

## 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



INSTITUTO MUNICIPAL DE D  
ADMINISTRATIVO E INNOVA

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, Economía, Calidad)	Sentido del Indicador  (ascendente o descendente)	INDICADOR			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 refadoras	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)	Situaciones que tienen que suceder para que el indicador cumpla pero las maneras Res
						Método de cálculo	Descripción de las siglas y las variables							
Fin (DGPM / DP)	1.06.1 Contribuir a la renovación de los mecanismos de gestión flexibilizando nuestras estrategias y consolidando la transparencia, con calidad, innovación tecnológica y combate a la corrupción mediante la promoción de 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 y satisfecha con los servicios municipales, agua potable, drenaje y alcantarillado, alumbrado público, parques y jardines, recolección de basura, policía y mantenimiento de calles y avenidas.	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 proporcionan los diferentes niveles de gobierno, así como las estimaciones sobre la percepción de las 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.	Eficacia	Ascendente	<b>MÉTODO DE CÁLCULO</b>  Encuesta de satisfacción de la Población de 18 años y más		Blenal	Unidad de medida del Indicador: Porcentaje	PSGSPM: Incrementar a 39% el Indicador de muy satisfecho, respectivamente al 2024.	Periodo del levantamiento de la información del 04 de noviembre al 20 de diciembre de 2019.	Nombre completo del Documento que sustenta la Información: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2019		
		IBG: Índice de Buen Gobierno.	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 siguientes dimensiones a formar 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.	Eficacia	Ascendente	<b>MÉTODO DE CÁLCULO</b>  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).  El IMCO define el método de cálculo.  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. 2.Ingresos propios: Mide el total de ingresos propios (impuestos, derechos, productos, aprovechamientos y contribuciones de fideicomiso) que obtiene una entidad local. 3.Aguas servidas por pipas: Mide la proporción de hogares que obtienen agua potable principalmente por medio de pipas. Este indicador busca captar las deficiencias del organismo operador de agua local. 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. 5.Nuevas viviendas infraurbanas: 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. 6.Crecimiento de la mancha urbana: mide la tasa promedio de crecimiento anual de la superficie urbana en relación del incremento de la población. 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. 8.Sistema de alertas: clasifica la deuda del municipio en endeudamiento sostenible, en observación y elevado ponderada por monto de deuda.		Blenal	Unidad de medida del Indicador: Porcentaje	IBG: La meta del 2024 es alcanzar los 75 puntos y mejorar la puntuación.	IBG: La meta del 2024 es alcanzar los 75 puntos y mejorar la puntuación.	Nombre completo del Documento que sustenta la Información: Informe Buen Gobierno y Finanzas Públicas, IMCO		
		CDCOP18GM: Clasificación de confianza otorgada por la población de 18 años y más al gobierno municipal	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 aporta elementos para la toma de decisiones de política pública.	Eficacia	Ascendente	<b>MÉTODO DE CÁLCULO</b>  Calificación de Confianza al Gobierno Municipal	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 análisis: Persona de 18 años y más residente en la vivienda particular seleccionada en la muestra. 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. Esquema de muestreo: Probabilístico, tríptico, estratificado y por conglomerados.	Blenal	Unidad de medida del Indicador: Porcentaje	CDCOP18GM: 7.1 al 2024 considerando las proyecciones de los únicos dos datos disponibles, 2017 y 2019.	Calificación de Confianza al Gobierno Municipal 4.4 en una escala de 0 a 10 en el periodo noviembre diciembre del 2019.	Nombre del área que genera o publica la Información: Instituto Nacional de Estadística y Geografía		

Dahl

C

Nivel administrativa responsable	Resumen narrativo u objetivos Clave: Número del Eje, Número del Programa, I para el Fim, I para el Propósito, Número del Componente, Número de las Actividades.	INDICADOR										Medios de verificación (fuentes de información de donde se obtendrán los datos del indicador)	Situaciones que tienen que suceder para que el indicador cumpla con las metas de rendimiento	
		Nombre del Indicador	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, Eficiencia, 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	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 refadoras.	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			
Propósito (Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación (IMDA))	1.05.1.1 La población y dependencias municipales reciben atención integral a través de la promoción de una mejor regulación encamada 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 asiste a la Dirección de Ventanilla Única de Trámites y Servicios para recibir asesoría y/o realizar las gestiones que necesita para su negocio y/o personal en un solo lugar, de forma integral.	Eficacia	Ascendente	MÉTODO DE CÁLCULO PPA=(NPAP/NAPEA)*100	VARIABLES PPA: Porcentaje de la Población Atendida NPA: Número de la Población Atendida NAPEA: Número de la Población Estimada a Atender	Trimestral	UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR: Porcentaje	PPA. Se espera atender a un total de 66,017 personas durante el periodo 2019-2021 que solicitarán trámites y/o servicios, la meta 2022-2024 es superior ya que por la pandemia se redujeron las atenciones durante la administración anterior.	PPA. Se atenderán a un total de 66,017 personas durante el periodo Enero de 2022 a Diciembre de 2024.	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	Las y los habitantes Jóvenes acuden a la Única de Trámites y Servicios y/o sometidos epidémicos verde
		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 PDMA=(NDA/NDAE)*100	VARIABLES PDA: Porcentaje de Dependencias Atendidas NDA: Número de Dependencias Atendidas NDAE: Número de Dependencias Estimadas a Atender	Trimestral	UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR: Porcentaje	PDA. Se espera atender a 72 dependencias municipales durante el periodo de Enero de 2022 a Diciembre de 2024.	PDA. Se atenderán 69 dependencias durante el periodo de la administración anterior.	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 y de la Dirección de Desarrollo Administrativo e Innovación	Las dependencias Municipales las actualizan sus servicios, procedimientos otros.
Componente (Dirección de Ventanilla Única de Trámites y Servicios)	1.05.1.1.1 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.	Permitir 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	PTSV. Se espera gestionar un total de 64,000 trámites y/o servicios durante el periodo de de Enero de 2022 a Diciembre de 2024.	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.	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.	La ciudadanía trámites y servicios que el servicio encuentra en verde

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											Situaciones que tienen que suceder para que el indicador cumpla por completo las metas
		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切adoras	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	1.08.1.1.1 Brindar asesoría personalizada e integral a la ciudadanía Benitojuárense.	PAB: Porcentaje de asesorías brindadas.	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 medios de atención como SARE, CANACO, SIREMOL 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.	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 81,000 asesorías durante el periodo de Enero de 2022 a Diciembre de 2024.  VARIACIÓN DE LA META EN RELACIÓN A LA LÍNEA BASE Meta Absoluta: 52,067 asesorías. Meta Relativa: 179.85% superior a la linea base.	PAB: Se brindaron en 20,933 asesorías durante el 2019 a 2021, la meta 2022-2024 es superior ya que por la pandemia se retrasaron las atenciones durante la administración anterior.  2019: 15,275 2020: 7,043 2021: 6,915 Total: 20,933	Nombre del Documento: Oficio de Informe trimestral de la Dirección de Ventanilla Única de Trámites y Servicios que incluye número asesorías brindadas en el trimestre.	Nombre de quien genera la información: Dirección de Ventanilla Única de Trámites y Servicios.	Las y las beneficiarias de la Dirección de Ventanilla Única de Trámites y Servicios para todos los trámites, servicios.
Componente (Dirección de Mejora Regulatoria)	1.08.1.2 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 Cargas Administrativas.	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 149 trámites y servicios durante el periodo de Enero 2022 a Diciembre de 2024.  VARIACIÓN DE LA META EN RELACIÓN A LA LÍNEA BASE Meta Absoluta: 149 trámites y servicios simplificados.	PTSS: La linea base se establecerá en el año 2022.	Nombre del Documento: Oficio de Informe trimestral de la Dirección de Mejora Regulatoria que incluya número de Trámites y Servicios Simplificados en el trimestre.	Nombre de quien genera la información: Dirección de Mejora Regulatoria	La Autoridad de Implementación Regulatoria del IMDA Obligados para el beneficio de la
Actividad	1.08.1.2.1 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 280 solicitudes por medio de esta herramienta durante el periodo de Enero de 2022 a Diciembre de 2024.  VARIACIÓN DE LA META EN RELACIÓN A LA LÍNEA BASE Meta Absoluta: 190 solicitudes de la herramienta Protesta Ciudadana. Meta Relativa: 119.51% superior a la linea baso.	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 incluya número de solicitudes recibidas en el trimestre	Nombre de quien genera la información: Dirección de Mejora Regulatoria	La ciudadanía ha denunciado que la herramienta no cumple con las expectativas de la ciudadanía.

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										Medios de verificación (fuentes de información de donde se obtendrán los datos del indicador)	Situaciones que tienen que suceder para que el indicador cumpla pero las maneras de...	
		Nombre del Indicador	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, Eficiencia, Economía, Calidad)	Sentido del Indicador (ascendente o descendente)	Método de cálculo del Indicador			Frecuencia de medición del Indicador	Unidad de medida del Indicador y unidad de medida de sus variables	Mata del Indicador	Línea base del Indicador		
Componente de Desarrollo Administrativo e Innovación	1.08.1.1.3 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 documentación, procedimientos y de diversos programas y proyectos (Alcoholimetría, COVID-19, etc); esto tiene 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	UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR: Porcentaje.	VARIACION DE LA META EN RELACIÓN A LA LINEA BASE Meta Absoluta: 84 Manuales Administrativos.	PMADA: Se espera actualizar y diseñar 220 manuales administrativos durante el periodo de Enero de 2022 a Diciembre de 2024.	PMADA: Durante la administración anterior se actualizaron y diseñaron 136 Manuales Administrativos.	Nombre del Documento: Círculo 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	Las y los encargados dependientes capacitan y elaboran en los proyectos de...
Actividad	1.08.1.1.3.1 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 opinión crítica en las necesidades humanas 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	UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR: Porcentaje.	VARIACION DE LA META EN RELACIÓN A LA LINEA BASE Meta Absoluta: 37 Estructuras Orgánicas.	PEOAE: Se espera Actualizar y Evaluar 37 Estructuras Orgánicas de enero 2022 a diciembre 2024.	PEOAE: La linea base se establecerá en el año 2022.	Nombre del Documento: Círculo 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	Las y los encargados dependientes capacitan y elaboran en los proyectos de...

Elaboró  
C. María Dalei Del Pozo Dergal  
Coordinadora Administrativa del IMDAI

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

H. AYUNTAMIENTO  
BENITO JUÁREZ



INSTITUTO MUNICIPAL DE DESARROLLO  
ADMINISTRATIVO E INNOVACIÓN  
CANCÚN, Q. ROO

Autógrafo  
Lic. Mario Esteban Luis Valero Gatica  
Director General del IMDAI