



## Delegación Iztapalapa



### LI STADO DE ACTIVIDADES RELEVANTES

SERVICIOS Y/O TRÁMITE	DESCRIPCIÓN
BACHEO	REPARACIÓN DE CARPETA ASFALTICA EN VIAS SECUNDARIAS
DESAZOLVE DE ATARJEA, COLADERAS PLUVIALES Y REJILLAS	DESAZOLVE DE ATARJEA, COLADERAS PLUVIALES Y REJILLAS
FUGAS DE AGUA POTABLE	REPARACIÓN DE FUGAS DE AGUA E VÍAS SECUNDARIAS
MANTENIMIENTO Y REPARACION DE ALUMBRADO PUBLICO	MANTENIMIENTO Y REPARACION DE ALUMBRADO PUBLICO DE VÍAS SECUNDARIAS
PODA DE ARBOL	PODA DE ARBOL POR SITUACIÓN DE RIESGO EN VIAS SECUNDARIAS
RECOLECCION EN VIA PUBLICA RAMAS, TRONCOS, DESECHO	RECOLECCION EN VIA PUBLICA RAMAS, TRONCOS, DESECHO
RETIRO DE CASCAJO	RETIRO DE CASCAJO DE LA VÍA PUBLICA
SUMINISTRO DE AGUA POTABLE EN PIPAS	SUMINISTRO DE AGUA POTABLE EN PIPAS A COLONIAS CON ESCASES DE AGUA POR RED
AUTORIZACION PARA LA CELEBRACION DE ESPECTACULOS PUBLICOS	AUTORIZACIÓN PARA LA CELEBRACIÓN DE EVENTOS EN LA VÍA PUBLICA
AVISO DE DECLARACION DE APERTURA DE ESTABLECIMIENTO MERCANTIL	AVISO DE DECLARACION DE APERTURA DE ESTABLECIMIENTO MERCANTIL
AVISO DE OBRAS QUE NO REQUIEREN LICENCIA DE CONSTRUCCION	AVISO DE REALIZACIÓN DE OBRAS QUE POR SU NATURALIDAD NO REQUIEREN LICENCIA DE CONSTRUCCIÓN
CERTIFICADO DE RESIDENCIA	CERTIFICADO DE RESIDENCIA
CUESTIONARIO DE AUTODIAGNOSTICO	CUESTIONARIO DE AUTODIAGNOSTICO
EXPEDICION DE CONSTANCIA DE ALINEAMIENTO Y NUMERO OFICIAL	EXPEDICION DE CONSTANCIA DE ALINEAMIENTO Y NUMERO OFICIAL





INDICADORES DE GESTIÓN

INDICADOR	FORMULA
SERVICIO (OPORTUNIDAD)	$TEA - TRA = DT$ <p>TIEMPO ESTANDAR DE ATENCIÓN - TIEMPO REAL DE ATENCIÓN = DESVIACIÓN EN TIEMPO DE ATENCIÓN (POSITIVO O NEGATIVO OPORTUNO O TARDÍO, CONFORME A LOS TIEMPOS ESTANDARES ESTABLECIDOS)</p>
SATISFACCIÓN (ATENCIÓN)	<p>SONDEO TELEFÓNICO A SOLICITANTES DE TRÁMITE Y/O SERVICIOS PARA CONOCER LA PERSEPCIÓN CIUDADANA CON RESPECTO AL SERVICIO Y/O TRÁMITE OTORGADO Y SE CALIFICA COMO OPORTUNO, O TARDÍO.</p>
DESEMPEÑO (EFICIENCIA)	<p>SONDEO TELEFÓNICO A SOLICITANTES DE TRÁMITE Y/O SERVICIOS PARA CONOCER LA PERSEPCIÓN CIUDADANA CON RESPECTO AL SERVICIO Y/O TRÁMITE OTORGADO Y SE CALIFICA COMO MUY DEFICIENTE, DEFICIENTE, BUENO Y EXCELENTE</p>



## Delegación Iztapalapa



### Concentrado de Servicios Periodo Enero - Marzo 2009

SERVICIOS	ATENDIDOS	NO PROCEDENTES	EN PROCESO	TOTAL
BACHEO	486	9	201	696
DESAZOLVE DE ATARJEA, COLADERAS PLUVIALES Y REJILLAS	776	9	144	929
MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE ALUMBRADO PÚBLICO	1105	16	537	1658
PODA DE ARBOL	430	9	285	724
RETIRO DE CASCAJO	227	7	98	332
SUMINISTRO DE AGUA POTABLE EN PIPAS	1910	0	185	2095





Delegación Iztapalapa



## Concentrado de Trámites Periodo Enero - Marzo 2009

TRÁMITES	AUTORIZADOS	EN PROCESO	RECHAZADOS	TOTAL
AUTORIZACIÓN PARA LA CELEBRACIÓN DE ESPECTÁCULOS PÚBLICOS	411	210	22	643
AVISO DE DECLARACIÓN DE APERTURA DE ESTABLECIMIENTO MERCANTIL	140			140
AVISO DE OBRAS QUE NO REQUIEREN LICENCIA DE CONSTRUCCIÓN	54			54
CERTIFICADO DE RESIDENCIA	646	111	1	758
CUESTIONARIO DE AUTODIAGNÓSTICO	371	5	36	412
EXPEDICIÓN DE CONSTANCIA DE ALINEAMIENTO Y NÚMERO OFICIAL	346	173	22	541
REFRENDO DE CÉDULAS DE EMPADRONAMIENTO.	1021	357		1378



Aldama No. 63, esquina Ayuntamiento, Barrio San Lucas, C.P. 09000, Del. Iztapalapa  
Tels. 54 45 10 76, 54 45 10 77 y 56 86 32 80





## Análisis de Indicadores Servicios Octubre - Diciembre '08

SERVICIOS	TIEMPO ESTANDAR DÍAS	TIEMPO PROMEDIO DÍAS	OPORTUNIDAD	SONDEO TELEFÓNICO	
				ATENCIÓN	EFICIENCIA
BACHEO	20	14.33	TARDÍO	OPORTUNO	BUENO
DESAZOLVE DE ATARJEA, COLADERAS PLUVIALES Y REJILLAS	2	16.5	TARDÍO	OPORTUNO	BUENO
MANTENIMIENTO Y REPARACION DE ALUMBRADO PÚBLICO	15	24.42	TARDÍO	OPORTUNO	EXCELENTE
PODA DE ARBOL	30	11.40	TARDÍO	OPORTUNO	EXCELENTE
RETIRO DE CASCAJO	4	8.16	TARDÍO	OPORTUNO	EXCELENTE
SUMINISTRO DE AGUA POTABLE EN PIPAS	1.5	9.66	TARDÍO	OPORTUNO	EXCELENTE



## Análisis de Indicadores Trámites Octubre - Diciembre '08

SERVICIOS	TIEMPO ESTANDAR DÍAS	TIEMPO PROMEDIO DÍAS	OPORTUNIDAD	SONDEO TELEFÓNICO	
				ATENCIÓN	EFICIENCIA
AUTORIZACION PARA LA CELEBRACION DE ESPECTACULOS PUBLICOS	40	6.85	OPORTUNO	OPORTUNO	EXCELENTE
REFRENDO DE CÉDULA DE EMPADRONAMIENTO	15	1	OPORTUNO	OPORTUNO	BUENO
CERTIFICADO DE RESIDENCIA	7	8.65	TARDÍO	OPORTUNO	EXCELENTE
CUESTIONARIO DE AUTODIAGNOSTICO	40	3.7	OPORTUNO	OPORTUNO	EXCELENTE
EXPEDICION DE CONSTANCIA DE ALINEAMIENTO Y NUMERO OFICIAL	6	12.2	TARDIO	OPORTUNO	BUENO