



**CDMX**  
CIUDAD DE MÉXICO

## GACETA OFICIAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Órgano de Difusión del Gobierno de la Ciudad de México

DÉCIMA NOVENA ÉPOCA

22 DE JULIO DE 2016

No. 121

### Í N D I C E

#### ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA CIUDAD DE MÉXICO

##### Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México

- ◆ Programa Institucional de la Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México 3
- Delegación Gustavo A. Madero**
- ◆ Aviso por el que se dan a conocer las Modificaciones de las Reglas de Operación de los Programas de Desarrollo Social a cargo de la Delegación Gustavo A. Madero para el Ejercicio Fiscal 2016 23
- ◆ Aviso por el que se dan a conocer los Lineamiento de Operación de la Acción Social “Tengamos Esperanza 2016”, que Sustituye la Acción Social “TenGAMos Profesionistas 2016” 25
- Delegación Tláhuac**
- ◆ Acuerdo por el que se ordena la suspensión de actividades para vender bebidas alcohólicas en todas sus graduaciones en los establecimientos mercantiles ubicados dentro del perímetro que comprende el Pueblo de Santiago Zapotitlán, la Colonia la Conchita y el Barrio Santa Ana del mismo poblado de la Delegación Tláhuac, durante los días indicados 32
- Delegación Venustiano Carranza**
- ◆ Aviso por el cual se da a conocer las Reglas de Operación de la Acción Institucional “Experiencia Joven” a cargo de la Delegación Venustiano Carranza para el último semestre del Ejercicio Fiscal 2016 34

Continúa en la Pág. 2

## Índice

Viene de la Pág. 1

### **Tribunal Electoral**

Aviso por el cual se da a conocer el Informe de la Secretaría Administrativa correspondiente al fideicomiso Fondo Mixto de Cooperación Técnica y Científica México-España en el que participa como beneficiario	39
Aviso por el cual se da a conocer el Informe del Tribunal Electoral del Distrito Federal sobre los ingresos de Enero a Junio 2016, distintos a las Transferencias del Gobierno de la Ciudad de México	40

### **CONVOCATORIAS DE LICITACIÓN Y FALLOS**

<b>Delegación Azcapotzalco.-</b> Licitación Pública Nacional Número DGA/DRM/LPN/003/16.- Adquisición de pintura, otros materiales y artículos de construcción y reparación	41
<b>Delegación Gustavo A. Madero.-</b> Nota Aclaratoria a la Convocatoria 002-2016, publicada en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, el día 04 de julio de 2016	42
<b>Delegación Gustavo A. Madero.-</b> Nota aclaratoria a la Convocatoria 001-2016, publicada en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, el día 09 de mayo de 2016	43
<b>Delegación Miguel Hidalgo.-</b> Licitación Pública Nacional Número 30001026-018-16.- Convocatoria N° 18.- Adquisición de lubricantes, aditivos y refacciones menores para equipo de transporte	45
<b>Delegación Tlalpan.-</b> Licitaciones Públicas Nacionales Números 30001134/033/2016 a 30001134/037/2016.- Convocatoria DTL/010-2016.- Mantenimiento a edificios públicos, trabajos de conservación de vialidades secundarias y mantenimiento y rehabilitación a deportivos	47
<b>Delegación Tlalpan.-</b> Aviso de fallo de Licitaciones Públicas Nacionales Números.- 30001134/001/2016 a v30001134/029/2016	52
<b>Delegación Venustiano Carranza.-</b> Licitación Pública Nacional Número 30001030-009-2016.- Convocatoria No. 09/2016.- Adquisición de bienes	57

### **SECCIÓN DE AVISOS**

Emir Coffee, S.A. de C.V.	59
Comercializadora y Distribuidora Berebe, S.A. de C.V.	59
Comercial Grupo Kasimir, S.A. de C.V.	59

## ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA CIUDAD DE MÉXICO

### AGENCIA DE GESTIÓN URBANA DE LA CIUDAD DE MÉXICO

**LIC. FERNANDO JOSÉ ABOITIZ SARO**, Titular de la Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 16 fracción IV, de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal; 24 y 25 de la Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal; 10, 32, 35, 37, 47 fracción III, 48, 49 y 50 de la Ley de Planeación del Desarrollo del Distrito Federal; 6º último párrafo y 196 del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal; Cuarto y Décimo fracciones VIII y X del Decreto de Creación de dicho Órgano Desconcentrado, publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 12 de febrero de 2013; así como el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013 – 2018, publicado el 11 de septiembre de 2013 en la Gaceta Oficial del Distrito Federal; y

#### CONSIDERANDO

I. Que el Jefe de Gobierno ejercerá la facultad de conducir y coordinar la Planeación del Desarrollo de la Ciudad de México, través del Comité de Planeación.

II. Que mediante Acuerdo publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, el 11 de septiembre de 2013, se aprobó el Programa General de Desarrollo 2013-2018, mismo que establece los objetivos, metas y líneas de acción que servirán de base para la definición e implementación de las políticas públicas de la Ciudad de México hasta el año 2018.

III. Que los programas institucionales son los documentos que desagregan a mediano y corto plazo los objetivos y metas de los programas sectoriales, mismos que regirán sus actividades en el ámbito de sus competencias y atribuciones; conteniendo las políticas públicas necesarias para lograr lo dispuesto en el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018 y en los programas sectoriales.

IV. Que los programas institucionales deberán ser presentados ante el Comité de Planeación del Desarrollo, por los Titulares de las Dependencias o de los órganos de gobierno de la entidad de que se trate para su validación.

V. Que la Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México elaborará sus respectivos programas operativos anuales y anteproyectos de presupuesto. Estos últimos deberán destinar los recursos presupuestarios correspondientes para el eficaz cumplimiento de los objetivos y metas planteados en el programa institucional mismos que derivan del Programa General de Desarrollo del DF 2013-2018.

VI. Que los alcances establecidos en el presente Programa Institucional de la Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México estarán en función de la disponibilidad financiera del Gobierno del Distrito Federal, por lo que las Unidades Responsables del Gasto determinarán las acciones para lograr dichos alcances, supeditándose a su capacidad operativa y presupuesto autorizado, evitando en todo momento contraer compromisos que excedan a éstos.

VII. Que la Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México con la participación que conforme a sus atribuciones le corresponde a la Contraloría General y Oficialía Mayor, en los términos de las disposiciones aplicables, darán seguimiento a la implementación de las acciones y al cumplimiento de los objetivos establecidos en el Programa Institucional de la Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México, y reportarán los resultados obtenidos con base en las metas e indicadores correspondientes.

VIII. Que mediante acuerdo del Comité de Planeación del Desarrollo del Distrito Federal, se aprobó el Programa Institucional de la Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México, acorde a lo establecido en la Ley de Planeación del Desarrollo del Distrito Federal y por lo anterior se expide el siguiente:

#### PROGRAMA INSTITUCIONAL DE LA AGENCIA DE GESTIÓN URBANA DE LA CIUDAD DE MÉXICO

##### TRANSITORIOS

**PRIMERO.-** Publíquese el presente Aviso en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

**SEGUNDO.-** El presente Programa entrará en vigor a partir de su publicación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

**Ciudad de México, 13 de julio de 2016**

(Firma)

**Lic. Fernando José Aboitiz Saro**

**Titular de la Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México**

## **PROGRAMA INSTITUCIONAL DE LA AGENCIA DE GESTIÓN URBANA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

### **PRESENTACIÓN**

### **MARCO NORMATIVO**

### **INTRODUCCIÓN**

### **DIAGNÓSTICO**

### **VINCULACIÓN INSTITUCIONAL DE LA AGU CON:**

- PROGRAMA SECTORIAL DE DESARROLLO ECONÓMICO Y EMPLEO 2013 - 2018
- PROGRAMA SECTORIAL AMBIENTAL Y DE SUSTENTABILIDAD 2013 - 2018
- PROGRAMA INTEGRAL DE MOVILIDAD 2013 - 2018
- PROGRAMA SECTORIAL DE DESARROLLO URBANO Y ESPACIO PÚBLICO 2013 - 2018
- PROGRAMA SECTORIAL DE MEJORA DE LA GESTIÓN PÚBLICA

### **PRESENTACIÓN**

La Ciudad de México es el principal centro político, económico-financiero, académico y cultural del país. Su diversidad y complejidad ha requerido históricamente de un permanente proceso de cambio y ajuste a las estructuras, mecanismos e instituciones de gobierno, en la búsqueda de un modelo de gestión pública acorde a las necesidades ciudadanas que le den cabida a formas de participación y coordinación más eficaces en la actuación gubernamental.

La configuración poblacional y el comportamiento del fenómeno urbano actual en el Valle de México, ha requerido de la conformación de instancias gubernamentales más complejas y eficientes que mejoren la capacidad y calidad de respuesta a las demandas de la ciudadanía. Ha exigido el diseño de instituciones de gobierno de carácter más holístico y transversal que faciliten los procesos de colaboración y coordinación interinstitucional, con la finalidad de desarrollar iniciativas de solución a los complejos problemas urbanos, haciendo uso de instrumentos innovadores generados por la ciencia y la tecnología actual.

En ese contexto, surge la iniciativa de crear la Agencia de la Gestión Urbana de la Ciudad de México (AGU), Órgano Desconcentrado de apoyo a las actividades del Jefe de Gobierno que impulsa la coordinación y colaboración eficiente entre las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Órganos Político-Administrativos y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal, que tengan a su cargo el diseño y ejecución de políticas, programas y acciones en materia de servicios públicos urbanos, funcionalidad de la vía pública, incluyendo el uso y aprovechamiento del subsuelo, así como de movilidad en la Ciudad.

El documento que se tiene a la vista establece los objetivos, metas, indicadores y políticas públicas a cargo de las distintas áreas adscritas a la AGU, debidamente alineados y articulados con lo dispuesto en la normatividad en la materia, con objeto de sumar esfuerzos coordinados para contribuir a crear condiciones que mejoren la calidad de vida de los habitantes de la Ciudad de México.

### **MARCO NORMATIVO**

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 17 de febrero de 1917.  
Última reforma publicada en el Diario Oficial de la federación el 29 de enero de 2016.
- Estatuto de Gobierno del Distrito Federal.  
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 26 de julio de 1994.

Última reforma publicada en la Gaceta Oficial el 27 de junio de 2014.

- Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal.  
Publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 29 de diciembre de 1998.  
Última reforma publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 18 de noviembre de 2015.
- Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal.  
Publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 31 de diciembre de 2009.  
Última reforma publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 22 de diciembre de 2014.
- Ley de Planeación del Desarrollo del Distrito Federal.  
Publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 27 de enero de 2000.  
Última reforma publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 28 de junio de 2013.
- Ley de Movilidad del Distrito Federal  
Publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 14 de julio de 2014.  
Última reforma publicada en la Gaceta Oficial del Distrito federal el 28 de noviembre de 2014.
- Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal.  
Publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 28 de diciembre de 2000.  
Última reforma publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 16 de junio de 2016.
- Decreto por el que se crea el Órgano Desconcentrado denominado Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México.  
Publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 12 de febrero de 2013.
- Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018.  
Publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 11 de septiembre de 2013.

## INTRODUCCIÓN

De acuerdo con la “Guía metodológica para el desarrollo de los componentes de los programas derivados del Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018”, elaborada por la Escuela de Administración Pública del Distrito Federal (EAPDF) y la Coordinación General de Modernización Administrativa (CGMA) de la Oficialía Mayor del Distrito Federal, el programa institucional es el documento programático que funge como instrumento de planeación, coordinación, monitoreo y evaluación, que desagrega los contenidos de los Programas Sectoriales en Objetivos y Metas de mediano y corto plazo para una institución concreta. A través de él, se rigen las actividades de la misma, en el ámbito de sus competencias y atribuciones, definiendo el conjunto de políticas públicas necesarias para lograr lo dispuesto en el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018 (PGDDF) y en los Programas Sectoriales, así como también establece los indicadores para el seguimiento de las metas institucionales.

A partir de este marco conceptual y metodológico, se elabora el presente Programa Institucional de la Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México, el cual encuadra la participación y las atribuciones de la Agencia con las políticas públicas derivadas de algunos Programas Sectoriales, entendidas éstas como las estrategias de intervención gubernamental implementadas en forma coordinada por los entes de gobierno involucrados, y diseñadas con la finalidad de atender problemas públicos o áreas de oportunidad del PGDDF, cumplir con sus objetivos y metas, y ejercer de manera más eficiente los recursos públicos.

La AGU es una unidad de la administración pública local guiada bajo un enfoque de “Totalidad del Gobierno” que enfatiza la importancia de la coherencia en la toma de decisiones como resultado del trabajo colaborativo entre diferentes entes públicos afines a un tema u objetivo común. Ello se traduce en este caso, en el impulso a la mejora de la comunicación y coordinación entre las distintas dependencias, órganos desconcentrados, órganos político-administrativos y entidades de la

Administración Pública del Distrito Federal, que tienen a su cargo el diseño y ejecución de políticas, programas y acciones en materia de obras, servicios públicos urbanos, funcionalidad de la vía pública, incluyendo el uso y aprovechamiento del subsuelo, así como el fortalecimiento de la vinculación con los sectores empresarial, académico y social.

Ante este panorama, las distintas áreas adscritas a la AGU elaboran el presente Programa Institucional, procurando reflejar de manera clara y concisa, la planeación y alcances de las acciones que permitirán hacer posible la visión institucional y de Ciudad que espera la ciudadanía.

#### SIGLAS DE LAS ÁREAS RESPONSABLES QUE APARECEN EN ESTE PROGRAMA

**DGC:** Dirección General de Creatividad

**DGEFU:** Dirección General de Estrategia y Funcionalidad Urbana

**DGIU:** Dirección General de Inteligencia Urbana

#### DIAGNÓSTICO

Desde hace tiempo, el entramado institucional creado para garantizar la viabilidad urbana de la Ciudad de México ha identificado la existencia de un patrón de desarrollo económico y urbano que viene produciendo disparidades que deterioran la calidad de vida de un gran número de habitantes en el Distrito Federal. El proceso de urbanización descontrolado, la falta de una mejor planeación del territorio y el frecuente incumplimiento de la normatividad vigente en estas materias, propicia (y en otros casos agrava) problemas públicos que son atendidos desde ámbitos de competencia de diferentes entes de gobierno, y que podrían resumirse en:

- Desigualdad en ingresos, infraestructuras y acceso a servicios públicos que impiden un adecuado desarrollo económico y urbano al limitarse la expansión del consumo y del empleo, generando un uso ineficiente del territorio del Distrito Federal.
- Establecimiento de asentamientos humanos irregulares en el Suelo de Conservación, que trae consigo presión para cambios en los usos de suelo, degradación de los servicios ambientales, obras sin permisos, tiros de cascajo clandestinos, entre otros.
- Inequitativa distribución del ingreso y un alto deterioro del equipamiento, de la infraestructura y de los servicios; así como déficit y falta de conectividad de los espacios públicos.
- Grave deterioro de las condiciones físicas de banquetas, asfalto, alumbrado, señalización y áreas verdes; así como desorden y obstaculización por mobiliario urbano obsoleto y comercio en vía pública, que genera calles inaccesibles, inseguras y poco confortables para los habitantes.
- Falta de mantenimiento, inaccesibilidad y baja calidad en la señalización de vialidades (banqueta y arroyo vehicular) que propicia un incorrecto e inseguro desplazamiento de todos los usuarios.
- Alta demanda de vivienda acompañada de un desarrollo inmobiliario desordenado tendiente a aumentar desproporcionalmente el valor del suelo, sobre todo en aquellas zonas con mayor acceso a servicios, ocasionando la exclusión de segmentos poblacionales con menores ingresos.
- Débiles mecanismos de comunicación y coordinación entre todas las dependencias, órganos desconcentrados y entidades que tienen a su cargo la realización de acciones relacionadas con la obra y los servicios públicos (agua, luz, drenaje, gas, telecomunicaciones, etc.), situación que da lugar a intervenciones urbanas dispersas y desarticuladas, sin una gestión de integración de los programas de trabajo de los entes públicos del Gobierno de la Ciudad, así como de los sectores privado y social; lo que impide capitalizar los grandes esfuerzos del gobierno para construir y crear una ciudad con una estructura urbana con mejor movilidad, accesibilidad y funcionalidad de la vía pública.

- Falta de articulación y actualización de un marco legal en materia de planeación, obras y servicios públicos urbanos que incentive la consolidación de sistemas de información geo-estadística con participación institucional transversal para la mejor toma de decisiones.
- Falta de un mejor aprovechamiento de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC'S) que potencien la operación de los sistemas de monitoreo, análisis y medición de resultados en la atención y seguimiento de los servicios públicos urbanos que demanda la ciudadanía.
- Escasa interoperabilidad y accesibilidad de la información entre unidades de gobierno que perjudica una adecuada toma de decisiones, creación de nuevos servicios y la mejoría continua en la atención al público.
- Falta de apertura de datos del gobierno que aplaza el aprovechamiento de la inteligencia colectiva de diferentes sectores de la sociedad para enriquecer los procesos de diseño, implementación y evaluación de políticas públicas, utilizando herramientas tecnológicas con un enfoque inclusivo, para el ejercicio pleno de derechos y participación democrática.
- Desvinculación entre la academia, el sector público, las empresas y la sociedad civil que inhibe la formación de soluciones urbanas creativas con base en innovaciones de la ciencia y la tecnología.

Hasta ahora han sido numerosos los entes públicos cuyas atribuciones y actividades institucionales se dirigen a dar solución a los problemas anteriormente descritos. Todos ellos tienen facultades y capacidades institucionales heterogéneas que inciden en mayor o menor grado en los procesos de planeación, coordinación, diseño, presupuestación, programación, ejecución y autorización de trabajos en la vía pública generados por obras y servicios públicos urbanos, y de uso y/o aprovechamiento del subsuelo y del espacio aéreo.

Sus decisiones, acciones y recursos requieren ser articulados y reorientados con una perspectiva de Ciudad, con base en un marco regulatorio e institucional que aminore las afectaciones urbanas, y que estreche la vinculación entre los gobiernos, los ciudadanos y el sector privado para resolver de manera conjunta problemas urbanos a través de la innovación cívica.

## **VINCULACIÓN CON EL PROGRAMA SECTORIAL DE DESARROLLO ECONÓMICO Y EMPLEO**

Eje 3: Desarrollo económico sustentable

Área de Oportunidad 5: Inversión, Empleo y Áreas de Desarrollo.

Objetivo Sectorial 1

Diseñar e implantar un modelo generador y distribuidor de la riqueza basado en asociaciones estratégicas entre los sectores gubernamentales, académicos, empresariales y organizaciones sociales.

Meta Sectorial 1

Orientar la inversión pública e incentivar la inversión privada, mediante proyectos de coinversión, hacia zonas cuya infraestructura urbana y estructura de oportunidades resulten insuficientes para satisfacer las necesidades de la población.

Meta Sectorial 1.6

Desarrollar el Sistema de Información Geográfica de la Ciudad de México, como una herramienta que brinde escenarios probables y apoyo técnico en la investigación, análisis, desarrollo, promoción y difusión de proyectos de la ciudad que requieren los diferentes niveles de gobierno, coadyuvando así en las decisiones de la administración pública local.

Meta Institucional

- Contar con un visualizador de mapas temáticos en versión pública, predefinidos con cobertura metropolitana, visualizado en nueve temas económicos. (DGIU)

## Indicadores

Ver Tabla Anexa, Indicador número 1.

## Políticas Públicas

- Se realizarán mesas de trabajo mensuales para la definición de la información con que se inicia el Sistema de Información Geográfica, las métricas de calidad de la información y los periodos de actualización de la información para tener los datos actualizados y homologados. **(DGIU)**
- Se generará el canal de comunicación tecnológico en cloud y con ambiente web, para mantener el flujo de información y mantenimiento de información generada de economía, turismo, empleo, industria e infraestructura y temas necesarios para el visualizador de mapas temáticos. **(DGIU)**
- Se apoyará en la generación del proyecto, de manera coordinada con las instituciones, avanzando en una versión inicial de la información pública y abierta, de los dos visualizadores en materia económica. **(DGIU)**

## Meta Sectorial 2

Realizar proyectos de coinversión que promuevan el desarrollo, generen flujos de recursos y ofrezcan liquidez para aplicación en el corto plazo.

## Meta Sectorial 2.7

Diseñar e implementar un programa de apoyo y fomento de cultura de hacedores: “Hacedores CDMX” mediante ferias, conferencias, talleres teóricos y de manualidades, para promover la creatividad, destreza y talento de oficios populares.

## Meta Institucional

- Apoyar por lo menos a 100 ciudadanos para que se conviertan en “Hacedores CDMX”, todo esto a través del diseño e implementación del programa de apoyo y fomento de cultura de hacedores. **(DGC)**

## Indicadores

Ver Tabla Anexa, Indicador número 2.

## Políticas Públicas

- Se diseñarán espacios creativos en donde los ciudadanos podrán acercarse al movimiento “maker”, promoverá el talento, la creatividad y el ingenio urbano del aficionado y el espíritu hazlo tú mismo. Mediante ferias, conferencias, talleres teóricos y prácticos se espera mostrar una cultura de la producción manual, la fabricación y la manipulación lúdica de la tecnología. **(DGC)**

## Área de Oportunidad 7: Innovación, ciencia, tecnología y sector productivo

### Objetivo Sectorial 2

Apoyar a las y los estudiantes del nivel medio superior y superior para que adquieran las competencias necesarias que les permitan insertarse en el mercado laboral con un empleo acorde a su nivel de preparación.

### Meta Sectorial 2

Ampliar las alternativas de apoyo institucional que estimulen la formación y el desarrollo de capacidades y habilidades de trabajo.



### Meta Sectorial 2.5

Implementar las residencias internacionales de estudiantes de educación superior, al menos una vez al año.

### Meta Institucional

- Apoyar a 15 residentes internacionales de estudiantes de educación superior en materia de industrias creativas e innovación tecnológica, hasta el 2018. **(DGC)**

### Indicadores

Ver Tabla Anexa, Indicador número 3.

### Políticas Públicas

- Se implementarán las residencias internacionales dentro de la Agencia de Gestión Urbana de estudiantes de educación superior del extranjero que aporten investigaciones en política de recuperación de espacios públicos e infraestructura social, al menos una vez al año. **(DGC)**

## VINCULACIÓN CON EL PROGRAMA SECTORIAL AMBIENTAL Y DE SUSTENTABILIDAD

Área de Oportunidad 1.- Suelo de Conservación

### Objetivo Sectorial 3

Garantizar a las y los habitantes de la Ciudad de México el derecho a un ambiente sano y con mejor calidad de vida, con criterios de igualdad de género.

### Meta Sectorial 1

La Agencia de Gestión Urbana integrará un sistema de información geográfica, que contendrá compendios de datos geoestadísticos, ambientales y urbanos actualizados que permitirán definir estrategias de actuación interinstitucional y coordinar el intercambio de información sobre las intervenciones en la vía pública a cargo de dependencias, delegaciones, órganos desconcentrados y entidades que, con motivo del ejercicio de sus atribuciones, afecten la movilidad y funcionalidad de la vía pública, y por ende también, al medio ambiente.

### Metas Institucionales

- Contar con un visualizador de mapas temáticos en versión pública, predefinidos con cobertura metropolitana, visualizado en seis temas ambientales. **(DGIU)**

### Indicadores

Ver Tabla Anexa, Indicador número 4

### Políticas Públicas

- Generar el canal de comunicación tecnológico en cloud y con ambiente web, para mantener el flujo de información y mantenimiento de información generada de medio ambiente, suelo de conservación, biodiversidad y temas necesarios para el visualizador de mapas temáticos. **(DGIU)**
- Apoyar en la generación del proyecto, de manera coordinada con las instituciones, avanzando en una versión inicial de la información pública y abierta, de los dos visualizadores en materia ambiental y de suelo de conservación y biodiversidad. **(DGIU)**

- En coordinación con los diferentes entes públicos, se realizarán mesas de trabajo mensuales para definir la información con que iniciará en Sistema de Información Geográfica, las métricas de calidad y los periodos de actualización de la información, con objeto de tener datos actualizados y homologados. **(DGIU)**
- De la plataforma tecnológica CRM con la que cuenta el Programa 072 Atención Ciudadana para recibir, canalizar, gestionar y dar seguimiento hasta su conclusión, informando a la ciudadanía, al que actualmente se encuentra integrado el Sistema de Aguas de la Ciudad de México, se vinculará con la información que integran los diferentes canales de comunicación con los que actualmente existen en la administración para contribuir con el tema del uso eficiente del agua en un plazo de seis meses para contar con una plataforma única de información y seguimiento. **(DGIU)**
- Se dará capacitación y apoyo para generar los informes diarios, semanales, quincenales, mensuales, trimestrales, semestrales, anuales, y demás que sean necesarios para tener un análisis real y predictivo de fallas, fugas, demanda, capacidades y atención ciudadana; así como del uso eficiente del agua. **(DGIU)**

## VINCULACIÓN CON EL PROGRAMA INTEGRAL DE MOVILIDAD 2013-2018

### Área de Oportunidad 3.- Transporte Público

#### Eje estratégico 1.- Sistema Integrado de Transporte (SIT)

Con el objetivo de afrontar las problemáticas que encara la Ciudad de México en materia de transporte público, se llevarán a cabo acciones coordinadas concebidas para avanzar hacia un solo sistema integrado que mejore la experiencia de viaje de personas usuarias. Como acción prioritaria, se realizarán estudios que indiquen la forma de estructurar e integrar gradualmente el sistema de transporte público, con condiciones óptimas de operación y servicio. Paralelamente, se modernizará la infraestructura al reemplazar los microbuses por un nuevo modelo de servicio, ya que es el sistema mayormente utilizado y el cual requiere más atención para mejorar la calidad de los viajes.

Meta Sectorial 8.- Impulsar el fortalecimiento institucional.

Desarrollar una nueva arquitectura institucional para planear, regular y gestionar de manera integrada los servicios de transporte público, con imagen unificada de ciudad.

#### Políticas Públicas

- Impulsar la operación de FUTURA CDMX, Centro Interactivo; en el inmueble del Teatro de las Vizcaínas, ubicado en Jiménez No. 13, colonia Centro, como un mecanismo de fortalecimiento de planeación y coordinación intergubernamental. **(DGEFU)**

### Área de Oportunidad 2.- Espacio Público

#### Eje estratégico 2.- Calles para todos.

Con el objetivo de regresarle a nuestras calles su vocación de convivencia, el gobierno de la Ciudad de México pondrá en marcha el desarrollo de la estrategia de “Calles para todos”. En vialidades primarias, se contempla diseñar “Calles Completas”, donde cada persona usuaria de la vía cuente con un espacio para moverse de manera cómoda, accesible y segura. La visión es tener calles para los peatones con rampas en todas las esquinas, con pavimentos uniformes y con espacio suficiente para moverse con carriolas y sillas de ruedas, en donde los ciclistas puedan circular en espacios cómodos y seguros; calles en las que el transporte público tenga carriles de circulación rápida, con paradas bien establecidas; en las que los automóviles circulen de manera ágil y sin baches. Se requieren calles con una mejor imagen, bien iluminadas por las noches y con árboles que nos den sombra.

Meta Sectorial 1. Completar nuestras calles.

Garantizar que el diseño de todas las vialidades contemple los criterios de “Calle completa”, seguridad vial y accesibilidad, a través de normas y lineamientos técnicos.

### Meta Institucional

- Emitir criterios, opiniones y especificaciones en la elaboración de proyectos de intervención urbana en la vía pública en rubros como la planeación estratégica, funcionalidad, diseño universal e imagen urbana, en al menos 20 proyectos a cargo de otros entes públicos hasta 2018. **(DGEFU)**

### Indicadores

Ver Tabla Anexa, Indicador número 5

### Políticas Públicas

- Se participará de manera conjunta con la Secretaría de Movilidad, Secretaría de Seguridad Pública, Secretaría de Obras y Servicios y la Autoridad del Espacio Público, en las mesas de análisis de proyectos que incidan en la funcionalidad de la vía pública y la movilidad. **(DGEFU)**

Meta Sectorial 3. Garantizar cruces accesibles y seguros.

Adecuar intersecciones viales y entornos de transporte público y vida urbana, para garantizar que sean seguros, accesibles, eficientes, claros y ordenados.

### Meta Institucional

- Elaborar a 2018, sesenta proyectos de intervención integral de los cruces identificados de mayor riesgo para los peatones en la Ciudad, en coordinación con la Secretaría de Movilidad, la Secretaría de Obras y Servicios, la Secretaría de Seguridad Pública, la Secretaría del Medio Ambiente y la Autoridad del Espacio Público. **(DGEFU)**

### Indicadores

Ver Tabla Anexa, Indicador número 6

### Políticas Públicas

- En coordinación con la Secretaría de Movilidad, la Secretaría de Obras y Servicios, la Secretaria de Seguridad Pública, la Secretaria del Medio Ambiente y la Autoridad del Espacio Público, se realizarán mesas de análisis, diagnósticos, revisión y elaboración de proyectos integrales para la intervención de los cruces identificados de mayor riesgo para los peatones, con el proposito de generar mejores condiciones para el desplazamiento de las personas de manera libre, continua, autónoma y segura. **(DGEFU)**

Área de Oportunidad 4.- Transporte Automotor

Eje estratégico 4.- Cultura de movilidad.

En este PIM “cultura de movilidad” será entendida como la integración e intemalización de las prácticas sociales, conductas individuales y colectivas, hábitos y habilidades, los cuales intervienen en la vida urbana y facilitan la coexistencia entre las distintas personas usuarias de la vialidad, de los modos de transporte y del espacio público, además de propiciar una adecuada integración comunitaria.

Meta Sectorial 3. Propiciar transporte activo.

Difundir información sobre transporte activo y la intermodalidad, a través de esfuerzos interinstitucionales y nuevas tecnologías, con el objetivo de fomentar hábitos de movilidad que mejoren la salud de los ciudadanos.

### Meta Institucional

- Contar con un visualizador de mapas temáticos en versión pública, predefinidos con cobertura metropolitana, visualizado en dos temas de movilidad. **(DGIU)**

#### Indicadores

Ver Tabla Anexa, Indicador número 7

#### Políticas Públicas

- Se realizarán mesas de trabajo mensuales para la definición de la información con que se inicia el sistema de información geográfica, las métricas de calidad de la información y los periodos de actualización de la información para tener datos actualizados y homologados. **(DGIU)**
- Se generará el canal de comunicación tecnológico en Icloud y con ambiente web, para mantener el flujo y mantenimiento de información generada del transporte y temas necesarios para el visualizador de mapas temáticos. **(DGIU)**
- Se apoyará en la generación del proyecto, de manera coordinada con las instituciones, avanzando en una versión inicial de la información pública y abierta, de un visualizador de movilidad. **(DGIU)**
- Contar con un visualizador de mapas temáticos predefinidos con cobertura metropolitana, con capas estratégicas para toma de decisiones en temas de movilidad; esto visualizado en 2 temas que incluyen 29 capas con funcionalidad para exportar archivos espaciales y alfanuméricos. **(DGIU)**

### **VINCULACIÓN CON EL PROGRAMA SECTORIAL DE DESARROLLO URBANO Y ESPACIO PÚBLICO**

Área de Oportunidad 1.- Patrón de Ocupación Territorial

Objetivo Sectorial 3

Impulsar la coordinación interinstitucional que, con una visión interdisciplinaria y metropolitana, y conforme a la visión integral planteada en la Carta de la Ciudad de México por el Derecho a la Ciudad consolide la funcionalidad administrativa de la relación entre las dependencias y entidades vinculadas al desarrollo territorial, para ofrecer un servicio eficiente, transparente y expedito a la ciudadanía, sustentado en un marco normativo congruente que inhiba la corrupción y potencie el desarrollo de la Ciudad.

Meta Sectorial 1. Cuantificada

Actualizar 2 sistemas: uno de Información Geográfica y otro de indicadores de gestión en materia urbana, que permitan monitorear los diversos indicadores de la ciudad, bajo la revisión de las reformas vigentes en materia de desarrollo urbano y las Tecnologías de Información y Comunicaciones, priorizando aquellos procesos vinculados con la gestión del territorio, acciones que llevará a cabo SEDUVI en el periodo de 2014 al 2018.

#### Metas Institucionales

Contar con un visualizador de mapas temáticos en versión pública, predefinidos con cobertura metropolitana, visualizado en nueve temas territoriales. **(DGIU)**

#### Indicadores

Ver Tabla Anexa, Indicador número 8

#### Políticas Públicas

- Se realizarán mesas de trabajo mensuales para la definición de la información con que se inicia el sistema de información geográfica, las métricas de calidad de la información y los periodos de actualización de la información para tener datos actualizados y homologados. **(DGIU)**
- Se generará el canal de comunicación tecnológico en Icloud y con ambiente web, para mantener el flujo de información y mantenimiento de información generada de economía, turismo, empleo, industria e infraestructura y temas necesarios para el visualizador de mapas temáticos. **(DGIU)**

#### Área de oportunidad 2.- Espacio Público

##### Objetivo Sectorial 1

Crear, recuperar y mantener los espacios públicos emblemáticos, las áreas verdes urbanas a diferentes escalas y en diferentes zonas de la Ciudad y las calles como elementos articuladores del espacio público, a fin de generar encuentros, lazos de convivencia, apropiación social, sentido de pertenencia y ambientes de seguridad para los habitantes y visitantes.

##### Meta Sectorial 1. Cuantificada

Implementar 70 proyectos estratégicos de creación y/o rehabilitación de espacio público que incluyen intervenciones del espacio público en calles para el desarrollo, parques y plazas, así como el rescate de espacios subutilizados con parques de bolsillo y bajo puentes, a cargo de la AEP y en coordinación con otras dependencias y niveles de gobierno al 2018.

##### Metas Institucionales

Desarrollar siete intervenciones de urbanismo táctico en el espacio público fomentando la generación de conocimientos, nuevas narrativas sobre el espacio y la identidad del lugar con relación a sus habitantes, hasta 2018. **(DGC)**

##### Indicadores

Ver Tabla Anexa, Indicador número 9

##### Políticas Públicas

- Se desarrollarán diversas intervenciones de Urbanismo Táctico con la intención de fomentar la generación de conocimientos, nuevas narrativas sobre el espacio y la identidad del lugar con relación a sus habitantes. **(DGC)**

##### Metas Institucionales

Elaborar tres proyectos de intervención urbana al ejercicio 2018, a través del trabajo conjunto y coordinado con las dependencias que de acuerdo al proyecto tengan facultades de intervención (Secretaría de Movilidad, Secretaría de Obras y Servicios, Secretaría de Seguridad Pública, Secretaría del Medio Ambiente y Autoridad del Espacio Público). **(DGEFU)**

##### Indicadores

Ver Tabla Anexa, Indicador número 10

##### Políticas Públicas

- Se participará de manera conjunta con la Secretaría de Movilidad, Secretaría de Seguridad Pública, Secretaría de Obras y Servicios y la Autoridad del Espacio Público, en las mesas de análisis de proyectos que incidan en la funcionalidad de la vía pública y la movilidad. **(DGEFU)**

## **VINCULACIÓN CON EL PROGRAMA SECTORIAL DE MEJORA DE LA GESTIÓN PÚBLICA**

Área de Oportunidad 2: Planeación y Presupuesto Basado en Resultados

### Meta Sectorial 7.6

Mejorar la acción gubernamental a partir de la adopción inmediata y permanente del monitoreo, la evaluación interna y externa por parte del 100% de los entes de la APDF como instrumento principal de toma de decisiones de los programas sociales.

#### Metas Institucionales

Integrar a través de la plataforma CRM instalada; un módulo de visualización analítica de alto desempeño, la implementación de seis indicadores de calidad de vida y de un módulo de medición de resultados para la planeación, a través de sesenta y cinco tableros de control, hasta 2018. **(DGIU)**

#### Indicadores

Ver Tabla Anexa, Indicador número 11

#### Políticas Públicas

- Se fortalecerá a través de instituciones académicas el desarrollo de instrumentos metodológicos y operativos que permitan el monitoreo y evaluación de la acción gubernamental, para dar seguimiento semestral a las metas y ofrecer información para incrementar la eficiencia y eficacia de las políticas y programas. **(DGIU)**

Área de Oportunidad 1.- Mejora Regulatoria, Trámites y Servicios

### Meta Sectorial 3.3

Mejorar los estándares de calidad en la atención al público que gestiona trámites y servicios en la APDF a través de la implementación del Modelo Integral de Atención Ciudadana (MIAC) que tiene por objetivo agilizar procesos, adecuar instalaciones y dotar de capacidades y competencias al personal en funciones para satisfacer de forma adecuada las necesidades y expectativas del ciudadano en la interacción que realiza con el GDF.

#### Metas Institucionales

Incluir a cuarenta dependencias públicas del Gobierno de la Ciudad de México en la automatización del CRM 072, a fin de conseguir un canal único en materia de servicios urbanos hasta 2018. **(DGIU)**

#### Indicadores

Ver Tabla Anexa, Indicador número 12

#### Políticas Públicas

- Se fortalecerá a través de instituciones académicas el desarrollo de instrumentos metodológicos y operativos que permitan el monitoreo y evaluación de la acción gubernamental, para dar seguimiento semestral a las metas y ofrecer información para incrementar la eficiencia y eficacia de las políticas y programas. **(DGIU)**

#### Metas Institucionales

Turnar anualmente, la totalidad de solicitudes ciudadanas ingresadas a través del 072 a los entes públicos del Gobierno de la Ciudad de México, sin considerar aquellas solicitudes recibidas correspondientes a asesorías u orientaciones que se brinden de forma inmediata a la ciudadanía. **(DGIU)**

#### Indicadores

Ver Tabla Anexa, Indicador número 13

### Políticas Públicas

- Se gestionarán ante los entes de gobierno responsables, todas las solicitudes ciudadanas ingresadas a través del 072, dandoles atención y seguimiento hasta su conclusión. **(DGIU)**

### Metas Institucionales

Obtener contestación oportuna a las solicitudes ciudadanas turnadas anualmente a los entes públicos del Gobierno de la Ciudad de México. **(DGIU)**

### Indicadores

Ver Tabla Anexa, Indicador número 14

### Políticas Públicas

- Se realizará el seguimiento, apoyo, capacitación, revisión de procesos, informes y actividades en conjunto; a fin de que las solicitudes turnadas a los entes de gobierno sean contestadas en tiempo y forma a la ciudadanía. **(DGIU)**

### Metas Institucionales

Dar cabal atención y conclusión a las solicitudes ciudadanas turnadas anualmente por la AGU ante los entes públicos del Gobierno de la Ciudad de México. **(DGIU)**

### Indicadores

Ver Tabla Anexa, Indicador número 15

### Políticas Públicas

- Se revisarán de manera periodica los avances en la atención a la demanda ciudadana ingresada a través del 072, buscando consolidar la eficiencia de atención de los entes públicos de gobierno, e informando a la ciudadanía la atención de manera expedita.

### Metas Institucionales

Consolidar el uso de la aplicación AGUMóvil para mantener informado a los ciudadanos sobre las obras que afecten su colonia y datos abiertos que se generen de la información de los análisis que se obtengan. **(DGIU)**

### Indicadores

Ver Tabla Anexa, Indicador número 16

### Políticas Públicas

- Se desarrollarán las mejoras necesarias, incrementando el número de consultas que se realicen a la aplicación y reportes de los servicios públicos urbanos, ofreciendo esta modalidad como un canal de comunicación cercano a la ciudadanía con la tecnología.

Área de oportunidad 3.- Uso adecuado de las TIC

### Meta Sectorial 4.1

Organizar al menos tres eventos masivos de vinculación entre instancias de gobierno, sociedad civil e iniciativa privada que promuevan el uso de datos abiertos y permitan identificar buenas prácticas de uso de las TIC.

### Metas Institucionales

Organizar al menos cinco Festivales de datos: Hack CDMX, vinculando instancias de gobierno, sociedad civil e iniciativa privada que promuevan el uso de datos abiertos y permitan identificar buenas prácticas de uso de las TIC, hasta 2018. **(DGC)**

### Indicadores

Ver Tabla Anexa, Indicador número 17

### Políticas Públicas

- Se organizará anualmente el festival de datos abiertos en coordinación con diversas entidades administrativas del gobierno de la Ciudad de México con la sociedad civil e iniciativa privada para promover el uso de datos abiertos e identificar buenas prácticas de uso de las TIC. **(DGC)**

### Meta Sectorial 4.5

Impulsar la Agenda Digital y de Innovación que sienta las bases para el diseño, implementación, seguimiento y evaluación de los proyectos en materia de modernización e innovación tecnológica con la participación de la academia, sociedad civil y gobierno que permita mejorar la percepción ciudadana.

### Metas Institucionales

Realizar seis eventos de vinculación que desarrollen estrategias en transparencia proactiva, colaboración, participación e innovación a través del Programa de Gobierno Abierto de la Ciudad de México, hasta 2018. **(DGC)**

### Indicadores

Ver Tabla Anexa, Indicador número 18

### Políticas Públicas

- Se desarrollarán las estrategias de transparencia proactiva, colaboración, participación ciudadana e innovación a través del Programa de Gobierno Abierto de la Ciudad de México. **(DGC)**

### Área de Oportunidad 5.- Transparencia y Rendición de Cuentas

### Meta Sectorial 5.5

Implementar una plataforma que permita la interconexión con diferentes fuentes de datos de las distintas dependencias, susceptibles de compartir información, con mecanismos de seguridad y actualización constante, con el fin de poner a disposición de la ciudadanía, gobierno y demás actores de la sociedad, una fuente de información en formatos estándar, antes del 2015, conforme a la estrategia de gobierno abierto.

### Metas Institucionales

Contribuir en la consolidación de una plataforma tecnológica en materia de Datos Abiertos, a través de la integración de setenta y cinco bases de datos que ayuden a que la información sea ordenada y sistematizada, siendo de gran interés para la sociedad, hasta 2018. **(DGC)**

### Indicadores

Ver Tabla Anexa, Indicador número 19

### Políticas Públicas

- Se incrementará el número de bases de datos, así como la calidad de los datos abiertos en la plataforma tecnológica, ayudando a que la información de gran interés para la sociedad sea útil, ordenada y sistematizada. **(DGC)**

“Los alcances establecidos en el presente Programa Institucional estarán en función de la disponibilidad financiera del Gobierno de la Ciudad de México, por lo que la Agencia de Gestión Urbana determinará las acciones para lograr dichos alcances, supeditándose a su capacidad operativa y presupuesto autorizado, evitando en todo momento contraer compromisos que excedan a éstos”.



## INDICADORES

No.	Nombre del Indicador	Fórmula	Objetivo del Indicador	Unidad de Medida	Línea Base del Indicador	Meta del Indicador	Periodicidad	Fecha Final	Área Responsable	Tipo de Indicador
1	Porcentaje del avance de mapas temáticos públicos en materia económica.	(Número de capas elaboradas para mapas temáticos públicos en materia económica al periodo / Número de capas para mapas temáticos públicos en materia económica programadas) * 100	Determinar el avance de la elaboración de mapas temáticos públicos en materia económica.	Porcentaje	19% año 2013 (22/114) * 100	100% (114/114) * 100	Semestral	2018	DGIU	Gestión
2	Mapeo de "Hacedores CDMX"	Sumatoria de hacedores mapeados en la plataforma digital al periodo	Conocer el avance del número de ciudadanos identificados como hacedores.	Número/ ciudadanos	60 año 2014	100	Anual	2018	DGC	Gestión
3	Residencias internacionales de estudiantes de educación superior en materia de industrias creativas e innovación tecnológica	Número de residentes internacionales de estudiantes de educación superior en materia de industrias creativas e innovación tecnológica apoyados al periodo	Conocer el avance de residentes internacionales apoyados	Número/ residentes	6 año 2013	15	Anual	2018	DGC	Gestión

4	Porcentaje del avance de mapas temáticos públicos en materia ambiental	(Número de capas elaboradas para mapas temáticos públicos en materia ambiental al periodo / Número de capas para mapas temáticos públicos en materia ambiental programadas) * 100	Determinar el avance de la elaboración de mapas temáticos públicos en materia ambiental.	Porcentaje	36% año 2013 (50/138)*100	100% (138/138)*100	Semestral	2018	DGIU	Gestión
5	Revisión y análisis de proyectos urbanos que incidan en la funcionalidad y movilidad.	(Número de proyectos urbanos que incidan en la funcionalidad y movilidad revisados al periodo / Número de proyectos urbanos que incidan en la funcionalidad y movilidad identificados para revisar)*100	Conocer el avance en la integración de proyectos de intervención urbana.	Porcentaje	0% año 2013 (0/20)*100	100% (20/20)*100	Anual	2018	DGEFU	Gestión
6	Porcentaje de avance en la elaboración de los proyectos de intervención integral del programa Cruce Seguro	(Número de proyectos de cruces seguros elaborados al periodo / Número de proyectos de cruces seguros programados)*100	Conocer el avance en la integración de proyectos del Programa Cruces Seguros.	Porcentaje	0% año 2013 (0/60)*100	100% (60/60)*100	Anual	2018	DGEFU	Gestión

<b>7</b>	Porcentaje del avance de mapas temáticos públicos en materia de movilidad.	(Número de capas elaboradas para mapas temáticos públicos en materia de movilidad al periodo / Número de capas para mapas temáticos públicos en materia de movilidad programadas) * 100	Determinar el avance de la elaboración de mapas temáticos públicos en materia de movilidad.	Porcentaje	68% año 2013 (41/60)*100	100% (60/60)* 100	Semestral	2018	DGIU	Gestión
<b>8</b>	Porcentaje del avance de mapas temáticos públicos en materia territorial.	(Número de capas elaboradas para mapas temáticos públicos en materia territorial al periodo / Número de capas para mapas temáticos públicos en materia territorial programadas) * 100	Determinar el avance de la elaboración de mapas temáticos públicos en materia territorial.	Porcentaje	12% año 2013(40/239 ) *100	100% (239/239 ) *100	Semestral	2018	DGIU	Gestión
<b>9</b>	Intervenciones de Urbanismo Táctico.	Número de Intervenciones de Urbanismo Táctico desarrolladas al periodo.	Conocer el número de intervenciones de Urbanismo Táctico desarrolladas al periodo.	Número/ Intervenciones	0 año 2013	7	Anual	2018	DGC	Gestión
<b>10</b>	Elaboración de Proyectos de Intervención Urbana.	Número de proyectos de intervención urbana elaborados al periodo.	Determinar el número de proyectos de intervención urbana elaborados.	Número / proyectos	0 año 2013	3	Anual	2018	DGEFU	Gestión

<b>11</b>	Porcentaje de avance de implementación de los tableros de control.	(Número de tableros de control implementados al periodo / Número de tableros de control requeridos) * 100	Conocer el avance en el impacto de los servicios urbanos y obras públicas en la calidad de vida.	Porcentaje	77% año 2014 (50/65)*100	100% (65/65)* 100	Semestral	2018	DGIU	Gestión
<b>12</b>	Porcentaje de avance de dependencias incluidas en la automatización del CRM 072.	(Número de dependencias incluidas en la automatización del CRM 072 al periodo / Total de dependencias programadas en la automatización del CRM 072)*100	Conocer el porcentaje de avance de las dependencias incluida en la automatización del CRM 072.	Porcentaje	25% año 2013 (10/40)*100	100% (40/40)* 100	Anual	2018	DGIU	Gestión
<b>13</b>	Porcentaje de solicitudes ciudadanas turnadas en el año a los entes públicos del Gobierno de la Ciudad de México responsables de la atención. *Nota el 17% restante se atiende de manera inmediata por asesoría, no requiere ser canalizado.	(Número de solicitudes turnadas en el periodo a los entes públicos del Gobierno de la Ciudad de México / Total de solicitudes recibidas en el periodo a través del 072) * 100	Conocer la proporción de solicitudes ciudadanas turnadas por la AGU a los entes de gobierno responsables de su atención.	Porcentaje	83% año 2015 329,953/ 395,530 *100	83%	Anual	2018	DGIU	Gestión

14	<p>Porcentaje de solicitudes ciudadanas contestadas en tiempo por parte por los entes públicos del Gobierno de la Ciudad de México. *Nota: se entiende por solicitudes ciudadanas contestadas a las solicitudes atendidas por los entes públicos, emitiendo una contestación a AGU en tiempo y forma.</p>	<p>(Número de solicitudes ciudadanas contestadas en el periodo / Total de solicitudes ciudadanas turnadas en el periodo a los entes públicos del Gobierno de la Ciudad de México)*100</p>	<p>Conocer la proporción de solicitudes ciudadanas contestadas en tiempo por parte de los entes de gobierno responsables de su atención.</p>	Porcentaje	66% año 2015 219,174/ 329,953 *100	66%	Anual	2018	DGIU	DGIU
15	<p>Porcentaje de solicitudes ciudadanas finalizadas por parte de los entes públicos del Gobierno de la Ciudad de México.*Nota se entiende por solicitudes ciudadanas finalizadas, las solicitudes atendidas y corroboradas por 072 que fueron resueltas por el ente público.</p>	<p>(Número de solicitudes ciudadanas finalizadas en el periodo / Total de solicitudes ciudadanas turnadas en el periodo a través del 072)</p>	<p>Conocer la eficacia de los entes públicos del Gobierno de la Ciudad de México, en la atención de solicitudes captadas a través del 072 atención ciudadana.</p>	Porcentaje	95% año 2015 313,794 / 329,953*100	95%	Anual	2018	DGIU	Resultados

<b>16</b>	Uso de la App AGUMóvil.	Total de consultas y reportes de incidencias realizadas por el usuario a través de la App AGUMóvil al periodo.	Conocer el número de consultas y reportes de incidencias que realiza un usuario activo a través de la App AGUMóvil.	Número/consultas	53,163 año 2014	100,000	Mensual	2018	DGIU	Gestión
<b>17</b>	Festivales de datos: Hack CDMX realizados.	Número de Festivales de datos: Hack CDMX realizados al periodo.	Conocer el número de Festivales de datos: Hack CDMX realizados.	Número/festivales	2 año 2014	5	Anual	2018	DGC	Gestión
<b>18</b>	Eventos de vinculación del Programa de Gobierno Abierto de la Ciudad de México.	Número de eventos de Programa de Gobierno Abierto realizados al periodo.	Conocer el avance de eventos de vinculación con el Programa de Gobierno Abierto.	Número/eventos	3 año 2013	6	Anual	2018	DGC	Gestión
<b>19</b>	Bases de datos integradas a la Plataforma Digital.	(Número de bases de datos en la Plataforma Digital integradas al periodo / Número de bases de datos en la Plataforma Digital a integrar al año 2018) * 100	Conocer el incremento porcentual de bases de datos en la plataforma digital.	Porcentaje	65% Año 2014 (37/57) * 100	100% (57/57) * 100	Anual	2018	DGC	Gestión

---