



## Programa Operativo 2018-5.2 Contraloría Interna Municipal y Transparencia del Gobierno Municipal

Dependencia	Año	Objetivo	Nivel	Nombre indicador	Definición	Método Cálculo	Definición	Unidad de Medida
Contraloría Interna Municipal	2018	Implementación de acciones de control y evaluación en la administración Pública	Fin	Evaluaciones en las diferentes áreas	Evaluar la calidad en el servicio a la ciudadanía	Numero de evaluaciones/ numero de áreas *100	Trimestrales	Porcentaje
Contraloría Interna Municipal	2018	Auditorías administrativas	Fin	Auditorías Administrativas por area	Auditar la honestidad en el servicio	Numero de auditorias/ numero de áreas *100	Trimestrales	Porcentaje
Contraloría Interna Municipal	2018	Atender las quejas y denuncias de la ciudadanía del Municipio	Fin	Difundir los procedimientos para la atención de quejas y denuncias ciudadanas	Determinar el tiempo de respuesta en que el servidor público resuelve la petición del ciudadano	(No. encuestas evaluadas positivamente * 100)/No. total de encuestas	Trimestrales	Porcentaje
Contraloría Interna Municipal	2018	Identificar las acciones de control, verificación y evaluación.	Propósito	Analisar la información relevante de las áreas, sistemas y procesos operativos a fin de vigilar la eficacia de los controles	Evaluación de la calidad del servicio de las áreas administrativas	Numero de evaluaciones/ numero de áreas *100	Trimestrales	Porcentaje
Contraloría Interna Municipal	2018	Promover que las áreas administrativas lleven a cabo sus acciones en materia de control y auditoria en forma	Propósito	Auditoria de calidad y transparencia	Propiciar que en la programación de las auditorias se atienda principalmente la calidad de los servicios mas que su cantidad	Numero de auditorias/ numero de áreas *100	Trimestrales	Porcentaje
Contraloría Interna Municipal	2018	Divulgación de los buzones de quejas y denuncias e implementar medios	Propósito	Recibir, investigar y resolver oportunamente las quejas y denuncias	Atender las quejas que presenten los ciudadanos con motivo de acuerdos, convenios o medidas de apremio	(No. encuestas evaluadas positivamente * 100)/No. total de encuestas	Trimestrales	Porcentaje
Contraloría Interna Municipal	2018	Vigilar y comprobar el cumplimiento por parte de las áreas de la entidad	Componente	Vigilar el cumplimiento de las medidas preventivas y correctivas que permitan subsanar las observaciones detectadas	Informar periódicamente al titular de la entidad sobre el resultado de la supervisión y evaluación de las unidades administrativas así como de aquellas que hayan sido objeto de fiscalización e informar cuando proceda a las autoridades	Numero de evaluaciones/ numero de áreas *100	Trimestrales	Porcentaje
Contraloría Interna Municipal	2018	Diseñar formatos que permitan cumplir con los requisitos de auditoria	Componente	Formatos aplicados con los requisitos de auditorias aplicados	Evaluación y vigilancia de legalidad a través de la sanción oportuna de las desviaciones por medio de procedimientos administrativos de responsabilidad de los	Numero de auditorias/ numero de áreas *100	Trimestrales	Porcentaje

Contraloría Interna Municipal	2018	Denunciar ante la autoridad competente en coordinación con el área respectiva, las irregularidades detectadas	Componente	Numero de sanciones que correspondan en los términos de la ley	Someter a consideración los casos en que incurra la responsabilidad en terminos legales aplicables	(No. encuestas evaluadas positivamente * 100)/No. total de	Trimestrales	Porcentaje
Contraloría Interna Municipal	2018	Evaluación	Actividad	Desempeño y actitudes del personal en general	Vigilando el desarrollo las actividades a realizar	Numero de evaluaciones/ numero de áreas *100	Trimestrales	Porcentaje
Contraloría Interna Municipal	2018	Auditoria de calidad en el servicio	Actividad	Elevar los niveles de actuación en las áreas administrativas	Optimizando el aprovechamiento de los recursos y orientando los esfuerzos, evaluando el comportamiento en todos los ambitos para que produzca bienes y	Numero de auditorias/ numero de áreas *100	Trimestrales	Porcentaje
Contraloría Interna Municipal	2018	Darle seguimiento a la queja o denuncia con el área correspondiente y orientar al ciudadano como presentar	Actividad	Resultado de seguimiento con la dependencia correspondiente	Seguimiento con la dependencia o área donde se incurra la queja o denuncia	(No. encuestas evaluadas positivamente * 100)/No. total de encuestas realizadas.	Trimestrales	Porcentaje



Linea base	Año	Sentido	Tipo	Meta	Meta
línea		indicador	relativo	absoluta	absoluta
9.6	2018	Ascendente	Otro	100%	80%
9.6	2018	Ascendente	(A/B)*100	100%	80%
9.6	2018	Descendente	Otro	0%	80%
9.6	2018	Ascendente	Otro	100%	80%
9.6	2018	Ascendente	(A/B)*100	100%	80%
9.6	2018	Descendente	(A/B)*100	100	80%
9.6	2018	Ascendente	Otro	100	80%
9.6	2018	Ascendente	(A/B)*100	100	80%

9.6	2018	descendente		0	0	80%
9.6	2018	Ascendente	Otro		100	80%
9.6	2018	Ascendente	Otro		100	80%
9.6	2018	Descendent e	Otro		0	80%