



**INDICADORES DE DESEMPEÑO
SEGUNDO TRIMESTRE 2021**

Nombre del programa o concepto al que corresponde el indicador	Objetivo institucional	Nombre(s) del(os) indicador(es)	Dimensión (es) a medir	Definición del indicador	Método de cálculo con variables de la fórmula	Unidad de medida	Frecuencia de medición	Línea base	Metas programadas	Avance de metas	Sentido del indicador (catálogo)	Fuente de información	Área(s) responsable(s) que genera(n), posee(n), publica(n) y actualizan la información
Garantía de servicios públicos.	Garantizar a la población del Municipio, el funcionamiento permanente y la cobertura del Alumbrado Público en todas las Colonias Municipalizadas y Localidades.	Porcentaje de fallas y reportes atendidos con respecto a los recibidos	Eficacia	Nos muestra el porcentaje de fallas y reportes atendidos con respecto al total de recibidos	Número de fallas atendidas / número de fallas reportadas *100	Porcentual	Semestral	1867	Atender el 80% de las fallas reportadas y detectadas	61%	Ascendente	Registros administrativos de reportes externos e internos	Alumbrado Público
Administración y correcto resguardo del patrimonio documental.	Contar con la suficiente infraestructura para preservar y difundir su patrimonio documental para la población del Municipio de Villa de Álvarez	Porcentaje de personas atendidas en tiempo y forma	Eficacia	Nos muestra el porcentaje de personas atendidas en tiempo y forma de acuerdo a lo programado	Personas atendidas en tiempo y forma/personas que solicitaron atención*100	Porcentual	Anual	102	Dar respuesta en 30 minutos a la población al 100% de solicitudes	100	Ascendente	Base de datos de solicitudes del archivo municipal.	Archivo Municipal
Garantía en la seguridad pública y fomento de la cultura vial.	Capacitar al personal de la Dirección General de Seguridad Pública, Tránsito y Vialidad para que sus actuaciones sean conforme a derecho, respetando los derechos humanos, además de los peritos, así como atender los actos jurídicos en los que las dependencias de la Dirección General forman parte, atender las inconformidades ciudadanas respecto a infracciones en materia de tránsito y vialidad.	Variación porcentual de quejas	Eficacia	Nos muestra el cambio porcentual de quejas ante la CDHE en comparación con el año anterior	(Quejas recibidas en el año actual/quejas recibidas en el año anterior - 1)*100	Porcentual	Anual	32	Reducir en un 10% las quejas procedentes ante la Comisión Estatal de Derechos Humanos a causa de la mala actuación del personal policial	46.8(-)	Descendente	Informes de capacitaciones impartidas al personal policial; solicitudes de capacitaciones minutas de asesorías jurídicas otorgada al personal previo a operativos viales y de revisión.	Jefatura de departamento jurídico y atención a víctimas del delito.

**INDICADORES DE DESEMPEÑO
SEGUNDO TRIMESTRE 2021**

Transparencia y Supervisión de actos administrativos y financieros.	Supervisar que las dependencias cumplan con la normatividad de acuerdo a sus funciones y se apeguen a un estricto manejo de los recursos públicos.	Porcentaje de denuncias ciudadanas, requerimientos, supervisiones de obra y auditorías realizadas.	Eficacia	Nos muestra el avance porcentual de atención de las denuncias ciudadanas, requerimientos, supervisiones de obras y auditorías realizadas.	Denuncias y requerimientos atendidos; auditorías y supervisiones realizadas/ Denuncias y requerimientos recibidos; auditorías y supervisiones establecidas *100	Porcentual	Anual	87	Atender en tiempo y forma el 100% de los requerimientos, denuncias ciudadanas, así como la realización de auditorías.	100%	Ascendente	Expedientes de Obra pública, ejercicios de recursos, requerimientos de órganos fiscalizadores externos y denuncias ciudadanas.	Contraloría Municipal
Construcción de Infraestructura de Calidad.	Contar con infraestructura pública adecuada para atender las necesidades más apremiantes de la población.	Porcentaje de Obras públicas construidas de acuerdo a lo programado	Eficacia	Determinar del porcentaje de obra pública construida de acuerdo a lo programado.	Total de obra pública construida en 2021/Total de obra pública construida en 2020*100	Porcentual	Semestral	36	Mejorar el Nivel de vida con infraestructura urbana de calidad.	100%	Ascendente	Bitácora de Obra Pública. Estimaciones de Obra Pública	Dirección de Construcción
Promoción de actividades culturales y educativas.	Ofrecer a la Población del Municipio mayor oferta de actividades, cursos y programas de fomento cultural y educativo.	Porcentaje de población beneficiada de acuerdo a lo programado	Eficacia	Nos muestra el cumplimiento porcentual de la meta con respecto a la población que se benefició con las actividades programadas.	Número de Beneficiados / Población total del municipio*100	Porcentual	Semestral	10000	Beneficiar con actividades culturales y artísticas al 10% de la población del municipio.	73%	Ascendente	Registro de actividades, listas de asistencia, fotografías.	Dirección de Fomento Cultural y Educativo.
Impulso a la creación y desarrollo de empresas.	Contar con un sistema eficaz y eficiente que provea al empresario, al emprendedor y al auto empleado lo necesario para realizar su actividad económica y a su vez impulsando la generación de empleos en Villa de Álvarez.	Porcentaje de personas atendidas registradas.	Eficacia	Nos muestra el porcentaje de personas atendidas registradas.	Número de personas que solicitan asesoría/ número de personas atendidas*100	Porcentual	Semestral	463	Atender y canalizar al 100% de las personas que solicitan asesoría.	100%	Ascendente	Registros administrativos de solicitantes de empleo, empresarios y emprendedores atendidos.	Dirección de Desarrollo Económico.

**INDICADORES DE DESEMPEÑO
SEGUNDO TRIMESTRE 2021**

Atención oportuna a la población en situación vulnerable.	Ofrecer a la población en situación de vulnerabilidad de acuerdo a los parámetros establecidos en las reglas de operación de cada programa, una atención eficiente en servicios de asesoría legal, médica y de asistencia social enfocada a satisfacer las necesidades y la problemática que presentan.	Porcentaje de servicios de asistencia social garantizado a la población en vulnerabilidad en el año	Eficacia	Determinar el porcentaje de servicios operados en los diferentes programas y actividades para la atención de la población que se encuentra en situación de vulnerabilidad por carencias sociales.	(Número de servicios asistenciales ejecutados en el año / Número de servicios asistenciales solicitados por la población vulnerable en el año)*100	Porcentual	Semestral	281,177	Garantizar la operación del 100% de los servicios de asistencia social y atención a grupos vulnerables que se encuentran en situación de pobreza moderada y pobreza extrema de acuerdo a los indicadores de rezago social que determina la CONEVAL	100%	Ascendente	Informe anual de resultados.	DIF Municipal
Impulso al desarrollo rural.	Lograr que la población de las localidades rurales, sus productores y prestadores de servicios, cuenten con oportunidades de desarrollo mediante la capacitación y entrega de apoyos en equipamiento y financieros para el incremento de su productividad y mejorar su calidad de vida.	Número de productores apoyados.	Eficacia	Nos muestra la cantidad de productores apoyados de acuerdo a lo programado.	Sumatoria de Productores apoyados	Numérico	Anual	130	Apoyar a 150 productores ganaderos, agrícolas y acuicultores.	148	Ascendente	Registros administrativos de apoyo y/o asesoría otorgados.	Dirección de Desarrollo Rural y Atención a Comunidades
Garantía en la seguridad pública y fomento de la cultura vial.	Supervisar administrativamente la operatividad eficaz del personal dependiente de la Dirección General, así como operar administrativamente los fondos federales para el fortalecimiento de la seguridad pública, además de vigilar que se cumplan con las prestaciones del personal y controlar el mantenimiento del parque vehicular.	Variación porcentual de disminución de delitos en comparación con el año anterior.	Eficacia	Nos muestra el comportamiento porcentual de la meta de acuerdo a lo programado.	((TRCHNA en el año actual / TRCHNA en el año anterior-1)*100) TRCHNA: Total de robo a casa habitación, negocio y de autos.	Porcentual	Anual	760	Reducir en un 20% el delito de robo a casa habitación, de vehículos y negocio.	3.78%	Descendente	Datos del secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública.	Unidad Administrativa de Seguridad Pública.

**INDICADORES DE DESEMPEÑO
SEGUNDO TRIMESTRE 2021**

Garantía en la seguridad pública y fomento de la cultura vial.	Lograr que la población del Municipio goce de espacios seguros en las áreas urbana y rural, incidiendo con actividades de prevención y reacción para la disminución de índices delictivos en robo a casa habitación, a comercios y vehículos.	Variación porcentual de disminución de delitos en comparación con el año anterior.	Eficacia	Nos muestra el comportamiento porcentual de la meta programada.	((TRCHNA en el año actual / TRCHNA en el año anterior-1)*100) TRCHNA: Total de robo a casa habitación, negocio y de autos.	Porcentual	Semestral	760	Reducir en un 20% el delito de robo a casa habitación, de vehículos y negocio.	3.78%	Descendente	Datos del secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública.	Dirección Operativa de Seguridad Pública.
Manejo responsable y honesto de los recursos.	Cumplir con la normatividad en cuanto al proceso de emisión de licencias comerciales, para ser entregadas a los comercios establecidos en tiempo y forma, además de regularizar el comercio en tianguis y la vía pública del Municipio, promoviendo el respeto y cuidado de los espacios que son utilizados	Porcentaje de licencias y permisos enlistados en el padrón del año.	Eficacia	Nos muestra el porcentaje de licencias y permisos enlistados en el padrón con respecto al año anterior.	Número de licencias y permisos enlistados en el 2021 / Número de licencias y permisos enlistados en 2020*100	Porcentual	Semestral	4935	Aumentar en un 8% el número de permisos y licencias al año	1.90%	Ascendente	Padrón de comercios establecidos y de negocios en vía pública.	Dirección de Inspección, Licencias, Tianguis y Vía Pública.
Garantía de servicios públicos.	Brindar a la población del Municipio un servicio de recolección de residuos, ramas y cacharros, de forma efectiva y de calidad.	Porcentaje de cumplimiento de los días establecidos con el servicio de recolección de residuos sólidos.	Eficacia	Nos muestra el porcentaje de cumplimiento de los días establecidos con el servicio de recolección de residuos sólidos, ramas y cacharros en colonias y localidades rurales.	Número de días de recolección atendidos / Número de días programados *100	Porcentual	Semestral	313 días	Cumplir con la recolección de residuos en los tiempos establecidos.	57.00%	Ascendente	Registros administrativos de los formatos de control de cargas. Base de datos.	Dirección de Limpia y Sanidad.
Garantía de servicios públicos.	Ofrecer espacios y áreas verdes limpios y dignos donde la población del Municipio pueda disfrutar para su recreación, diversión y esparcimiento, haciendo uso de los parques, jardines y camellones existentes en buen estado.	Porcentaje de camellones, parques y jardines que reciben mantenimiento una vez al mes.	Eficacia	Nos muestra el porcentaje de camellones, parques y jardines que reciben mantenimiento una vez al mes.	Parques y jardines municipalizados con mantenimiento de limpieza una vez al mes / Total de parques y jardines municipalizados* 100	Porcentual	Semestral	95	Dar mantenimiento de limpieza al 30% de parques y jardines municipalizados una vez al mes.	55%	Ascendente	Reportes e informes, Base de datos de los jardines, Camellones y áreas verdes.	Dirección de Parques y Jardines

**INDICADORES DE DESEMPEÑO
SEGUNDO TRIMESTRE 2021**

Alimentación garantizada para personas en situación vulnerable.	Lograr que los habitantes del Municipio de Villa de Álvarez, estén organizados y participen en las actividades que el gobierno municipal realiza, para conocer sus necesidades y ofrecer opciones para la recreación y el beneficio comunitario.	Porcentaje de peticiones canalizadas con respecto a las recibidas.	Eficacia	Indica el avance porcentual de las peticiones canalizadas del área de servicios públicos.	Número de peticiones canalizadas / Total de peticiones ciudadanas y de comités de barrio recibidas *100	Porcentual	Semestral	877 peticiones	Canalizar el 100% de las peticiones de los comités de barrio y la población en general, en cuanto a la prestación de servicios públicos municipales en sus colonias.	100%	Ascendente	Relación de peticiones recibidas y atendidas, oficinas de peticiones ciudadanas y de comités de barrio.	Dirección de atención ciudadana y Participación Ciudadana.
Programas y proyectos estratégicos.	Definir una cartera de proyectos de obra pública, de infraestructura social y los requeridos por las Dependencias del Municipio de Villa de Álvarez para poder concretar la gestión de recursos financieros permita su construcción, en beneficio de la población.	Porcentaje de obras ejecutadas que cumplen con los requerimientos técnicos proyectados.	Eficacia	Determinar el porcentaje de obras ejecutadas que cumplen con los requerimientos técnicos proyectados.	Número de obras que se apegaron al proyecto técnico / Número de Obras ejecutadas * 100	Porcentual	Semestral	16	Lograr que el 100% de las obras ejecutadas se apeguen al proyecto técnico.	100%	Ascendente	Programa Operativo Anual. Expedientes.	Dirección de Proyectos y Costos
Garantía en la seguridad pública y fomento de la cultura vial.	Consolidar que la población del Municipio de Villa de Álvarez, esté organizada y participe activamente en la prevención y denuncia del delito, promoviendo la capacitación en materia de prevención del delito, aumentando por parte de las corporaciones correspondientes de una respuesta oportuna a sus llamados de denuncia.	Variación Porcentual de personas beneficiadas.	Eficacia	Nos muestra la variación de la población capacitada y concientizada conforme a lo programado.	((Número de personas beneficiadas en el año actual / Número de personas beneficiadas en el año 2020-1)*100)	Porcentual	Semestral		Incrementar en un 10% el número de personas beneficiadas con las actividades de prevención del delito.	60%	Ascendente	Tarjetas Informativas, evidencias fotográficas y listas de asistencia.	Jefatura de Prevención del delito.
Promoción de la cultura de Protección Civil.	Fomentar en los habitantes del Municipio de Villa de Álvarez, la cultura de la Protección Civil, que les permita contar con la capacidad de autoprotección ante fenómenos perturbadores en caso de emergencia.	Porcentaje de personas capacitadas y atendidas con acciones de promoción de protección civil de acuerdo a lo programado.	Eficacia	Muestra la cantidad de personas capacitadas en materia de Protección Civil para su autoprotección.	Número de personas beneficiadas / número de personas programadas a beneficiar * 100	Porcentual	Semestral	3580	Beneficiar al menos a 5000 personas con servicios, capacitaciones y simulacros en materia de Protección Civil.	42%	Ascendente	Oficios de Participación en simulacros, cédulas de evaluación de simulacros, registro de servicios de emergencias.	Dirección de Protección Civil

**INDICADORES DE DESEMPEÑO
SEGUNDO TRIMESTRE 2021**

Gobierno Interno eficaz.	Auxiliar y atender a las Dependencias, así como al H. Cabildo, Autoridades Auxiliares, Comités de Barrio y de la población en general, en todas las solicitudes; así como participar en la armonización de los Reglamentos del H. Ayuntamiento.	Porcentaje de dependencias informadas	Eficacia	El indicador que se tomará en cuenta será el Porcentaje de dependencias informadas.	Número de acuerdos y determinaciones entregadas a las dependencias municipales / Número de dependencias a informar de los acuerdos y determinaciones *100	Porcentual	Semestral	50	Hacer del conocimiento a más tardar en 3 días a las dependencias municipales involucradas de los acuerdos y determinaciones del H. Cabildo.	30%	Ascendente	Oficios de certificaciones entregadas a las dependencias municipales.	Secretaría
Garantía de servicios públicos.	Eficientar y ampliar la cobertura de atención de los Servicios Públicos Municipales que se otorgan a la población.	Porcentaje de atención a solicitudes de servicios Públicos.	Eficacia	Nos muestra de manera porcentual el número de reportes atendidos con respecto al número total de reportes recibidos.	Número total de solicitudes atendidas / número total de solicitudes recibidas programadas * 100	Porcentual	Semestral	2,832	Dar respuesta al 100% de los reportes ciudadanos sobre fallas de alumbrado público, limpieza de parques y jardines municipalizados	59.43%	Ascendente	Registro de base datos de los servicios públicos de alumbrado; parques y jardines, y limpia y sanidad.	Servicios Públicos
Impulso y promoción de la cultura vial.	Lograr que la población del Municipio goce de espacios seguros en las áreas urbana y rural, incidiendo con actividades de prevención y reacción para la disminución de índices delictivos en robo a casa habitación, a comercios y vehículos.	Porcentaje de población atendida respecto a lo programado.	Eficacia	Nos muestra el porcentaje de la población capacitada y concientizada con respecto a lo programado.	(Número de población capacitada del año actual / número de población programada)*100	Porcentual	Semestral	5,085	Concientizar al 10% de la población al año.	576.73%	Ascendente	Minutas de trabajo y evidencias fotográficas.	Tránsito y Vialidad
Transparencia y Supervisión de actos administrativos y financieros.	Supervisar que las dependencias cumplan con la normatividad de acuerdo a sus funciones y se apeguen a un estricto manejo de los recursos públicos.	Variación Porcentual de solicitudes de información recibidas.	Eficacia	Nos muestra el aumento de solicitudes de información respondidas con respecto al año anterior.	((Número de solicitudes de información del año actual / Número de solicitudes del año anterior - 1)*100)	Porcentual	Semestral	153 solicitudes	Aumentar en un 10% el número de solicitudes de información.	23.52%	Ascendente	Informe INFOMEX	Unidad de Transparencia

**INDICADORES DE DESEMPEÑO
SEGUNDO TRIMESTRE 2021**

Manejo responsable y honesto de los recursos.	Aplicar los Lineamientos de la Armonización Contable y controles administrativos para lograr una disminución de las observaciones por los entes fiscalizadores, además de normalizar el pago de proveedores y obligaciones de nómina del personal del Ayuntamiento.	Porcentaje de cumplimiento de las obligaciones a proveedores y de pago de nómina.	Eficacia	Nos muestra el porcentaje de cumplimiento de las obligaciones a proveedores y de pago de nómina con respecto a lo programado.	órdenes de pago realizadas / Órdenes de pago recibidas * 100	Porcentual	Anual	100	Cumplir con el 100% del pago de nómina de trabajadores y proveedores en tiempo y forma.	100	Ascendente	Cuenta Pública y Transparencia.	Dirección de Egresos
Garantía de servicios públicos.	Lograr que los animales domésticos del Municipio, sean atendidos por sus propietarios de manera responsable, además, atender a aquellas mascotas en situación de calle.	Variación Porcentual de disminución de animales en situación de abandono con respecto al año anterior.	Eficacia	Muestra la tendencia sobre la disminución o aumento de las denuncias ciudadanas.	((Número de denuncias atendidas en el primer trimestre del año actual (2021) / número de denuncias proyectadas a octubre del año 2021- 1)*100	Porcentual	Semestral	85	Atender al 100% las denuncias ciudadanas.	42.51%	Ascendente	Registros administrativos del centro de control animal.	Dirección de Control Animal.
Fomento al turismo del municipio.	Lograr que la población, el sector comercial y de servicios de Villa de Álvarez, se beneficie de la promoción de los atractivos turísticos, gastronómicos y culturales con los que cuenta el Municipio.	Promedio Porcentual de visitas recibidas en el municipio.	Eficacia		Total de respuestas de prestadores de servicios acerca de las visitas recibidas respecto al año anterior / número de prestadores de servicios turísticos*100	Porcentual	Anual	0	Incrementar en un 5% el número de turistas que visitan el municipio con respecto al año anterior.	0	Ascendente	Encuestas de medición de visitantes al municipio aplicada a PST en puntos estratégicos.	Dirección de Turismo.
Administración austera, con resultados.	Fomentar en el personal de la administración pública municipal, un ambiente de trabajo armónico, que permita el desarrollo profesional y mejorar su desempeño en beneficio de la sociedad.	Porcentaje de personal que labora en un ambiente armónico con respecto al año anterior.	Eficacia	Nos muestra el porcentaje de solicitudes de clima laboral respondidas con respecto a las recibidas.	Número de personal con respuesta de satisfacción superior a 8/ total de personal encuestado *100	Porcentual	Semestral	1028	Lograr que el 75% de personal labore en un ambiente de trabajo que permita incrementar su desempeño.	100%	Ascendente	Encuestas de satisfacción de ambiente laboral.	Dirección de Recursos Humanos y Evaluación.
Planeación y gestión para un desarrollo armónico	Gestionar los recursos financieros para la ejecución de obras públicas y acciones, planeadas con la	Porcentaje de obras públicas ejecutadas	Eficacia	Nos muestra el porcentaje de obras públicas ejecutadas con	((Número de obras públicas ejecutadas en el año actual /	Porcentual	Semestral	26	Incrementar en un 100% el número de obras públicas	En Proceso	Ascendente	Programa Operativo Anual, Actas de entrega-	Planeación y Programas de Gestión y Recursos

**INDICADORES DE DESEMPEÑO
SEGUNDO TRIMESTRE 2021**

municipal.	participación de los diversos sectores de la sociedad y que atiendan las prioridades de la población, dando seguimiento físico y financiero a las obras ejecutadas por el gobierno municipal, además de monitorear y evaluar los objetivos y metas del Plan Municipal de Desarrollo.	con respecto al año anterior		respecto a las realizadas el año anterior.	Número de obras públicas ejecutadas el año anterior-1)*100)				ejecutadas con respecto al año anterior.			recepción de obras a la población.	
Garantía en la seguridad pública y fomento de la cultura vial.	Coordinar y vigilar el cumplimiento de sus objetivos de las áreas que dependen de la Dirección General, además de ejecutar políticas, programas y acciones para la prevención del delito.	Variación porcentual de disminución de delitos en comparación con el año anterior.	Eficacia	Nos muestra el comportamiento o porcentual de la meta programada.	((TRCHNA en el año actual / TRCHNA en el año anterior-1)*100) TRCHNA: Total de robo a casa habitación, negocio y de autos.	Porcentual	Semestral	760	Reducir en un 20% el delito de robo a casa habitación, de vehículos y negocio.	3.78%	Descendente	Datos del secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública.	Dirección General de Seguridad Pública
Manejo responsable y honesto de los recursos.	Contar con un inventario actualizado de los predios del Municipio, que permita brindar seguridad y certeza técnica sobre los trámites catastrales.	Porcentaje de Actualización de la base de datos del padrón catastral	Eficacia	Nos muestra el porcentaje de actualización de la base de datos del padrón catastral	Número de datos actualizados / Número total del padrón * 100	Porcentual	Semestral	75%	Contar con una base de datos confiable, segura y oportuna y 100% actualizada de los usuarios del padrón catastral.	75%	Ascendente	Sistema Empress	Dirección de Catastro Municipal
Gobierno Interno eficaz.	Contar con un servicio de registro civil eficiente y eficaz para la población.	Porcentaje de satisfacción en la calidad del servicio	Eficacia	Muestra el tiempo que se aplica en la realización de un trámite	Número de personas satisfechas con la atención en los trámites de registro civil / Total de encuestados	Porcentual	Anual		Lograr la satisfacción del 100% de los usuarios en cuanto a la calidad en el servicio de los trámites de actos de registro civil.	98.96%	Ascendente	Encuestas de calidad del servicio de trámites realizados.	Oficialía de Registro Civil