

**DELEGACIÓN MIGUEL HIDALGO  
CUESTIONARIO MENSUAL DE MARZO DE 2011**

Perspectiva Ciudadana												
Vertiente Atención Ciudadana (Datos Específicos)												
Clave	Nombre	Fórmula	Valor	Unidad de medida	Objetivo	Tipo de indicador	Periodicidad	Documentos relacionados	Línea base	Metas		
										2010	2011	2012
CAC.001	Atención a solicitudes canalizadas en Ventanilla Única Delegacional	Número de Solicitudes de Trámite Atendidas al Período/Total de Solicitudesde Trámite Ingresadas al Período	45.66	Porcentaje	Conocer el porcentaje de trámites atendidos (procesados y rechazados) al periodo	Gestión	Mensual	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
CAC.002	Atención a Solicitudes Canalizadas en Ventanilla Única Delegacional de Licencias de Construcción	Número de Solicitudes de Trámite Atendidas al Período de Licencias de Construcción / Total de Solicitudes de Trámite de Licencia de Construcción Ingresadas al Período	34.78	Indicador	Conocer el porcentaje de trámites atendidos (procesados y rechazados) al periodo	Gestión	Mensual	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
CAC.003	Atención a solicitudes Canalizadas en ventanilla Única Delegacional de Aviso de Declaración de Apertura de Establecimiento Mercantil	Número de Solicitudes de Trámite Atendidas al Período de Aviso de Declaración de Apertura de Establecimiento Mercantil / Total de Solicitudes de Trámite de Avisos de Declaración de Apertura de Establecimiento Mercantil Ingresadas al Período	100	Indicador	Conocer el porcentaje de trámites atendidos (procesados y rechazados) al periodo	Gestión	Mensual	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
CAC.004	Atención a Solicitudes Canalizadas en Ventanilla única Delegacional de Expedición de Constancia de Alineamiento y Número Oficial	Número de Solicitudes de Trámite Atendidas al Período de Expedición de Constancia de Alineamiento y Número Oficial / Total de Solicitudes de Trámite de Expedición de Constancia de Alineamiento y Número Oficial Ingresadas al Período	40.86	Indicador	Conocer el porcentaje de trámites atendidos (procesados y rechazados) al periodo	Gestión	Mensual	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

CAC.005	Atención a Solicitudes en Centros de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC)	Número de Solicitudes de Servicios Atendidos / Total de Solicitudes de Servicio Ingresadas al Período	57.72	Indicador	Conocer el porcentaje de servicios atendidos (solicitados y rechazados) al periodo	Gestión	Mensual	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
CAC.009	Rechazo de Solicitudes Canalizadas en Ventanilla Única Delegacional	Número de Solicitudes de Trámite Rechazadas al Período / Total de Solicitudesde Trámite Ingresadas al Período	22.62	Indicador	Conocer el porcentaje de trámites atendidos (procesados y rechazados) al periodo	Gestión	Mensual	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
CAC.010	Rechazo de Solicitudes de Trámite en Ventanilla única Delegacional de Licencia de Construcción	Número de Solicitudes de Trámite Rechazadas al Período de Licencias de Construcción / Total de Solicitudes de Trámite de Licencia de Construcción Ingresadas al Período	0	Indicador	Conocer el porcentaje de trámites atendidos (procesados y rechazados) al periodo	Gestión	Mensual	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
CAC.011	Rechazo de Solicitudes Canalizadas en Ventanilla Única Delegacional de Aviso de Declaración de Apertura de Establecimiento Mercantil	Número de Solicitudes de Trámite Rechazadas al Período de Aviso de Declaración de Apertura de Establecimiento Mercantil / Total de Solicitudes de Trámite de Avisos de Declaración de Apertura de Establecimiento Mercantil Ingresadas al Período	0	Indicador	Conocer el porcentaje de trámites atendidos (procesados y rechazados) al periodo	Gestión	Mensual	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
CAC.012	Rechazo de Solicitudes de Expedición de Constancia de Alineamiento y Número Oficial	Número de Solicitudes Rechazdas al Período de Expedición de Constancia de Alineamiento y Número Oficial / Total de Solicitudes de Trámite de Expedición de Constancia de Alineamiento y Número Oficial Ingresadas al Período	1.73	Indicador	Conocer el porcentaje de trámites atendidos (procesados y rechazados) al periodo	Gestión	Mensual	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
CAC.013	Rechazo de Solicitudes en Centros de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC)	Número de Solicitudes de Servicios Rechazadas / Total de Solicitudes de Servicio Ingresadas al Período	3.77	Indicador	Conocer el porcentaje de servicios atendidos (procesados y rechazados) al periodo	Gestión	Mensual	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
CAC.017	Eficiencia en Tiempo a la Respuesta de Servicios	Número de Días Establecidos para Respuesta de Servicios / Número de Días Reales en la Respuesta de Servicios	100	Indicador	Conocer los niveles de eficiencia en tiempo en la respuesta a servicios	Gestión	Mensual	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
CAC.018	Eficiencia en Tiempo a la Respuesta de Trámites	Número de Días Establecidos para Respuesta de Trámites / Número de Días Reales en la Respuesta de Trámites	100	Indicador	Conocer los niveles de eficiencia en tiempo en la respuesta a trámites	Gestión	Mensual	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

CAC.019	Solicitudes de Servicio atendidas en Tiempo en el Período	Número de Solicitudes de Servicios Atendidos en tiempo al Período / Total de Solicitudes de Servicio Ingresadas al Período	45.85	Indicador	Conocer los niveles de atención (autorizar o rechazar) en tiempo a las solicitudes de servicio ingresadas durante el periodo	Gestión	Mensual	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
CAC.020	Solicitudes de Trámite Atendidas en Tiempo al Período	Número de Solicitudes de Trámite Atendidas en Tiempo al Período / Total de Solicitudesde Trámite Ingresadas al Período	38.63	Indicador	Conocer los niveles de atención (autorizar o rechazar) en tiempo a las solicitudes de trámites ingresadas durante el periodo	Gestión	Mensual	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
CAC.21	Eficiencia de CESAC en la Delegación	Tiempo de Atención Esperado en CESAC minutos / Tiempo de Atención Real en CESAC minutos	1.19	Indicador	Determinar la eficiencia en tiempo de atención en la Delegación	Gestión	Mensual	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
CAC.006	Atención a Solicitudes en Centros de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) de Bacheo en Carpeta Asfáltica	Número de Solicitudes de Bacheo en Carpeta Asfáltica Atendidas al Período / Total de Solicitudes de Bacheo en Carpeta Asfáltica Ingresadas al Período	70.28	Indicador	Conocer el porcentaje de servicios atendidos (solicitados y rechazados) al periodo	Gestión	Mensual	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
CAC.007	Atención a Solicitudes en Centros de Servicios y Atención Ciudadana de Reparación de Fugas de Agua	Número de Solicitudes de Reparación de Fugas de Agua Atendidas al Período / Total de Solicitudes de Reparación de Fugas de Agua Ingresadas al Período	35.16	Indicador	Conocer el porcentaje de servicios atendidos (solicitados y rechazados) al periodo	Gestión	Mensual	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
CAC.008	Atención a Solicitudes en Centros de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) de Servicio de Limpia	Número de Solicitudes de Servicio de Limpia Atendidas al Período / Total de Solicitudes de Servicio de Limpia Ingresadas al Período	91.04	Indicador	Conocer el porcentaje de servicios atendidos (solicitados y rechazados) al periodo	Gestión	Mensual	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
CAC.014	Rechazo de Solicitudes en Centros de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) de Bacheo en Carpeta Asfáltica.	Número de Solicitudes de Bacheo en Carpeta Asfáltica Rechazadas al Período / Total de Solicitudes de Bacheo en Carpeta Asfáltica Ingresadas al Período	3.62	Indicador	Conocer el porcentaje de servicios atendidos (procesados y rechazados) al periodo	Gestión	Mensual	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
CAC.015	Rechazo de Solicitudes en Centros de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) de Reparación de Fugas de Agua.	Número de Solicitudes de Reparación de Fugas de Agua Rechazadas al Período / Total de Solicitudes de Reparación de Fugas de Agua Ingresadas al Período	2.19	Indicador	Conocer el porcentaje de servicios atendidos (procesados y rechazados) al periodo	Gestión	Mensual	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
CAC.016	Rechazo de Solicitudes en Centros de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC) en Servicio de Limpia	Número de Solicitudes de Servicio de Limpia Rechazadas al Período / Total de Solicitudes de Servicio de Limpia Ingresadas al Período	3.73	Indicador	Conocer el porcentaje de servicios atendidos (procesados y rechazados) al periodo	Gestión	Mensual	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

CAC.022	Eficiencia de Ventanilla Única	Tiempo de Atención Esperado en Ventanilla Única minutos / Tiempo de Atención Real en Ventanilla Única minutos	0.5	Indicador	Determinar la eficiencia en tiempo de atención de la Ventanilla Única	Gestión	Mensual	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
---------	--------------------------------	---	-----	-----------	---	---------	---------	-----	-----	-----	-----	-----