



PbRM-08b FICHA TÉCNICA DE SEGUIMIENTO DE INDICADORES 2019  
DE GESTIÓN O ESTRATÉGICO

TOLUCA

PILAR TEMÁTICO / EJE TRANSVERSAL: PT04 Seguridad: Municipio con seguridad y justicia  
TEMA DE DESARROLLO: PT0403 Mediación y conciliación  
PROGRAMA PRESUPUESTARIO: 01030903 Mediación y conciliación municipal  
PROYECTO PRESUPUESTARIO: 010309030101 E Mediación, conciliación y función calificadora municipal  
OBJETIVO DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO: Contribuir al ejercicio de la promoción vecinal mediante la función de mediación, conciliación y calificadora de la autoridad municipal  
DEPENDENCIA GENERAL: D00 Secretaría del Ayuntamiento  
DEPENDENCIA AUXILIAR: 108 Oficialía Conciliadora

ESTRUCTURA DEL INDICADOR			
NOMBRE DEL INDICADOR:	Porcentaje de quejas vecinales atendidas		
FÓRMULA DE CÁLCULO:	(Quejas vecinales atendidas/Quejas vecinales recibidas)*100		
INTERPRETACIÓN:	Mide el porcentaje de quejas vecinales atendidas		
DIMENSIÓN QUE ATIENDE:	Eficiencia	FRECUENCIA DE MEDICIÓN:	Semestral
DESCRIPCIÓN DEL FACTOR DE COMPARACIÓN:	No Aplica		
ÁMBITO GEOGRÁFICO:	Municipio de Toluca		
COBERTURA:	Todo el Municipio		
LÍNEA BASE:	Se logró la recepción y atención de las 600 quejas		

COMPORTAMIENTO DE LAS VARIABLES DURANTE EL CUARTO TRIMESTRE											
VARIABLES	UNIDAD DE MEDIDA	OPERACIÓN	META ANUAL	AVANCE TRIMESTRAL				AVANCE ACUMULADO			
				PROGRAMADO	%	ALCANZADO	%	PROGRAMADO	%	ALCANZADO	%
Quejas vecinales atendidas	Informe	Sumable	12	6	50.00	6	50.00	12	100.00	12	100.00
Quejas vecinales recibidas	Informe	Sumable	12	6	50.00	6	50.00	12	100.00	12	100.00

COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR
------------------------------

DESCRIPCIÓN DE LA META ANUAL:
-------------------------------

Al finalizar el año se pretende alcanzar el 100% de lo programado, al realizar 12 informes de las quejas vecinales recibidas

META ANUAL DEL INDICADOR	CUARTO TRIMESTRE							
	AVANCE TRIMESTRAL				AVANCE ACUMULADO			
	PROGRAMADO	ALCANZADO	EF%	SEMAFORO	PROGRAMADO	ALCANZADO	EF%	SEMAFORO
100	100.00	100.00	100.00		100.00	100.00	100.00	

DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS Y JUSTIFICACIÓN EN CASO DE VARIACIÓN SUPERIOR A +/- 10 POR CIENTO RESPECTO A LO PROGRAMADO

En el cuarto trimestre se atendió en un 100% la meta de este indicador de acuerdo a la programación establecida

EVALUACIÓN DEL INDICADOR

Continuar dando atención a las quejas vecinales mediante audiencias de conciliación y mediación por parte de las oficialías para dar cumplimiento a la meta anual programada

ELABORÓ

Nombre

Firma

Cargo

REVISÓ

TITULAR DE LA DEPENDENCIA GENERAL

Nombre

Firma

Cargo