEDIDA DE LAS VARIABLES: Población	PPA: Se espera atender a un total de 110,000 personas durante el periodo Enero de 2023 a Diciembre de 2024. VARIACION DE LA META EN RELACION A LA LINEA BASE Meta Absoluta: 90,734 personas atendidas. Meta Relativa: 470.95% superior a la línea base.	PPA: Se atendieron a un total de 68,017 personas durante el periodo 2019-2021 que solicitaron trámites y/o servicios, la meta 2022-2024 es superior ya que por la pandemia se redujeron las atenciones durante la administración anterior. 2019: 15,723 2020: 19,266 2021: 31,028 Total: 66,017	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 LEPFORT MBU/PM/IMDAI/CA/01/2023 Informes Trimestrales	Las y los habitantes del Municipio de Benito Juárez acuden a la Dirección de Ventanilla Única de Trámites y Servicios para realizar sus gestiones y/o recibir asesorías, ya que el semáforo epidemiológico se encuentra en verde.
Componente (Dirección de Ventanilla Única de Trámites y Servicios)	1.08.1.1.1 Trámites y Servicios de la Dirección de Ventanilla Única de Trámites y Servicios gestionados en Dirección de Ventanilla.	PDMA: Porcentaje de Dependencias municipales atendidas.	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	Eficacia	Ascendente.	MÉTODO DE CÁLCULO PDA=(NDA/NDEA)*100 VARIABLES NDA: Porcentaje de Dependencias Atendidas NDEA: Número de Dependencias Estimadas a Atender	Trimestral	UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR: Porcentaje. UNIDAD DE MEDIDA DE LAS VARIABLES: Dependencias municipales.	PDA: Se espera atender a 48 dependencias municipales durante el periodo de Enero de 2023 a Diciembre de 2024. VARIACION DE LA META EN RELACION A LA LINEA BASE Meta Absoluta: -27 dependencias municipales. Meta Relativa: 128.57 % superior a la línea base	PDA: Se atendieron 69 dependencias durante el periodo de la administración anterior. 2019: 16 2020: 21 2021: 32 Total: 69	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. 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 LEPFORT MBU/PM/IMDAI/CA/01/2023 Informes Trimestrales	Las dependencias municipales colaboran en las actualizaciones de sus trámites, servicios, procedimientos, manuales, entre otros.
Componente (Dirección de Ventanilla Única de Trámites y Servicios)	1.08.1.1.1 Trámites y Servicios de la Dirección de Ventanilla Única de Trámites y Servicios gestionados en Dirección de Ventanilla.	PTSV: Porcentaje de Trámites y Servicios gestionados en Dirección de Ventanilla.	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.	Eficacia	Ascendente.	MÉTODO DE CÁLCULO. PTSV=(NTSG/NTSE)*100 VARIABLES. PTSV: Porcentaje de trámites y servicios gestionados en Dirección de Ventanilla. NTSG: Número de trámites y servicios gestionados. NTSE: Número de trámites y servicios estimados.	Trimestral	UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR: Porcentaje. UNIDAD DE MEDIDA DE LAS VARIABLES: Trámites y servicios	PTSV: Se espera gestionar un total de 186,000 trámites y/o servicios durante el periodo de Enero de 2023 a Diciembre de 2024. VARIACION DE LA META EN RELACION A LA LINEA BASE Meta Absoluta: 172,633 trámites y servicios. Meta Relativa: 1,291.49% superior a la línea base.	PTSV: Se gestionaron 37,108 trámites y Servicios durante el periodo 2019-2021, la meta 2022-2024 es superior ya que por la pandemia se redujeron las gestiones durante la administración anterior. 2019: 5,594 2020: 13,267 2021: 18,237 Total: 37,108	Nombre del Documento: Oficio de Informe trimestral de la Dirección de Ventanilla Única de Trámites y Servicios que incluye número de Trámites y Servicios Gestionados 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 LEPFORT MBU/PM/IMDAI/CA/01/2023 Informes Trimestrales	La ciudadanía acude a gestionar sus trámites y servicios a la Dirección de Ventanilla Única de Trámites y Servicios, ya que el semáforo epidemiológico se encuentra en verde.

BENITO JUÁREZ



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Nivel. (unidad administrativa responsable)	Resumen narrativo u objetivos. Clave: Número del Eje, Número del Programa, 1 para el Fin, 1 para el Propósito, Número del Componente, Número de las Actividades.	INDICADOR										Supuestos. (situaciones que necesariamente tienen que suceder, en positivo, para que el objetivo por nivel se cumpla pero que están fuera de las manos de la Unidad Responsable)
		Nombre del Indicador. Siglas y descripción.	Definición. (precisar qué se pretende medir del objetivo al que está asociado; debe ayudar a entender la utilidad, finalidad o uso del indicador. Explicar brevemente y en términos sencillos, qué es lo que mide el indicador.)	Dimensión. (Eficiencia, Eficacia, Economía, Calidad)	Sentido del Indicador. (ascendente o descendente)	Método de cálculo del Indicador. Descripción de las siglas y las variables.	Frecuencia de medición del Indicador. Con base a las recomendaciones del nivel de objetivos.	Unidad de medida del Indicador y unidad de medida de sus variables.	Meta del Indicador. Lo que se quiere alcanzar con la intervención. Considerar el punto de partida (línea base) y los recursos con los que se cuenta. Realistas y retadoras.	Línea base del Indicador. A diciembre del 2020. (Punto de partida para evaluar y dar seguimiento al indicador). Si el indicador es nuevo definir como línea base el primer valor obtenido de su aplicación.	Medios de verificación. (fuentes de información de donde se obtendrán los datos del indicador)	
Actividad	1.06.1.1.1.1 Brindar asesoría personalizada e integral a la ciudadanía Benitojuarenses.	PAB: Porcentaje de asesorías brindadas.	Permite medir el número de asesorías brindada a la población municipal en el uso del sistema digital, en la gestión de trámites y servicios, en los módulos de atención como SARE, CAHACO, SIRESOL 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 redax.	Eficacia	Ascendente.	MÉTODO DE CÁLCULO. PAB= (NAB/NAE)*100 VARIABLES. PAB: Porcentaje de Asesorías Brindadas. NAB: Número de Asesorías Brindadas. NAE: Número de Asesorías Estimadas.	Trimestral	UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR: Porcentaje. UNIDAD DE MEDIDA DE LAS VARIABLES: Asesorías	PAB: Se espera brindar 68,000 asesorías durante el periodo de Enero de 2023 a Diciembre de 2024. VARIACION DE LA META EN RELACIÓN A LA LINEA BASE Meta Absoluta: 60,957 asesorías Meta Relativa: 865.50% superior a la línea base.	PAB: Se brindaron 28,933 asesorías durante el 2019 a 2021, la meta 2022-2024 es superior ya que por la pandemia se redujeron las atenciones durante la administración anterior. 2019: 15,275 2020: 7,043 2021: 6,615 Total: 28,933	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.	Las y los benitojuarenses acuden a la Dirección de Ventanilla Única de Trámites y Servicios para recibir asesoría en relación a trámites, servicios y derechos humanos.
Componente (Dirección de Mejora Regulatoria)	1.06.1.1.2 Trámites y Servicios mediante la aplicación de Herramientas de Mejora Regulatoria simplificados.	PTSS: Porcentaje de Trámites y Servicios Simplificados.	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.	Eficacia	Ascendente.	MÉTODO DE CÁLCULO PTSS= (NTSS/TSSE)*100 VARIABLES PTSS: Porcentaje de Trámites y Servicios Simplificados. NTSS: Número de Trámites y Servicios Simplificados. TSSE: Trámites y Servicios Simplificados Estimados.	Trimestral	UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR: Porcentaje. UNIDAD DE MEDIDA DE LAS VARIABLES: Trámites y Servicios	PTSS: Se espera la simplificación de 99 trámites y servicios durante el periodo de Enero 2023 a Diciembre de 2024. VARIACION DE LA META EN RELACIÓN A LA LINEA BASE Meta Absoluta: -67 trámites y servicios simplificados Meta Relativa: -40.36% inferior a la línea base.	PTSS: Se brindaron 166 Trámites y Servicios Simplificados durante el 2022-2024 2022: 166	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 MBI/PM/IMDAI/CA/01/2023 Informes Trimestrales.	La Autoridad correspondiente aprueba la implementación de acciones de Mejora Regulatoria del actuar de las y los Sujetos Obligados para el funcionamiento Municipal en beneficio de la ciudadanía.
Actividad	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.	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.	Eficacia	Ascendente.	MÉTODO DE CÁLCULO. PSAPC= (TSA/TSE)*100 VARIABLES. PSAPC: Porcentaje de Solicitudes Atendidas a través de la Herramienta Protesta Ciudadana. TSA: Total de Solicitudes Atendidas. TSE: Total de Solicitudes Esperadas.	Trimestral	UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR: Porcentaje. UNIDAD DE MEDIDA DE LAS VARIABLES: Solicitudes	PSAPC: Se espera atender 240 solicitudes por medio de esta herramienta durante el periodo de Enero de 2023 a Diciembre de 2024. VARIACION DE LA META EN RELACIÓN A LA LINEA BASE Meta Absoluta: 136 solicitudes de la herramienta Protesta Ciudadana. Meta Relativa: 130.77% superior a la línea base.	PSAPC: Se recibieron 164 solicitudes de enero 2020 a septiembre del 2021. 2019: 0 2020: 104 2021: 60 Total: 164	Nombre del Documento: Oficio de Informe trimestral de la Dirección de Mejora Regulatoria que incluye número de solicitudes recibidas 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 MBI/PM/IMDAI/CA/01/2023 Informes Trimestrales.	La ciudadanía hace uso de esta herramienta para denunciar cualquier conducta inadecuada de las y los servidores públicos.

MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Nivel. (unidad administrativa responsable)	Resumen narrativo u objetivos. Clave: Número del Eje, Número del Programa, 1 para el Fin, 1 para el Propósito, Número del Componente, Número de las Actividades.	INDICADOR										Supuestos.
		Nombre del Indicador. Siglas y descripción.	Definición. (precisar qué se pretende medir del objetivo al que está asociado; debe ayudar a entender la utilidad, finalidad o uso del indicador. Explicar brevemente y en términos sencillos, qué es lo que mide el indicador.)	Dimensión. (Eficacia, Eficacia, Economía, Calidad)	Sentido del Indicador. (ascendente o descendente)	Método de cálculo del Indicador. Descripción de las siglas y las variables.	Frecuencia de medición del Indicador. Con base a las recomendaciones del nivel de objetivos.	Unidad de medida del Indicador y unidad de medida de sus variables.	Meta del Indicador. Lo que se quiere alcanzar con la intervención. Considerar el punto de partida (línea base) y los recursos con los que se cuenta. Realistas y retadoras.	Línea base del Indicador. A diciembre del 2020. (Punto de partida para evaluar y dar seguimiento al indicador). Si el indicador es nuevo definir como línea base el primer valor obtenido de su aplicación.	Medios de verificación. (fuentes de información de donde se obtendrán los datos del indicador)	
Componente (Dirección de Desarrollo Administrativo e Innovación)	1.06.1.1.3 Manuales Administrativos para las unidades y dependencias municipales diseñados y actualizados	PMADA: Porcentaje de Manuales Administrativos Diseñados y Actualizados	Medirá el número de los diversos manuales que han sido diseñados y actualizados, tales como de organización, de procedimientos y de diversos programas y proyectos (Alcoholimetría, COVID-19, etc.); esto finca como objetivo coadyuvar en la Transparencia de la Administración Pública.	Eficacia.	Ascendente.	MÉTODO DE CÁLCULO. PMADA= (NMADA/NMAP)*100 VARIABLES. PMADA: Porcentaje de Manuales Administrativos Diseñados y Actualizados. NMADA: Número de Manuales Administrativos diseñados y actualizados. NMAP: Número de Manuales Administrativos programados.	Trimestral	PMADA: Se espera actualizar y diseñar 87 manuales administrativos durante el periodo de Enero de 2023 a Diciembre de 2024. VARIACION DE LA META EN RELACION A LA LINEA BASE Meta Absoluta: 25 Manuales Administrativos. Meta Relativa: 40.32% superior a la línea base.	PMADA: Durante la administración anterior se actualizaron y diseñaron 136 Manuales Administrativos. 2019: 30 2020: 62 2021: 44 Total: 136	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 MBJ/PMADA/CA/01/2023 Informes Trimestrales	(situaciones que necesariamente tienen que suceder, en positivo, para que el objetivo por nivel se cumpla pero que están fuera de las manos de la Unidad Responsable)	
Actividad	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.	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.	Eficacia.	Ascendente.	MÉTODO DE CÁLCULO PEOAE= (EOAE/EOPAE)*100 VARIABLES PEOAE: Porcentaje de Estructuras Orgánicas Analizadas y Evaluadas EOAE: Estructuras Orgánicas Analizadas y Evaluadas EOPAE: Estructuras Orgánicas Programadas para Análisis y Evaluación	Trimestral	PEOAE: Se espera Actualizar y Evaluar 48 Estructuras Orgánicas de enero 2023 a diciembre 2024. VARIACION DE LA META EN RELACION A LA LINEA BASE Meta Absoluta: -47 Estructuras Orgánicas. Meta Relativa: -49.47% inferior a la línea base.	PEOAE: Se brindaron 95 Estructuras Orgánicas Analizadas y Evaluadas durante el 2022-2024. 2022: 95 Estructuras Orgánicas	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/PMADA/CA/01/2023 Informes Trimestrales	Las y los enlaces de las dependencias, unidades y entidades municipales participan en las capacitaciones y asesorías, así como en la elaboración en tiempo y forma de sus proyectos de estructuras orgánicas por la asistencia de reformas, abrogaciones o expedición de nuevos reglamentos.	
Componente (Dirección de Gestión de la Calidad Municipal)	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	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 VECS (Ventanilla de Construcción simplificada); la interfaz tecnológica (API) para la interoperabilidad del REMTYS 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. VECS: Ventanilla de Construcción Simplificada. API: Interfaz de Programación de Aplicaciones. REMTYS: Registro Municipal de Trámites y Servicios	Eficacia (nivel de cumplimiento del objetivo)	Ascendente (representa el buen desempeño del indicador, acumulativo)	MÉTODO DE CÁLCULO PAIHD= (NHD/NHDP)*100 VARIABLES PAIHD: Porcentaje de Avance en la implementación de las Herramientas digitales NAR: Número de Actividades realizadas de acuerdo al cronograma NAP: Número de Actividades programadas de acuerdo al cronograma	Trimestral	PAIHD: Se esperan realizar un total de 18 actividades con base al cronograma elaborado o por elaborar de enero 2023 a diciembre 2024. VARIACION DE LA META EN RELACION A LA LINEA BASE Meta Absoluta: ACTIVIDADES Meta Relativa: 0%	PAIHD: Se establecerá la línea base con los resultados obtenidos en 2023	Nombre del Documento: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE LAS 5 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:	Contar con el espacio físico para la instalación del Contact Center; Contar con el personal que operará dentro del Contact Center; Que el Proveedor de TELMEX cumpla con los requerimientos para la habilitación del Contact Center. Que la Dirección de Mejora Regulatoria cuente con el procedimiento en apego a lo establecido en el Reglamento de Mejora Regulatoria del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo para la implementación de las VECS. Que la API sea funcional para la interoperabilidad del REMTYS con el Catálogo Nacional de Regulaciones, Trámites y Servicios.	

AYUNTAMIENTO
BENITO JUÁREZ



Nivel. (unidad administrativa responsable)	Resumen narrativo u objetivos. Clave: Número del Eje, Número del Programa, 1 para el Fin, 1 para el Propósito, Número del Componente, Número de las Actividades.	Nombre del Indicador. Siglas y descripción.	Definición. (precisar qué se pretende medir del objetivo al que está asociado; debe ayudar a entender la utilidad, finalidad o uso del indicador. Explicar brevemente y en términos sencillos, qué es lo que mide el indicador.)	Dimensión. (Eficiencia, Eficacia, Economía, Calidad)	Sentido del Indicador. (ascendente o descendente)	INDICADOR				Medios de verificación. (cuantos de información de donde se obtendrán los datos del indicador)	Supuestos. (situaciones que necesariamente tienen que suceder, en positivo, para que el objetivo por nivel se cumpla pero que están fuera de las manos de la Unidad Responsable)	
						Método de cálculo del Indicador. Descripción de las siglas y las variables.	Frecuencia de medición del Indicador. Con base a las recomendaciones del nivel de objetivos.	Unidad de medida del Indicador y unidad de medida de sus variables.	Meta del Indicador. Lo que se quiere alcanzar con la intervención. Considerar el punto de partida (línea base) y los recursos con los que se cuenta. Realistas y retadoras.			Línea base del Indicador. A diciembre del 2020. (Punto de partida para evaluar y dar seguimiento al indicador). Si el indicador es nuevo definir como línea base el primer valor obtenido de su aplicación.
Actividad	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	El indicador nos permite conocer el avance de cumplimiento de la habilitación del Contact Center del Municipio en donde se brinda una atención de calidad a través de los canales de comunicación aplicados (Redes sociales, Telefonía, Sitio Web, Correo electrónico, WhatsApp)	Eficacia	Ascendente	MÉTODO DE CÁLCULO PCCH= (NCH/NCPH)*100 VARIABLES PCCH: Porcentaje de canales de comunicación habilitados del Contact Center NCH: Número de canales habilitados NCPH: Número de canales programados por habilitar	Trimestral	UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR: Porcentaje UNIDAD DE MEDIDA DE LAS VARIABLES: Canales de comunicación	PCCH: Se esperan habilitar un total de 05 canales de comunicación en el Contact Center de enero 2023 a diciembre 2024 VARIACIÓN DE LA META EN RELACIÓN A LA LINEA BASE Meta Absoluta: 05 canales Meta Relativa: 0%	PCCH: Se establecerá la línea base con los resultados obtenidos en 2023	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:	Se cumple el cronograma de las 6 actividades base programadas para habilitar los canales de comunicación. Los dispositivos electrónicos de la ciudadanía son compatibles con los canales de comunicación habilitados. La ciudadanía hace uso del Contact Center.
Actividad	1.06.1.1.4.2. Operatividad del Contact Center	PACC: Porcentaje de Atenciones generadas a través del Contact Center	Medirá el número de atenciones de calidad generadas a través de los medios de comunicación digitales aplicados. (telefonía, 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.).	Eficacia	Ascendente	MÉTODO DE CÁLCULO PACC= (NAG/NAE)*100 VARIABLES PACC: Porcentaje de atenciones generadas a través del Contact Center NAG: Número de Atenciones generadas NAE: Número de Atenciones Estimadas	Trimestral	UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR: Porcentaje UNIDAD DE MEDIDA DE LAS VARIABLES: Atenciones	PACC: Se espera brindar un total de 1500 atenciones de enero 2023 a diciembre 2024 VARIACIÓN DE LA META EN RELACIÓN A LA LINEA BASE Meta Absoluta: 1500 atenciones de calidad. Meta Relativa: 0%	PACC: No existe una referencia anterior en ninguna instancia u organismo municipal.	Nombre del Documento: Oficio 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 Liga de la página donde se localiza la información o ubicación:	El servicio de telefonía e Internet de TELMEX, así como el funcionamiento de los equipos de cómputo, dispositivos de comunicación y el servicio de energía eléctrica (CFE), operan correctamente. La ciudadanía benitojuarense califica las encuestas de satisfacción de manera positiva para medir el nivel de aceptación.
Actividad	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.	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.	Eficacia	Ascendente	MÉTODO DE CÁLCULO PAIPV= (NACIP/NAPICIA)*100 VARIABLES PAIPV: Porcentaje de avance en la implementación de la Plataforma para la VECS NACIP: Número de actividades cumplidas para la implementación de la Plataforma NAPICIA: Número de actividades programadas para cumplir con la implementación de la Plataforma	Trimestral	UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR: Porcentaje UNIDAD DE MEDIDA DE LAS VARIABLES: Actividades cumplidas	PAIA: Se espera cumplir con la implementación de la Plataforma tecnológica de la VECS para el 31 de Diciembre 2024. VARIACIÓN DE LA META EN RELACIÓN A LA LINEA BASE Meta Absoluta: 6 actividades cumplidas= 100% Meta Relativa: 0%	PAIA: Se establecerá la línea base con los resultados obtenidos en 2023	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:	La Dirección de Mejora Regulatoria del IMDAI y la Dirección General de Desarrollo Urbano cumplen con lo establecido en la Normativa vigente y se elabora el procedimiento requerido para el desarrollo de la Plataforma tecnológica de la VECS.
Actividad	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	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 (Art. 38 y 39) y el Reglamento de Mejora Regulatoria del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.	Eficacia	Ascendente	MÉTODO DE CÁLCULO PAIA= (NACIA/NAPICIA)*100 VARIABLES PAIA: Porcentaje de avance en la implementación de la API NACIA: Número de actividades cumplidas para la implementación de la API NAPICIA: Número de actividades programadas para cumplir la implementación de la API	Trimestral	UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR: Porcentaje UNIDAD DE MEDIDA DE LAS VARIABLES: Actividades cumplidas	PAIA: Se espera cumplir con la interoperabilidad del REMTYS y el Catálogo Nacional de Regulaciones, Trámites y Servicios para el 31 de Diciembre 2024. VARIACIÓN DE LA META EN RELACIÓN A LA LINEA BASE Meta Absoluta: 6 actividades cumplidas=100% Meta Relativa: 0%	PAIA: Se establecerá la línea base con los resultados obtenidos en 2023	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:	La Comisión Nacional de Mejora Regulatoria (CONAMER), proporciona los lineamientos y comparte las aplicaciones disponibles para el desarrollo de la Interfaz (API). Los dispositivos electrónicos de la ciudadanía son compatibles con la interfaz para acceder al Catálogo.

Elaboró
L.C.P. Arisbeth Badillo Martínez
Coordinadora Administrativa del IMDAI

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

Autorizó
H. A. ANTONIO BENITO JUÁREZ
C. Ana Saral Pérez Sánchez
Directora General del IMDAI

MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ
DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN
MUNICIPAL

INSTITUTO MUNICIPAL DE DESARROLLO
ADMINISTRATIVO E INNOVACIÓN