

IDENTIFICACIÓN DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO

| | | | | | | |
|-----------------------------------|---|-----------------|---------------------|--------------|--------------------------|-----------------|
| NOMBRE DEL PROGRAMA | CONTROL VEHICULAR | | | | | |
| CLASIFICACIÓN PROGRAMÁTICA | B02E25241 | TEMA PED | OBJETIVO PED | CONAC | TIPO BENEFICIARIO | PROGRAMA |
| | | B | 02 | E | 25 | 241 |
| INSTITUCIÓN | SECRETARÍA DE FINANZAS Y TESORERÍA GENERAL DEL ESTADO | | | | | |
| BENEFICIARIO | PROPIETARIOS Y/O CONDUCTORES DE VEHÍCULOS MOTORES | | | | | |

ALINEACIÓN A LA PLANEACIÓN DEL DESARROLLO

| | |
|------------------------------------|---|
| TEMA PED 2016-2021 | GOBIERNO EFICAZ Y EFICIENTE |
| OBJETIVO PED 2016-2021 | DESARROLLAR UNA GESTIÓN PÚBLICA EFICIENTE. |
| ESTRATEGÍA PED 2016-2021 | SIMPLIFICAR Y FACILITAR LOS TRÁMITES Y SERVICIOS AL CIUDADANO |
| PROGRAMA SECTORIAL | - |
| OBJETIVO PROGRAMA SECTORIAL | - |

ALINEACIÓN ODS

| | |
|---------------------|--|
| OBJETIVO ODS | PROMOVER SOCIEDADES JUSTAS, PACÍFICAS E INCLUSIVAS |
| META ODS | CREAR A TODOS LOS NIVELES INSTITUCIONES EFICACES Y TRANSPARENTES QUE RINDAN CUENTAS. |

DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO

FIN

CONTRIBUIR A LA DISMINUCIÓN DE LOS REQUISITOS EN LOS TRAMITES PROPORCIONADOS POR EL ICV A TRAVÉS DE LA SIMPLIFICACIÓN

DATOS DEL INDICADOR

| | |
|---|---|
| NOMBRE DEL INDICADOR | PORCENTAJE DE TRÁMITES SIMPLIFICADOS |
| DESCRIPCIÓN | MIDE EL PORCENTAJE DE LOS TRAMITES SIMPLIFICADOS RESPECTO A LOS TRÁMITES PROPORCIONADOS POR EL INSTITUTO DE CONTROL VEHICULAR |
| UNIDAD RESPONSABLE DE REPORTAR EL INDICADOR | COORDINACION DE OPERACIONES |
| MÉTODO DE CÁLCULO | (TRAMITES SIMPLIFICADOS / TRAMITES TOTALES) * 100 |

| TIPO DE INDICADOR | DIMENSIÓN | TIPO DE FÓRMULA | UNIDAD DE MEDIDA | FRECUENCIA | SENTIDO DEL INDICADOR |
|-------------------|------------|-----------------|------------------|------------|-----------------------|
| ESTRATÉGICO | EFICIENCIA | PORCENTAJE | PORCENTAJE | ANUAL | NORMAL |

CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR

| CLARIDAD | RELEVANCIA | ECONOMÍA | MONITOREABLE | ADECUADO | APORTE MARGINAL |
|----------|------------|----------|--------------|----------|-----------------|
| SI | SI | SI | SI | SI | SI |

DATOS DE LAS VARIABLES

| NOMBRE | DESCRIPCIÓN | MEDIO DE VERIFICACIÓN / FUENTE DE INFORMACIÓN | UNIDAD DE MEDIDA | VALOR 2020 |
|------------------------|--|---|------------------|------------|
| TRAMITES SIMPLIFICADOS | CANTIDAD DE TRÁMITES SIMPLIFICADOS EN EL AÑO | COORDINACIÓN DE OPERACIONES / COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | TRÁMITES | 405,628.00 |
| TRAMITES TOTALES | CANTIDAD DE TRÁMITES TOTALES EN EL AÑO | COORDINACIÓN DE OPERACIONES / COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | TRÁMITES | 427,920.00 |

METAS

| LÍNEA BASE 2015 | META 2017 | META 2018 | META 2019 | META 2020 | META SEXENAL |
|-----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|--------------|
| - | - | - | - | 94.79 | - |

PARÁMETROS DE SEMAFORIZACIÓN

| ROJO | AMARILLO | VERDE |
|------------------------------------|--|------------------------|
| V.I. < 85.31 O 104.27 < V.I. | 85.31 <= V.I. < 90.05 O 99.53 < V.I. <= 104.27 | 90.05 <= V.I. <= 99.53 |

V.I.: VALOR DEL INDICADOR

PROPÓSITO

LOS PROPIETARIOS Y/O CONDUCTORES DE VEHÍCULOS MOTORES CUENTAN CON SERVICIOS EFICIENTES

DATOS DEL INDICADOR

| | |
|---|--|
| NOMBRE DEL INDICADOR | PORCENTAJE DE CALIFICACION BUENA EN EL SERVICIO DE ATENCION |
| DESCRIPCIÓN | MIDE EL PORCENTAJE DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR EL INSTITUTO DE CONTROL VEHICULAR CON CALIFICACION BUENA |
| UNIDAD RESPONSABLE DE REPORTAR EL INDICADOR | COORDINACIÓN DE OPERACIONES |
| MÉTODO DE CÁLCULO | (ENCUESTAS CON CALIFICACIÓN BUENA / ENCUESTAS REALIZADAS) * 100 |

| TIPO DE INDICADOR | DIMENSIÓN | TIPO DE FÓRMULA | UNIDAD DE MEDIDA | FRECUENCIA | SENTIDO DEL INDICADOR |
|-------------------|-----------|-----------------|------------------|------------|-----------------------|
| ESTRATÉGICO | CALIDAD | PORCENTAJE | PORCENTAJE | ANUAL | NORMAL |

CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR

| CLARIDAD | RELEVANCIA | ECONOMÍA | MONITOREABLE | ADECUADO | APORTE MARGINAL |
|----------|------------|----------|--------------|----------|-----------------|
| SI | SI | SI | SI | SI | SI |

DATOS DE LAS VARIABLES

| NOMBRE | DESCRIPCIÓN | MEDIO DE VERIFICACIÓN / FUENTE DE INFORMACIÓN | UNIDAD DE MEDIDA | VALOR 2020 |
|----------------------------------|---|---|------------------|------------|
| ENCUESTAS CON CALIFICACIÓN BUENA | CANTIDAD DE ENCUESTAS REALIZADAS EN EL AÑO CON CALIFICACIÓN BUENA | COORDINACIÓN DE OPERACIONES | ENCUESTAS | 1,700.00 |
| ENCUESTAS REALIZADAS | CANTIDAD DE ENCUESTAS REALIZADAS EN EL AÑO | COORDINACIÓN DE OPERACIONES | ENCUESTAS | 2,000.00 |

SUPUESTO

LOS PROPIETARIOS Y/O CONDUCTORES DE VEHÍCULOS MOTORES CUMPLEN CON LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS PARA EL OTORGAMIENTO DE TRÁMITES VEHICULARES, LICENCIAS Y SERVICIOS

METAS

| LÍNEA BASE 2015 | META 2017 | META 2018 | META 2019 | META 2020 | META SEXENAL |
|-----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|--------------|
| - | - | - | - | 85.00 | - |

PARÁMETROS DE SEMAFORIZACIÓN

| ROJO | AMARILLO | VERDE |
|-----------------------------------|---|------------------------|
| V.I. < 76.50 Ó 93.50 < V.I. | 76.50 <= V.I. < 80.75 Ó 89.25 < V.I. <= 93.50 | 80.75 <= V.I. <= 89.25 |

V.I.: VALOR DEL INDICADOR

COMPONENTE C1

TRÁMITES VEHICULARES BRINDADOS

DATOS DEL INDICADOR

| | |
|--|--|
| NOMBRE DEL INDICADOR | PORCENTAJE DE TRÁMITES VEHICULARES BRINDADOS RESPECTO A LOS PROGRAMADOS |
| DESCRIPCIÓN | MIDE LA PROPORCIÓN DE LOS TRÁMITES VEHICULARES (ALTA, BAJA, REFRENDO) BRINDADOS RESPECTO A LOS PROGRAMADOS |
| UNIDAD RESPONSABLE DE REPORTAR EL INDICADOR | COORDINACION DE OPERACIONES |
| MÉTODO DE CÁLCULO | (TRÁMITES VEHICULARES BRINDADOS / TRÁMITES VEHICULARES PROGRAMADOS) * 100 |

| TIPO DE INDICADOR | DIMENSIÓN | TIPO DE FÓRMULA | UNIDAD DE MEDIDA | FRECUENCIA | SENTIDO DEL INDICADOR |
|-------------------|-----------|-----------------|------------------|------------|-----------------------|
| DE GESTIÓN | EFICACIA | PORCENTAJE | PORCENTAJE | TRIMESTRAL | NORMAL |

CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR

| CLARIDAD | RELEVANCIA | ECONOMÍA | MONITOREABLE | ADECUADO | APORTE MARGINAL |
|----------|------------|----------|--------------|----------|-----------------|
| SI | SI | SI | SI | SI | SI |

DATOS DE LAS VARIABLES

| NOMBRE | DESCRIPCIÓN | MEDIO DE VERIFICACIÓN / FUENTE DE INFORMACIÓN | UNIDAD DE MEDIDA | VALOR 2020 |
|----------------------------------|---|---|------------------|------------|
| TRÁMITES VEHICULARES BRINDADOS | CANTIDAD DE TRÁMITES VEHICULARES BRINDADOS EN EL AÑO | COORDINACIÓN DE OPERACIONES / COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | TRÁMITES | 427,920.00 |
| TRÁMITES VEHICULARES PROGRAMADOS | CANTIDAD PROGRAMADA DE TRÁMITES VEHICULARES EN EL AÑO | COORDINACIÓN DE OPERACIONES / COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | TRÁMITES | 427,920.00 |

SUPUESTO

LOS PROPIETARIOS DE VEHÍCULOS MOTORES REALIZAN EL PAGO CORRESPONDIENTE PARA RECIBIR TRÁMITES VEHICULARES

METAS

| LÍNEA BASE 2015 | META 2017 | META 2018 | META 2019 | META 2020 | META SEXENAL |
|-----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|--------------|
| - | - | - | - | 100.00 | - |

PARÁMETROS DE SEMAFORIZACIÓN

| ROJO | AMARILLO | VERDE |
|------------------------------------|---|-------------------------|
| V.I. < 90.00 Ó 110.00 < V.I. | 90.00 <= V.I. < 95.00 Ó 105.00 < V.I. <= 110.00 | 95.00 <= V.I. <= 105.00 |

V.I.: VALOR DEL INDICADOR

COMPONENTE C2

LICENCIAS DE CONDUCIR ENTREGADAS

DATOS DEL INDICADOR

| | |
|--|--|
| NOMBRE DEL INDICADOR | PORCENTAJE DE LICENCIAS DE CONDUCIR ENTREGADAS RESPECTO A LAS PROGRAMADAS |
| DESCRIPCIÓN | MIDE LA PROPORCIÓN EN LA EXPEDICIÓN DE LICENCIAS DE CONDUCIR ENTREGADAS RESPECTO A LAS PROGRAMADAS |
| UNIDAD RESPONSABLE DE REPORTAR EL INDICADOR | COORDINACION DE OPERACIONES |
| MÉTODO DE CÁLCULO | (LICENCIAS DE CONDUCIR BRINDADAS / LICENCIAS DE CONDUCIR PROGRAMADAS) * 100 |

| TIPO DE INDICADOR | DIMENSIÓN | TIPO DE FÓRMULA | UNIDAD DE MEDIDA | FRECUENCIA | SENTIDO DEL INDICADOR |
|-------------------|-----------|-----------------|------------------|------------|-----------------------|
| DE GESTIÓN | EFICACIA | PORCENTAJE | PORCENTAJE | TRIMESTRAL | NORMAL |

CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR

| CLARIDAD | RELEVANCIA | ECONOMÍA | MONITOREABLE | ADECUADO | APORTE MARGINAL |
|----------|------------|----------|--------------|----------|-----------------|
| SI | SI | SI | SI | SI | SI |

DATOS DE LAS VARIABLES

| NOMBRE | DESCRIPCIÓN | MEDIO DE VERIFICACIÓN / FUENTE DE INFORMACIÓN | UNIDAD DE MEDIDA | VALOR 2020 |
|-----------------------------------|--|---|------------------|------------|
| LICENCIAS DE CONDUCIR BRINDADAS | CANTIDAD DE LICENCIAS DE CONDUCIR EXPEDIDAS EN EL AÑO | COORDINACIÓN DE OPERACIONES / COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | LICENCIAS | 501,419.00 |
| LICENCIAS DE CONDUCIR PROGRAMADAS | CANTIDAD PROGRAMADA DE EXPEDICIÓN DE LICENCIAS DE CONDUCIR EN EL AÑO | COORDINACIÓN DE OPERACIONES / COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | LICENCIAS | 501,419.00 |

SUPUESTO

LOS CONDUCTORES DE VEHÍCULOS MOTORES REALIZAN EL PAGO CORRESPONDIENTE PARA RECIBIR LICENCIAS DE CONDUCIR

METAS

| LÍNEA BASE 2015 | META 2017 | META 2018 | META 2019 | META 2020 | META SEXENAL |
|-----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|--------------|
| - | - | - | - | 100.00 | - |

PARÁMETROS DE SEMAFORIZACIÓN

| ROJO | AMARILLO | VERDE |
|------------------------------------|---|-------------------------|
| V.I. < 90.00 Ó 110.00 < V.I. | 90.00 <= V.I. < 95.00 Ó 105.00 < V.I. <= 110.00 | 95.00 <= V.I. <= 105.00 |

V.I.: VALOR DEL INDICADOR

COMPONENTE C3

SERVICIOS BRINDADOS

DATOS DEL INDICADOR

| | |
|---|--|
| NOMBRE DEL INDICADOR | PORCENTAJE DE SERVICIOS BRINDADOS RESPECTO A LOS PROGRAMADOS |
| DESCRIPCIÓN | MIDE LA PROPORCIÓN DE LOS SERVICIOS BRINDADOS RESPECTO A LOS PROGRAMADOS |
| UNIDAD RESPONSABLE DE REPORTAR EL INDICADOR | COORDINACIÓN DE OPERACIONES |
| MÉTODO DE CÁLCULO | $(\text{SERVICIOS BRINDADOS} / \text{SERVICIOS PROGRAMADOS}) * 100$ |

| TIPO DE INDICADOR | DIMENSIÓN | TIPO DE FÓRMULA | UNIDAD DE MEDIDA | FRECUENCIA | SENTIDO DEL INDICADOR |
|-------------------|-----------|-----------------|------------------|------------|-----------------------|
| DE GESTIÓN | EFICACIA | PORCENTAJE | PORCENTAJE | TRIMESTRAL | NORMAL |

CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR

| CLARIDAD | RELEVANCIA | ECONOMÍA | MONITOREABLE | ADECUADO | APORTE MARGINAL |
|----------|------------|----------|--------------|----------|-----------------|
| SI | SI | SI | SI | SI | SI |

DATOS DE LAS VARIABLES

| NOMBRE | DESCRIPCIÓN | MEDIO DE VERIFICACIÓN / FUENTE DE INFORMACIÓN | UNIDAD DE MEDIDA | VALOR 2020 |
|-----------------------|--|---|------------------|------------|
| SERVICIOS BRINDADOS | CANTIDAD DE SERVICIOS BRINDADOS EN EL AÑO | COORDINACIÓN DE OPERACIONES / COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | SERVICIOS | 893,603.00 |
| SERVICIOS PROGRAMADOS | CANTIDAD PROGRAMADA DE SERVICIOS EN EL AÑO | COORDINACIÓN DE OPERACIONES / COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | SERVICIOS | 893,603.00 |

SUPUESTO

LOS PROPIETARIOS Y, O, CONDUCTORES DE VEHÍCULOS MOTORES REALIZAN EL PAGO CORRESPONDIENTE PARA RECIBIR SERVICIOS POR PARTE DEL INSTITUTO DE CONTROL VEHICULAR

METAS

| LÍNEA BASE 2015 | META 2017 | META 2018 | META 2019 | META 2020 | META SEXENAL |
|-----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|--------------|
| - | - | - | - | 100.00 | - |

PARÁMETROS DE SEMAFORIZACIÓN

| ROJO | AMARILLO | VERDE |
|------------------------------------|---|-------------------------|
| V.I. < 90.00 Ó 110.00 < V.I. | 90.00 <= V.I. < 95.00 Ó 105.00 < V.I. <= 110.00 | 95.00 <= V.I. <= 105.00 |

V.I.: VALOR DEL INDICADOR

ACTIVIDAD A1C1

REVISIÓN DE DOCUMENTOS AL CLIENTE

DATOS DEL INDICADOR

| | |
|---|--|
| NOMBRE DEL INDICADOR | PORCENTAJE DE ATENCIÓN AL CLIENTE REALIZADA |
| DESCRIPCIÓN | MIDE LA PROPORCIÓN DE LAS ATENCIONES REALIZADAS RESPECTO A LAS PROGRAMADAS |
| UNIDAD RESPONSABLE DE REPORTAR EL INDICADOR | COORDINACIÓN DE OPERACIONES |
| MÉTODO DE CÁLCULO | (ATENCIONES REALIZADAS / ATENCIONES PROGRAMADAS) * 100 |

| TIPO DE INDICADOR | DIMENSIÓN | TIPO DE FÓRMULA | UNIDAD DE MEDIDA | FRECUENCIA | SENTIDO DEL INDICADOR |
|-------------------|-----------|-----------------|------------------|------------|-----------------------|
| DE GESTIÓN | EFICACIA | PORCENTAJE | PORCENTAJE | TRIMESTRAL | NORMAL |

CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR

| CLARIDAD | RELEVANCIA | ECONOMÍA | MONITOREABLE | ADECUADO | APORTE MARGINAL |
|----------|------------|----------|--------------|----------|-----------------|
| SI | SI | SI | SI | SI | SI |

DATOS DE LAS VARIABLES

| NOMBRE | DESCRIPCIÓN | MEDIO DE VERIFICACIÓN / FUENTE DE INFORMACIÓN | UNIDAD DE MEDIDA | VALOR 2020 |
|------------------------|--|---|------------------|------------|
| ATENCIÓNES REALIZADAS | CANTIDAD DE ATENCIONES REALIZADAS EN EL AÑO | COORDINACIÓN DE OPERACIONES | ATENCIÓNES | 427,920.00 |
| ATENCIÓNES PROGRAMADAS | CANTIDAD DE ATENCIONES PROGRAMADAS EN EL AÑO | COORDINACIÓN DE OPERACIONES | ATENCIÓNES | 427,920.00 |

SUPUESTO

SE CUENTA CON PERSONAL CAPACITADO, EQUIPO DE CÓMPUTO E INSTALACIONES ADECUADAS PARA REVISIÓN DE LA INFORMACIÓN

METAS

| LÍNEA BASE 2015 | META 2017 | META 2018 | META 2019 | META 2020 | META SEXENAL |
|-----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|--------------|
| - | - | - | - | 100.00 | - |

PARÁMETROS DE SEMAFORIZACIÓN

| ROJO | AMARILLO | VERDE |
|------------------------------------|---|-------------------------|
| V.I. < 90.00 Ó 110.00 < V.I. | 90.00 <= V.I. < 95.00 Ó 105.00 < V.I. <= 110.00 | 95.00 <= V.I. <= 105.00 |

V.I.: VALOR DEL INDICADOR

ACTIVIDAD A2C1

REALIZACIÓN DE CAPTURA DE TRÁMITE EN EL SISTEMA DE AUTOS

DATOS DEL INDICADOR

| | |
|---|---|
| NOMBRE DEL INDICADOR | PORCENTAJE DE SOLICITUDES REALIZADAS |
| DESCRIPCIÓN | MIDE LA PROPORCIÓN DE LAS SOLICITUDES REALIZADAS RESPECTO A LAS INICIADAS |
| UNIDAD RESPONSABLE DE REPORTAR EL INDICADOR | COORDINACIÓN DE OPERACIONES |
| MÉTODO DE CÁLCULO | $(\text{SOLICITUDES REALIZADAS} / \text{SOLICITUDES INICIADAS}) * 100$ |

| TIPO DE INDICADOR | DIMENSIÓN | TIPO DE FÓRMULA | UNIDAD DE MEDIDA | FRECUENCIA | SENTIDO DEL INDICADOR |
|-------------------|-----------|-----------------|------------------|------------|-----------------------|
| DE GESTIÓN | EFICACIA | PORCENTAJE | PORCENTAJE | TRIMESTRAL | NORMAL |

CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR

| CLARIDAD | RELEVANCIA | ECONOMÍA | MONITOREABLE | ADECUADO | APORTE MARGINAL |
|----------|------------|----------|--------------|----------|-----------------|
| SI | SI | SI | SI | SI | SI |

DATOS DE LAS VARIABLES

| NOMBRE | DESCRIPCIÓN | MEDIO DE VERIFICACIÓN / FUENTE DE INFORMACIÓN | UNIDAD DE MEDIDA | VALOR 2020 |
|------------------------|--|---|------------------|------------|
| SOLICITUDES REALIZADAS | CANTIDAD DE SOLICITUDES REALIZADAS EN EL AÑO | COORDINACIÓN DE OPERACIONES / COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | SOLICITUDES | 427,920.00 |
| SOLICITUDES INICIADAS | CANTIDAD DE SOLICITUDES INICIADAS EN EL AÑO | COORDINACIÓN DE OPERACIONES / COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | SOLICITUDES | 427,920.00 |

SUPUESTO

SE CUENTA CON PERSONAL CAPACITADO, EQUIPO DE CÓMPUTO E INSTALACIONES ADECUADAS PARA LA CAPTURA DE LA INFORMACIÓN

METAS

| LÍNEA BASE 2015 | META 2017 | META 2018 | META 2019 | META 2020 | META SEXENAL |
|-----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|--------------|
| - | - | - | - | 100.00 | - |

PARÁMETROS DE SEMAFORIZACIÓN

| ROJO | AMARILLO | VERDE |
|------------------------------------|---|-------------------------|
| V.I. < 90.00 Ó 110.00 < V.I. | 90.00 <= V.I. < 95.00 Ó 105.00 < V.I. <= 110.00 | 95.00 <= V.I. <= 105.00 |

V.I.: VALOR DEL INDICADOR

ACTIVIDAD A3C1

REALIZACIÓN DE COBRO DE TRAMITE

DATOS DEL INDICADOR

| | |
|---|--|
| NOMBRE DEL INDICADOR | PORCENTAJE DE COBRO REALIZADOS |
| DESCRIPCIÓN | MIDE EL PORCENTAJE DE LOS COBROS REALIZADOS RESPECTO A LOS PROGRAMADOS |
| UNIDAD RESPONSABLE DE REPORTAR EL INDICADOR | COORDINACIÓN DE OPERACIONES |
| MÉTODO DE CÁLCULO | (PAGOS COBRADOS / PAGOS PROGRAMADOS) * 100 |

| TIPO DE INDICADOR | DIMENSIÓN | TIPO DE FÓRMULA | UNIDAD DE MEDIDA | FRECUENCIA | SENTIDO DEL INDICADOR |
|-------------------|-----------|-----------------|------------------|------------|-----------------------|
| DE GESTIÓN | EFICACIA | PORCENTAJE | PORCENTAJE | TRIMESTRAL | NORMAL |

CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR

| CLARIDAD | RELEVANCIA | ECONOMÍA | MONITOREABLE | ADECUADO | APORTE MARGINAL |
|----------|------------|----------|--------------|----------|-----------------|
| SI | SI | SI | SI | SI | SI |

DATOS DE LAS VARIABLES

| NOMBRE | DESCRIPCIÓN | MEDIO DE VERIFICACIÓN / FUENTE DE INFORMACIÓN | UNIDAD DE MEDIDA | VALOR 2020 |
|-------------------|---|---|------------------|------------|
| PAGOS COBRADOS | CANTIDAD DE PAGOS COBRADOS EN EL AÑO | COORDINACIÓN DE OPERACIONES / COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | PAGOS | 427,920.00 |
| PAGOS PROGRAMADOS | CANTIDAD DE PAGOS PROGRAMADOS EN EL AÑO | COORDINACIÓN DE OPERACIONES / COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | PAGOS | 427,920.00 |

SUPUESTO

EL CONTRIBUYENTE REALICE EL PAGO Y QUE SE CUENTE CON EL PERSONAL CAPACITADO, EQUIPO DE COMPUTO E INSTALACIONES PARA LA RECEPCIÓN DE LOS PAGOS DE LOS CLIENTES

METAS

| LÍNEA BASE 2015 | META 2017 | META 2018 | META 2019 | META 2020 | META SEXENAL |
|-----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|--------------|
| - | - | - | - | 100.00 | - |

PARÁMETROS DE SEMAFORIZACIÓN

| ROJO | AMARILLO | VERDE |
|------------------------------------|---|-------------------------|
| V.I. < 90.00 Ó 110.00 < V.I. | 90.00 <= V.I. < 95.00 Ó 105.00 < V.I. <= 110.00 | 95.00 <= V.I. <= 105.00 |

V.I.: VALOR DEL INDICADOR

ACTIVIDAD A 1C2

REVISIÓN DE DOCUMENTOS AL CLIENTE

DATOS DEL INDICADOR

| | |
|---|--|
| NOMBRE DEL INDICADOR | PORCENTAJES DE ATENCIÓN AL CLIENTE REALIZADA |
| DESCRIPCIÓN | MIDE LA PROPORCIÓN DE LAS ATENCIONES REALIZADAS RESPECTO A LAS PROGRAMADAS |
| UNIDAD RESPONSABLE DE REPORTAR EL INDICADOR | COORDINACIÓN DE OPERACIONES |
| MÉTODO DE CÁLCULO | (ATENCIONES REALIZADAS / ATENCIONES PROGRAMADAS) * 100 |

| TIPO DE INDICADOR | DIMENSIÓN | TIPO DE FÓRMULA | UNIDAD DE MEDIDA | FRECUENCIA | SENTIDO DEL INDICADOR |
|-------------------|-----------|-----------------|------------------|------------|-----------------------|
| DE GESTIÓN | EFICACIA | PORCENTAJE | PORCENTAJE | TRIMESTRAL | NORMAL |

CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR

| CLARIDAD | RELEVANCIA | ECONOMÍA | MONITOREABLE | ADECUADO | APORTE MARGINAL |
|----------|------------|----------|--------------|----------|-----------------|
| SI | SI | SI | SI | SI | SI |

DATOS DE LAS VARIABLES

| NOMBRE | DESCRIPCIÓN | MEDIO DE VERIFICACIÓN / FUENTE DE INFORMACIÓN | UNIDAD DE MEDIDA | VALOR 2020 |
|------------------------|--|---|-----------------------|------------|
| ATENCIÓNES REALIZADAS | CANTIDAD DE ATENCIONES REALIZADAS EN EL AÑO | COORDINACIÓN DE OPERACIONES | ATENCIÓNES AL CLIENTE | 501,419.00 |
| ATENCIÓNES PROGRAMADAS | CANTIDAD DE ATENCIONES PROGRAMADAS EN EL AÑO | COORDINACIÓN DE OPERACIONES | ATENCIÓNES AL CLIENTE | 501,419.00 |

SUPUESTO

SE CUENTA CON PERSONAL CAPACITADO, EQUIPO DE CÓMPUTO E INSTALACIONES ADECUADAS PARA REVISIÓN DE LA INFORMACIÓN

METAS

| LÍNEA BASE 2015 | META 2017 | META 2018 | META 2019 | META 2020 | META SEXENAL |
|-----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|--------------|
| - | - | - | - | 100.00 | - |

PARÁMETROS DE SEMAFORIZACIÓN

| ROJO | AMARILLO | VERDE |
|------------------------------------|---|-------------------------|
| V.I. < 90.00 Ó 110.00 < V.I. | 90.00 <= V.I. < 95.00 Ó 105.00 < V.I. <= 110.00 | 95.00 <= V.I. <= 105.00 |

V.I.: VALOR DEL INDICADOR

ACTIVIDAD A2C2

REALIZACIÓN DE CAPTURA DE TRÁMITE EN EL SISTEMA DE AUTOS

DATOS DEL INDICADOR

| | |
|---|---|
| NOMBRE DEL INDICADOR | PORCENTAJE DE SOLICITUDES REALIZADAS |
| DESCRIPCIÓN | MIDE LA PROPORCIÓN DE LAS SOLICITUDES REALIZADAS RESPECTO A LAS INICIADAS |
| UNIDAD RESPONSABLE DE REPORTAR EL INDICADOR | COORDINACIÓN DE OPERACIONES |
| MÉTODO DE CÁLCULO | (SOLICITUDES REALIZADAS / SOLICITUDES INICIADAS) * 100 |

| TIPO DE INDICADOR | DIMENSIÓN | TIPO DE FÓRMULA | UNIDAD DE MEDIDA | FRECUENCIA | SENTIDO DEL INDICADOR |
|-------------------|-----------|-----------------|------------------|------------|-----------------------|
| DE GESTIÓN | EFICACIA | PORCENTAJE | PORCENTAJE | TRIMESTRAL | NORMAL |

CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR

| CLARIDAD | RELEVANCIA | ECONOMÍA | MONITOREABLE | ADECUADO | APORTE MARGINAL |
|----------|------------|----------|--------------|----------|-----------------|
| SI | SI | SI | SI | SI | SI |

DATOS DE LAS VARIABLES

| NOMBRE | DESCRIPCIÓN | MEDIO DE VERIFICACIÓN / FUENTE DE INFORMACIÓN | UNIDAD DE MEDIDA | VALOR 2020 |
|------------------------|--|---|------------------|------------|
| SOLICITUDES REALIZADAS | CANTIDAD DE SOLICITUDES REALIZADAS EN EL AÑO | COORDINACIÓN DE OPERACIONES / COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | SOLICITUDES | 501,419.00 |
| SOLICITUDES INICIADAS | CANTIDAD DE SOLICITUDES INICIADAS EN EL AÑO | COORDINACIÓN DE OPERACIONES / COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | SOLICITUDES | 501,419.00 |

SUPUESTO

SE CUENTA CON PERSONAL CAPACITADO, EQUIPO DE CÓMPUTO E INSTALACIONES ADECUADAS PARA LA CAPTURA DE LA INFORMACIÓN

METAS

| LÍNEA BASE 2015 | META 2017 | META 2018 | META 2019 | META 2020 | META SEXENAL |
|-----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|--------------|
| - | - | - | - | 100.00 | - |

PARÁMETROS DE SEMAFORIZACIÓN

| ROJO | AMARILLO | VERDE |
|------------------------------------|---|-------------------------|
| V.I. < 90.00 Ó 110.00 < V.I. | 90.00 <= V.I. < 95.00 Ó 105.00 < V.I. <= 110.00 | 95.00 <= V.I. <= 105.00 |

V.I.: VALOR DEL INDICADOR

ACTIVIDAD A3C2

REALIZACIÓN DE COBRO DE TRAMITE

DATOS DEL INDICADOR

| | |
|---|--|
| NOMBRE DEL INDICADOR | PORCENTAJE DE COBROS REALIZADOS |
| DESCRIPCIÓN | MIDE EL PORCENTAJE DE LOS COBROS REALIZADOS RESPECTO A LOS PROGRAMADOS |
| UNIDAD RESPONSABLE DE REPORTAR EL INDICADOR | COORDINACIÓN DE OPERACIONES |
| MÉTODO DE CÁLCULO | (PAGOS COBRADOS / PAGOS PROGRAMADOS) * 100 |

| TIPO DE INDICADOR | DIMENSIÓN | TIPO DE FÓRMULA | UNIDAD DE MEDIDA | FRECUENCIA | SENTIDO DEL INDICADOR |
|-------------------|-----------|-----------------|------------------|------------|-----------------------|
| DE GESTIÓN | EFICACIA | PORCENTAJE | PORCENTAJE | TRIMESTRAL | NORMAL |

CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR

| CLARIDAD | RELEVANCIA | ECONOMÍA | MONITOREABLE | ADECUADO | APORTE MARGINAL |
|----------|------------|----------|--------------|----------|-----------------|
| SI | SI | SI | SI | SI | SI |

DATOS DE LAS VARIABLES

| NOMBRE | DESCRIPCIÓN | MEDIO DE VERIFICACIÓN / FUENTE DE INFORMACIÓN | UNIDAD DE MEDIDA | VALOR 2020 |
|-------------------|---|---|------------------|------------|
| PAGOS COBRADOS | CANTIDAD DE PAGOS COBRADOS EN EL AÑO | COORDINACIÓN DE OPERACIONES / COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | PAGOS | 501,419.00 |
| PAGOS PROGRAMADOS | CANTIDAD DE PAGOS PROGRAMADOS EN EL AÑO | COORDINACIÓN DE OPERACIONES / COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | PAGOS | 501,419.00 |

SUPUESTO

EL CONTRIBUYENTE REALIZA EL PAGO Y QUE SE CUENTE CON EL PERSONAL CAPACITADO, EQUIPO DE COMPUTO E INSTALACIONES PARA LA RECEPCIÓN DE LOS PAGOS DE LOS CLIENTES

METAS

| LÍNEA BASE 2015 | META 2017 | META 2018 | META 2019 | META 2020 | META SEXENAL |
|-----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|--------------|
| - | - | - | - | 100.00 | - |

PARÁMETROS DE SEMAFORIZACIÓN

| ROJO | AMARILLO | VERDE |
|------------------------------------|---|-------------------------|
| V.I. < 90.00 Ó 110.00 < V.I. | 90.00 <= V.I. < 95.00 Ó 105.00 < V.I. <= 110.00 | 95.00 <= V.I. <= 105.00 |

V.I.: VALOR DEL INDICADOR

ACTIVIDAD A1C3

REVISIÓN DE DOCUMENTOS AL CLIENTE

DATOS DEL INDICADOR

| | |
|---|--|
| NOMBRE DEL INDICADOR | PORCENTAJE DE ATENCIÓN AL CLIENTE REALIZADA |
| DESCRIPCIÓN | MIDE LA PROPORCIÓN DE LAS ATENCIONES REALIZADAS RESPECTO A LAS PROGRAMADAS |
| UNIDAD RESPONSABLE DE REPORTAR EL INDICADOR | COORDINACIÓN DE OPERACIONES |
| MÉTODO DE CÁLCULO | (ATENCIONES REALIZADAS / ATENCIONES PROGRAMADAS) * 100 |

| TIPO DE INDICADOR | DIMENSIÓN | TIPO DE FÓRMULA | UNIDAD DE MEDIDA | FRECUENCIA | SENTIDO DEL INDICADOR |
|-------------------|-----------|-----------------|------------------|------------|-----------------------|
| DE GESTIÓN | EFICACIA | PORCENTAJE | PORCENTAJE | TRIMESTRAL | NORMAL |

CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR

| CLARIDAD | RELEVANCIA | ECONOMÍA | MONITOREABLE | ADECUADO | APORTE MARGINAL |
|----------|------------|----------|--------------|----------|-----------------|
| SI | SI | SI | SI | SI | SI |

DATOS DE LAS VARIABLES

| NOMBRE | DESCRIPCIÓN | MEDIO DE VERIFICACIÓN / FUENTE DE INFORMACIÓN | UNIDAD DE MEDIDA | VALOR 2020 |
|------------------------|--|---|-----------------------|------------|
| ATENCIÓNES REALIZADAS | CANTIDAD DE ATENCIONES REALIZADAS EN EL AÑO | COORDINACIÓN DE OPERACIONES | ATENCIÓNES AL CLIENTE | 893,603.00 |
| ATENCIÓNES PROGRAMADAS | CANTIDAD DE ATENCIONES PROGRAMADAS EN EL AÑO | COORDINACIÓN DE OPERACIONES | ATENCIÓNES AL CLIENTE | 893,603.00 |

SUPUESTO

SE CUENTA CON PERSONAL CAPACITADO, EQUIPO DE CÓMPUTO E INSTALACIONES ADECUADAS PARA REVISIÓN DE LA INFORMACIÓN

METAS

| LÍNEA BASE 2015 | META 2017 | META 2018 | META 2019 | META 2020 | META SEXENAL |
|-----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|--------------|
| - | - | - | - | 100.00 | - |

PARÁMETROS DE SEMAFORIZACIÓN

| ROJO | AMARILLO | VERDE |
|------------------------------------|---|-------------------------|
| V.I. < 90.00 Ó 110.00 < V.I. | 90.00 <= V.I. < 95.00 Ó 105.00 < V.I. <= 110.00 | 95.00 <= V.I. <= 105.00 |

V.I.: VALOR DEL INDICADOR

ACTIVIDAD A2C3

ELABORACIÓN DE SOLICITUD DE SERVICIO

DATOS DEL INDICADOR

| | |
|---|--|
| NOMBRE DEL INDICADOR | TASA DE VARIACIÓN DE SERVICIOS BRINDADOS |
| DESCRIPCIÓN | MIDE LA TASA DE VARIACIÓN DE LOS SERVICIOS BRINDADOS |
| UNIDAD RESPONSABLE DE REPORTAR EL INDICADOR | COORDINACIÓN DE OPERACIONES |
| MÉTODO DE CÁLCULO | $((\text{SERVICIOS BRINDADOS EN EL TRIMESTRE DEL AÑO T} - \text{SERVICIOS BRINDADOS EN EL TRIMESTRE DEL AÑO T-1}) / \text{SERVICIOS BRINDADOS EN EL TRIMESTRE DEL AÑO T-1}) * 100$ |

| TIPO DE INDICADOR | DIMENSIÓN | TIPO DE FÓRMULA | UNIDAD DE MEDIDA | FRECUENCIA | SENTIDO DEL INDICADOR |
|-------------------|-----------|-------------------|------------------|------------|-----------------------|
| DE GESTIÓN | EFICACIA | TASA DE VARIACIÓN | PORCENTAJE | TRIMESTRAL | NORMAL |

CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR

| CLARIDAD | RELEVANCIA | ECONOMÍA | MONITOREABLE | ADECUADO | APORTE MARGINAL |
|----------|------------|----------|--------------|----------|-----------------|
| SI | SI | SI | SI | SI | SI |

DATOS DE LAS VARIABLES

| NOMBRE | DESCRIPCIÓN | MEDIO DE VERIFICACIÓN / FUENTE DE INFORMACIÓN | UNIDAD DE MEDIDA | VALOR 2020 |
|---|--|---|---------------------|------------|
| SERVICIOS BRINDADOS EN EL TRIMESTRE DEL AÑO T | CANTIDAD DE SERVICIOS BRINDADOS EN EL TRIMESTRE DEL AÑO ACTUAL | COORDINACIÓN DE OPERACIONES / COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | SERVICIOS BRINDADOS | 893,603.00 |
| SERVICIOS BRINDADOS EN EL TRIMESTRE DEL AÑO T-1 | CANTIDAD DE SERVICIOS BRINDADOS EN EL TRIMESTRE DEL AÑO ANTERIOR | COORDINACIÓN DE OPERACIONES / COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | SERVICIOS BRINDADOS | 873,603.00 |

SUPUESTO

SE CUENTA CON PERSONAL CAPACITADO, EQUIPO DE CÓMPUTO E INSTALACIONES ADECUADAS PARA REVISIÓN DE LA INFORMACIÓN

METAS

| LÍNEA BASE 2015 | META 2017 | META 2018 | META 2019 | META 2020 | META SEXENAL |
|-----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|--------------|
| - | - | - | - | 2.29 | - |

PARÁMETROS DE SEMAFORIZACIÓN

| ROJO | AMARILLO | VERDE |
|---------------------------------|---|----------------------|
| V.I. < 2.06 Ó 2.52 < V.I. | 2.06 <= V.I. < 2.17 Ó 2.40 < V.I. <= 2.52 | 2.17 <= V.I. <= 2.40 |

V.I.: VALOR DEL INDICADOR

ACTIVIDAD A3C3

REALIZACIÓN DE COBRO DE SOLICITUD

DATOS DEL INDICADOR

| | |
|---|---|
| NOMBRE DEL INDICADOR | TASA DE VARIACIÓN DE LOS COBROS POR SERVICIOS |
| DESCRIPCIÓN | MIDE LA TASA DE VARIACIÓN DE LOS COBROS POR SERVICIOS BRINDADOS |
| UNIDAD RESPONSABLE DE REPORTAR EL INDICADOR | COORDINACIÓN DE OPERACIONES |
| MÉTODO DE CÁLCULO | $((\text{COBROS POR SERVICIOS EN EL TRIMESTRE DEL AÑO T} - \text{COBROS POR SERVICIOS EN EL TRIMESTRE DEL AÑO T-1}) / \text{COBROS POR SERVICIOS EN EL TRIMESTRE DEL AÑO T-1}) * 100$ |

| TIPO DE INDICADOR | DIMENSIÓN | TIPO DE FÓRMULA | UNIDAD DE MEDIDA | FRECUENCIA | SENTIDO DEL INDICADOR |
|-------------------|-----------|-------------------|------------------|------------|-----------------------|
| DE GESTIÓN | EFICACIA | TASA DE VARIACIÓN | PORCENTAJE | TRIMESTRAL | NORMAL |

CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR

| CLARIDAD | RELEVANCIA | ECONOMÍA | MONITOREABLE | ADECUADO | APORTE MARGINAL |
|----------|------------|----------|--------------|----------|-----------------|
| SI | SI | SI | SI | SI | SI |

DATOS DE LAS VARIABLES

| NOMBRE | DESCRIPCIÓN | MEDIO DE VERIFICACIÓN / FUENTE DE INFORMACIÓN | UNIDAD DE MEDIDA | VALOR 2020 |
|--|---|---|----------------------|------------|
| COBROS POR SERVICIOS EN EL TRIMESTRE DEL AÑO T | CANTIDAD DE COBROS POR SERVICIOS EN EL TRIMESTRE DEL AÑO ACTUAL | COORDINACIÓN DE OPERACIONES / COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | COBROS POR SERVICIOS | 893,603.00 |
| COBROS POR SERVICIOS EN EL TRIMESTRE DEL AÑO T-1 | CANTIDAD DE COBROS POR SERVICIOS EN EL TRIMESTRE DEL AÑO ANTERIOR | COORDINACIÓN DE OPERACIONES / COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | COBROS POR SERVICIOS | 873,603.00 |

SUPUESTO

EL CONTRIBUYENTE REALIZA EL PAGO Y QUE SE CUENTE CON EL PERSONAL CAPACITADO, EQUIPO DE COMPUTO E INSTALACIONES PARA LA RECEPCIÓN DE LOS PAGOS DE LOS CLIENTES

METAS

| LÍNEA BASE 2015 | META 2017 | META 2018 | META 2019 | META 2020 | META SEXENAL |
|-----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|--------------|
| - | - | - | - | 2.29 | - |

PARÁMETROS DE SEMAFORIZACIÓN

| ROJO | AMARILLO | VERDE |
|---------------------------------|---|----------------------|
| V.I. < 2.06 ó 2.52 < V.I. | 2.06 <= V.I. < 2.17 ó 2.40 < V.I. <= 2.52 | 2.17 <= V.I. <= 2.40 |

V.I.: VALOR DEL INDICADOR