

**Delegación Miguel Hidalgo  
CUESTIONARIO MENSUAL DE MARZO DE 2014**

Perspectiva		Ciudadana												
Vertiente		Atención Ciudadana (Datos Específicos)												
Clave	Nombre	Fórmula	Valor	Unidad de medida	Objetivo	Tipo de indicador	Periodicidad	Documentos relacionados	Parámetros, Estadísticas o Indicadores Relacionados	Línea Base	Metas			
											2012	2013	2014	
CAC.001	Porcentaje de atención a solicitudes canalizadas en Ventanilla Única Delegacional en el periodo	Número de Solicitudes de Trámite Atendidas al Período/Total de Solicitudesde Trámite Ingresadas al Período	59.37	Porcentaje	Conocer el porcentaje de trámites atendidos (procesados y rechazados) en el periodo.	Gestión	Mensual	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
CAC.002	Porcentaje de atención a solicitudes canalizadas en Ventanilla Única Delegacional de licencias de construcción en el periodo	Número de Solicitudes de Trámite Atendidas al Período de Licencias de Construcción / Total de Solicitudes de Trámite de Licencia de Construcción Ingresadas al Período	3.7	Indicador	Conocer el porcentaje de trámites de Licencia de Construcción atendidos (procesados y rechazados) en el periodo.	Gestión	Mensual	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
CAC.004	Porcentaje de atención a solicitudes canalizadas en Ventanilla Única Delegacional de expedición de constancia de alineamiento y número oficial en el periodo	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	1.02	Indicador	Conocer el porcentaje de servicios atendidos (solicitados y rechazados) en el periodo.	Gestión	Mensual	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
CAC.005	Porcentaje de atención a solicitudes en Centros de	Número de Solicitudes de Servicios Atendidos / Total de Solicitudes de Servicio Ingresadas al Período	52.71	Indicador	Conocer el porcentaje de servicios de Bacheo en Carpeta Asfáltica Atendidasatendidos (solicitados y rechazados) en el	Gestión	Mensual	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

	Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) en el periodo				periodo.								
CAC.006	Porcentaje de atención a solicitudes en Centros de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) de bacheo en carpeta asfáltica en el periodo	Número de Solicitudes de Bacheo en Carpeta Asfáltica Atendidas al Período / Total de Solicitudes de Bacheo en Carpeta Asfáltica Ingresadas al Período	61.87	Indicador	Conocer el porcentaje de servicios de Reparación de Fugas de Agua Atendidas atendidos (solicitados y rechazados) en el periodo.	Gestión	Mensual	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
CAC.007	Porcentaje de atención a solicitudes en Centros de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) de reparación de fugas de agua en el periodo	Número de Solicitudes de Reparación de Fugas de Agua Atendidas al Período / Total de Solicitudes de Reparación de Fugas de Agua Ingresadas al Período	89.58	Indicador	Conocer el porcentaje de servicios de Limpia atendidos (solicitados y rechazados) en el periodo.	Gestión	Mensual	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
CAC.008	Porcentaje de atención a solicitudes en Centros de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) de servicio de limpia en el periodo	Número de Solicitudes de Servicio de Limpia Atendidas al Período / Total de Solicitudes de Servicio de Limpia Ingresadas al Período	99.36	Indicador	Conocer el porcentaje de solicitudes rechazadas en el periodo en la Ventanilla Única Delegacional.	Gestión	Mensual	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
CAC.009	Porcentaje de rechazo de solicitudes canalizadas en Ventanilla Única	Número de Solicitudes de Trámite Rechazadas al Período / Total de Solicitudes de Trámite Ingresadas al Período	4.16	Indicador	Conocer el porcentaje de solicitudes de Trámite de Licencias de Construcción rechazadas en el periodo en la Ventanilla Única Delegacional.	Gestión	Mensual	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

	Delegacional en el periodo												
CAC.010	Porcentaje de rechazo de solicitudes de trámite en Ventanilla Única Delegacional de licencia de construcción en el periodo	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 solicitudes de Trámite de Expedición de Constancia de Alineamiento y Número Oficial rechazadas en el periodo en la Ventanilla Única Delegacional.	Gestión	Mensual	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
CAC.012	Porcentaje de rechazo de solicitudes de expedición de constancia de alineamiento y número oficial en el periodo	Número de Solicitudes Rechazadas 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	0	Indicador	Conocer el porcentaje de solicitudes de servicios de Bacheo en Carpeta Asfáltica rechazadas en el periodo en Centros de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC)	Gestión	Mensual	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
CAC.013	Porcentaje de rechazo de solicitudes en Centros de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) en el periodo	Número de Solicitudes de Servicios Rechazadas / Total de Solicitudes de Servicio Ingresadas al Período	0.11	Indicador	Conocer el porcentaje de solicitudes de servicios de Reparación de Fugas de Agua rechazadas en el periodo en Centros de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC)	Gestión	Mensual	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
CAC.014	Porcentaje de rechazo de solicitudes en Centros de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) de bacheo en carpeta asfáltica en el periodo	Número de Solicitudes de Bacheo en Carpeta Asfáltica Rechazadas al Período / Total de Solicitudes de Bacheo en Carpeta Asfáltica Ingresadas al Período	0	Indicador	Conocer el porcentaje de solicitudes de servicios rechazadas de Servicio de Limpia en el periodo en Centros de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC)	Gestión	Mensual	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
CAC.015	Porcentaje de rechazo de solicitudes en Centros de	Número de Solicitudes de Reparación de Fugas de Agua Rechazadas al Período / Total de Solicitudes de Reparación de Fugas	0	Indicador	Conocer el porcentaje de atención de solicitudes de servicios atendidas en tiempo en el periodo.	Gestión	Mensual	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

	de Agua Ingresadas al Período												
	Atención Ciudadana (CESAC) de reparación de fugas de agua en el periodo												
CAC.016	Porcentaje de rechazo de solicitudes en Centros de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC) en servicio de limpia en el periodo	Número de Solicitudes de Servicio de Limpia Rechazadas al Período / Total de Solicitudes de Servicio de Limpia Ingresadas al Período	0	Indicador	Conocer el porcentaje de atención de solicitudes de trámites atendidas en tiempo en el periodo.	Gestión	Mensual	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
CAC.019	Porcentaje de solicitudes de servicio atendidas en tiempo en el periodo	Número de Solicitudes de Servicios Atendidos en tiempo al Período / Total de Solicitudes de Servicio Ingresadas al Período	40.22	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	N/A
CAC.020	Porcentaje de solicitudes de trámite atendidas en tiempo en el periodo	Número de Solicitudes de Trámite Atendidas en Tiempo al Período / Total de Solicitudes de Trámite Ingresadas al Período	59.11	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	N/A