



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



EDOMÉX
DECISIONES FIRMES. RESULTADOS FUERTES.

PLANEACIÓN PROSPECTIVA MUNICIPAL

Noviembre 2018



INDICADORES PARA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LA GESTIÓN DE SERVICIOS MUNICIPALES

DESEMPEÑO

En la administración Pública el desempeño es un concepto relativamente nuevo. La Real Academia Española lo define como “actuar, trabajar, dedicarse a una actividad”.

Se ha asimilado al concepto anglosajón de “**government performances**”, el cual se refiere a “la productividad, calidad, oportunidad, responsabilidad y eficacia” de los servicios y programas gubernamentales.

LA GESTIÓN DE SERVICIOS MUNICIPALES

Calidad de servicio

Dimensión específica del desempeño que se refiere a la capacidad de la percepción para responder en forma rápida y directa a las necesidades y demandas de los usuarios.

Comodidad y cortesía

Accesibilidad

CALIDAD
Factores como:

Oportunidad

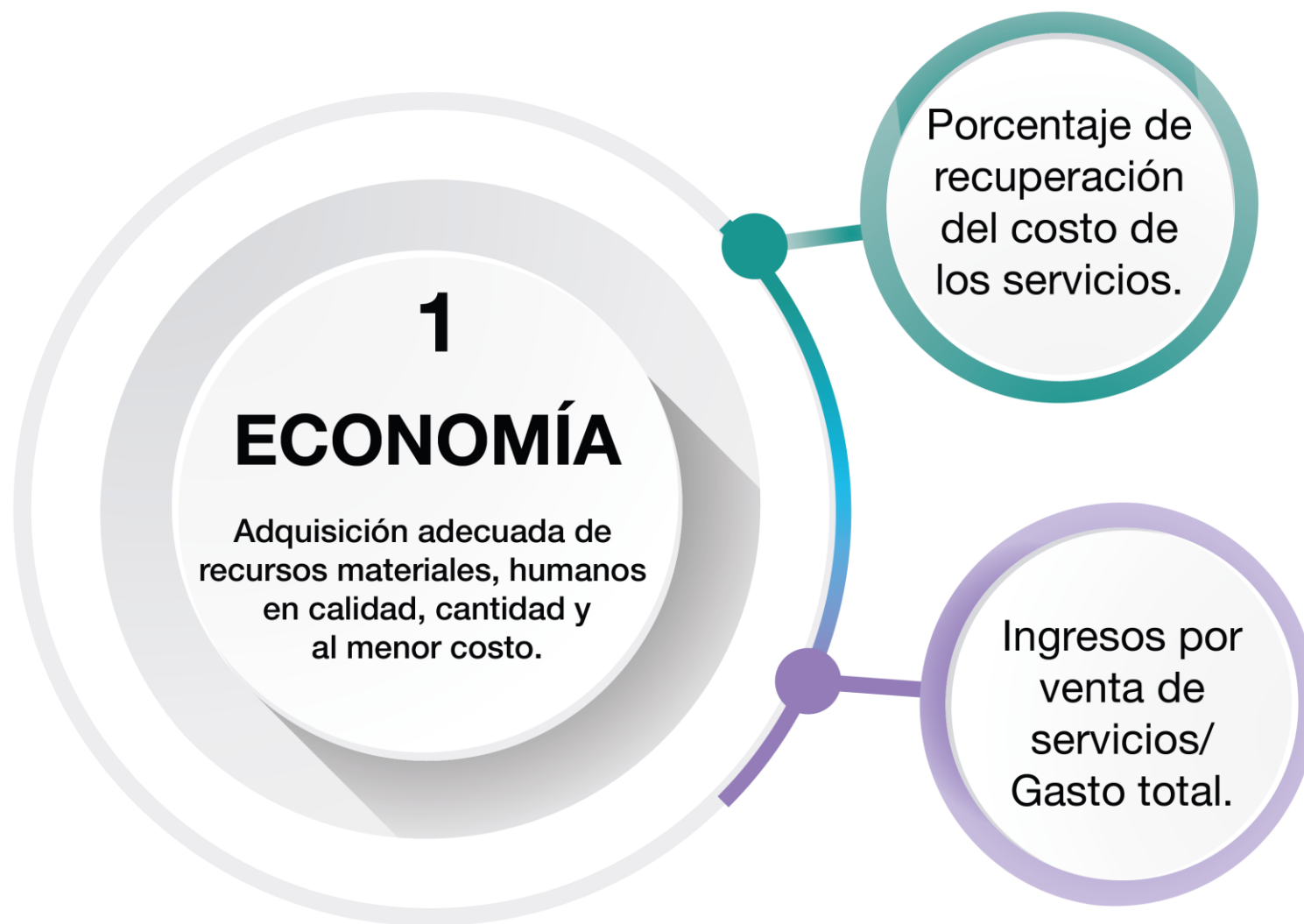
Precisión y continuidad



INDICADORES DE DESEMPEÑO PARA LOS MUNICIPIOS



TRES DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO:



TRES DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO:



TRES DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO:

