



# SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

## PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS 2021

### Organismo Operador del Servicio de Limpia

PERIODO REGISTRADO  
ENERO-DICIEMBRE  
AVANCES AL CUARTO TRIMESTRE



**Puebla**  
Contigo y con rumbo  
Gobierno Municipal

**IMPLAN**  
Instituto Municipal de Planeación Puebla

**Gobierno Municipal de Puebla 2021 – 2024**

Eduardo Rivera Pérez

**Presidente Municipal Constitucional de Puebla**

Daniel Tapia Quintana

**Coordinador General del Instituto Municipal de Planeación**

Sergio Moreno Altamirano

**Jefe del Departamento de Evaluación**

**Sistema de Evaluación del Desempeño Municipal - SEDEM**

Enlace de la Entidad: Maritere Ramírez Petisme

Enlace del IMPLAN: Edgar Maximiliano Juárez Antonio



Con fundamento en los artículos 13 fracción VII, 37 y 38 fracciones I y II del Decreto de Creación del Instituto Municipal de Planeación (IMPLAN); 53 fracción VI, 74 fracciones II y IV del Reglamento Interior del Instituto, en la evaluación de los componentes y actividades de los programas presupuestarios se aplicarán los siguientes parámetros de semaforización:

PARÁMETROS DE SEMAFORIZACIÓN	
ESTADOS	RANGOS
Satisfactorio	Rango de 90% a 115.00%
Poco Satisfactorio	Rango de 80% a 89.99% y de 115.1% a 125.99%
Insatisfactorio	Rango de 0% a 79.99% y de 126% en adelante
No Iniciado	De acuerdo con la programación no se evalúa

En lo referente a las actividades se capturará en el campo de "Programado al corte" la suma al trimestre de corte de los datos registrados en el "Calendario Programado", del mismo modo en el campo de "Avances al corte" se capturará la suma de los datos registrados en el "Calendario Realizado".

Para los siguientes casos se establecen criterios específicos:

**Criterio 1.- Bajo demanda**

Para las actividades que se encuentran etiquetadas con la leyenda "**Bajo demanda**", se evaluarán en estado Satisfactorio (semáforo en verde).

**Criterio 2.- Realización anticipada**

Para las actividades que se realicen y/o cumplan **antes de lo programado** por cuestiones externas o ajenas al área responsable debidamente justificadas, se evaluarán en estado Satisfactorio (semáforo en verde).

**Criterio 3.- Sobrecumplimiento de metas superior al 115.00%**

Para componentes y actividades que presenten un **avance superior al 115.00%**, se evaluarán en estado Satisfactorio (semáforo en verde) habiéndose justificado documentalmente las causas ajenas a la dependencia o entidad del sobrecumplimiento tales como:

- Actividades por contingencia.
- Cambios en la normatividad.
- Asignación extraordinaria de recursos internacionales, federales, estatales, municipales o de particulares.
- Instrucciones del Presidente Municipal.
- Acuerdo de Cabildo o solicitud de Regidores.
- O cualquier otra justificación de peso ajena a la dependencia o entidad.

**Criterio 4.- No iniciados por causas externas**

Para componentes y actividades que **no presentan avance alguno** debido a causas externas, se asignará un semáforo gris, y con las iniciales "NI" (No Iniciado) siempre y cuando corresponda a por lo menos una de las siguientes situaciones:

- Etiquetado "Bajo Demanda" y no se presentó avance alguno durante todo el año.
- Que se justifique que es "Bajo Demanda" y no se haya etiquetado desde el inicio de su programación además de que no se presentó avance alguno.
- Que su realización esté sujeta a algún tipo de recurso financiero y éste no haya sido asignado o se haya cancelado.
- Que dependa de la colaboración, apoyo o coordinación de dependencias del ámbito estatal o federal.
- Por cambios en la normatividad que cancelen o afecten las atribuciones de la dependencia o entidad.
- O cualquier otra justificación de peso ajena a la dependencia o entidad avalada oficialmente por el titular.

En estos casos, el hecho de no presentar avances, no implica un incumplimiento imputable al ejecutor, si no que se aplica un criterio de cuantitativo a cualitativo para establecer su estado o situación.

Si una de las actividades que abonan directamente al indicador de un componente es evaluada bajo este criterio, los avances programados de esa actividad no se considerarán en los resultados del componente.





PROGRAMA PRESUPUESTARIO 10

ORGANISMO OPERADOR DEL SERVICIO DE LIMPIA

100.00 %

100.00 %

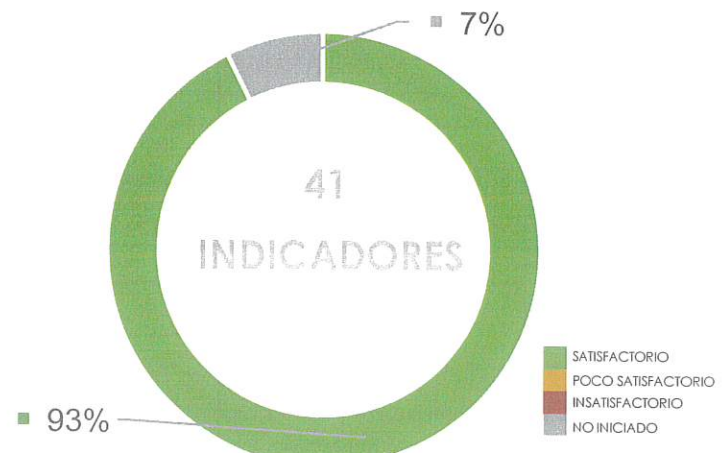
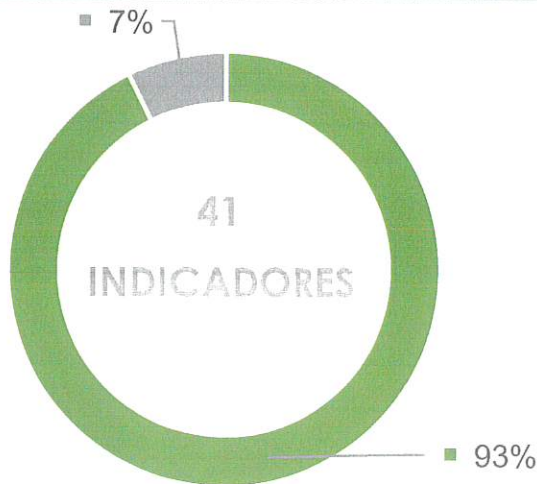
EFICACIA GLOBAL PRONOSTICADA EFICACIA GLOBAL TRIMESTRAL

1 FIN

1 PROPÓSITO

5 COMPONENTES

34 ACTIVIDADES



SATISFACTORIO  
POCO SATISFACTORIO  
INSATISFACTORIO  
NO INICIADO

Pronóstico de Cumplimiento al corte

Avance al Corte

NIVEL	Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Insatisfactorio	No Iniciado	Total	NIVEL	Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Insatisfactorio	No Iniciado	Total
FIN	0	0	0	1	1	FIN	0	0	0	1	1
PROPÓSITO	1	0	0	0	1	PROPÓSITO	1	0	0	0	1
COMPONENTES	5	0	0	0	5	COMPONENTES	5	0	0	0	5
ACTIVIDADES	32	0	0	2	34	ACTIVIDADES	32	0	0	2	34
INDICADORES	38	0	0	3	41	INDICADORES	38	0	0	3	41

Interpretación:

- El Fin 2 que se encuentra vinculado al Programa Presupuestario de esta entidad concluyó al cierre del ejercicio fiscal 2021, bajo el Criterio 4 "No Iniciado por Causa Externas", derivado a que el Índice de las Ciudades Prósperas 2020 (CPI City Prosperity Initiative) Hábitat ONU México [2021], no fue publicado en el sitio oficial del organismo Hábitat ONU México.
- El Propósito responsabilidad del organismo cierra el ejercicio 2021 en situación satisfactoria, dado que cumplió con la meta programada de atender con el servicio de recolección al total de asentamientos humanos del municipio de Puebla (Colonias, Unidades Habitacionales, etc.) establecidas en su Programa Presupuestario al corte del cuarto trimestre.
- Los 5 componentes que integran el Programa Presupuestario concluyeron en estado Satisfactorio.
- De las 34 actividades registradas, 32 finalizan en estado satisfactorio por su cumplimiento las metas programadas y 2 no iniciaron, concluyendo bajo el criterio 4 "No iniciadas por causa externas", dado que estuvieron etiquetadas como "Bajo demanda" y no presentaron avance alguno durante el trimestre.

Conforme a los resultados obtenidos y el pronóstico estimado, se determinó que el organismo debió cumplir con el 100% de su programación establecida en su Programa Presupuestario 2021, dado a que 3 indicadores concluyeron bajo el Criterio 4 "No iniciadas por Causa Externas", cumpliendo con la meta anual, dando una Eficacia Global del 100.00% al cierre del ejercicio 2021, dando un desempeño eficiente de atención a la programación.





Eje 2. Ciudad sostenible ambientalmente, por un planeta más resiliente.

Fin: Contribuir a que el municipio de Puebla cuente con un modelo de desarrollo urbano, infraestructura y movilidad sustentable a través de una planeación y gestión ordenada, participativa, sostenible e incluyente.

Propósito: 10 Puebla es una ciudad limpia y consciente del impacto de los residuos en el medio ambiente.

Prog. 10 Puebla, casa limpia y sostenible.

Estatus Global	No. y Desc. Comp.	Meta Anual Prog.	Meta Trim Prog.	Avance Trim	No Act.	Meta Anual Prog.	Meta Trim Prog.	Avance Trim.
104.77%	C1 LA 1, LA 3, LA 7, LA 8, LA 9, LA 18, LA 19 y LA 21 Servicio de limpia eficiente, ampliado	85.00	85.00	90.75	1	237000.00	237000.00	213745.00
					2	14000.00	14000.00	15288.00
					3BD	1800.00	1800.00	1870.00
					4	1.00	1.00	1.00
					5	36.00	36.00	36.00
					6	54.00	54.00	55.00
					7BD	1600.00	1600.00	1947.00
					8	12.00	12.00	12.00
					9	1.00	1.00	1.00
					10	1.00	1.00	1.00
					11BD	1.00	1.00	1.00
103.68%	C2 LA 6, LA 7, LA 11 y LA 14 Programa para la incorporación de hábitos ciudadanos en el manejo y disposición de residuos, implementado	95.00	95.00	100.00	1BD	500.00	500.00	549.00
					2	4.00	4.00	4.00
					3	12.00	12.00	12.00
					4	4.00	4.00	4.00
					5	12.00	12.00	12.00
					6	1.00	1.00	1.00
107.41%	C3 LA 2, LA 12 y LA 15 Programa de transparencia focalizada y participación ciudadana, implementado	85.00	85.00	94.00	1	12.00	12.00	12.00
					2	1.00	1.00	1.00
					3	1.00	1.00	1.00
					4BD	1.00	1.00	1.00
					5C4	1.00	1.00	NI
100.00%	C4 LA 13 y LA 21 Sistema Administrativo de Staff, implementado	100.00	100.00	100.00	1	25.00	25.00	25.00
					2BD	1000.00	1000.00	821.00
					3	12.00	12.00	12.00
					4	4.00	4.00	4.00
					5	1.00	1.00	1.00
					6C4	1.00	1.00	NI
					7	2.00	2.00	2.00
100.00%	C5 LA 10, LA 11, LA 12 y LA 21 Programa de sanciones a infractores a la normatividad relativa a limpia, recolección, traslado, manejo y disposición de residuos, implementado	100.00	100.00	100.00	1BD	402.00	402.00	89.00
					2BD	30.00	30.00	59.00
					3	12.00	12.00	12.00
					4BD	50.00	50.00	70.00
					5BD	12.00	12.00	11.00

De 90% a 115%

De 80% a 89.99% y de 115.1% a 125.99%

De 0% a 79.99% y de 126% en adelante

No Iniciado

BD: Bajo Demanda

## EJE 2

Ciudad sostenible  
ambientalmente, por un  
planeta más resiliente

### Programa 10

Puebla: Casa limpia y  
sostenible

**5** COMPONENTES

**34** ACTIVIDADES





Nombre del programa	PROGRAMA-10 Puebla, casa limpia y sostenible
Unidad(es) Responsable(s)	Organismo Operador del Servicio de Limpia
Costo total del Programa	\$374,939,504.00

CLASIFICACIÓN FUNCIONAL DEL GASTO		
CLASIFICACIÓN	DÍGITO	CONCEPTO
Finalidad	2	Desarrollo Social
Función	2.1	Protección Ambiental
Subfunción	2.1.1	Ordenación de Desechos
Sub/Subfunción		

DATOS DE VINCULACIÓN AL PLAN ESTATAL DE DESARROLLO	
Enfoque Transversal 4: Cuidado Ambiental y Atención al Cambio Climático	
DATOS DE VINCULACIÓN AL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO (EJES, ESTRATEGIAS U OBJETIVOS GENERALES)	
Eje 2 Ciudad sostenible ambientalmente, por un planeta resiliente	
NIVEL INMEDIATO INFERIOR (OBJETIVO O LÍNEA ESTRATÉGICA)	
Objetivo 10, Estrategia 10	

Nivel	Resumen Narrativo		
Fin 2	2. Contribuir a que el municipio de Puebla cuente con un modelo de desarrollo urbano, infraestructura y movilidad sustentable a través de una planeación y gestión ordenada, participativa, sostenible e incluyente		
Propósito 10	2.10 Puebla es una ciudad limpia y consciente del impacto de los residuos en el medio ambiente		
Indicador	Porcentaje de asentamientos humanos (Colonias, Unidades Habitacionales, etc.) atendidos con el servicio de recolección (Fuente del No. de asentamientos humanos: SDUyS a 14-diciembre-2020)	Satisfactorio	

Tipo	Dimensión	Tipo de fórmula	Comportamiento	Frecuencia de Medición
Estratégico	Eficacia	Porcentaje	Regular	Mensual
Responsable:	Organismo Operador del Servicio de Limpia			

No.	Variable	Unidad de Medida	Tipo de variable	
			Programado	Realizado
V1	Número de asentamientos humanos (Colonias, Unidades Habitacionales, etc.) atendidos con el servicio de recolección	Asentamiento	Fija	Fija
V2	Total de asentamientos humanos del Municipio de Puebla (Colonias, Unidades Habitacionales, etc.) (Fuente: SDUyS al 14-dic-2020)	Asentamiento	Fija	Fija

CALENDARIO-PROGRAMADO												Total	META	
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	100.00%
931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	

CALENDARIO-REALIZADO												Total	AVANCE	
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	100.00
931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN	
Eficacia	100.00%

**Comentarios adicionales a la Meta:**

Durante el ejercicio 2021 (enero a diciembre), los concesionarios de los servicios, SUPSA y PASA, recolectaron y transportaron un total de **487,919 toneladas** de residuos sólidos urbanos (RSU) generados en el Municipio.

Aunado a esto, a través de la fuerza operativa del Organismo Operador del Servicio de Limpia del Municipio de Puebla en sus rutas diarias, lo recolectado en la Central de Abastos, así como lo correspondiente a los RSU generados por la Secretaría de Infraestructura y Servicios Públicos y la zona militar ubicada en la Ciudad, se recolectaron y transportaron adicionalmente **13,946 toneladas de RSU**.

Lo que da como resultado un total de **501 mil 865 toneladas** dispuestas finalmente en el relleno sanitario de Chiltepeque en todo el año (2021).

El Organismo Operador del Servicio de Limpia del Municipio de Puebla supervisa y valida que los RSU que se recolectan en la ciudad lleguen a su destino final, cuidando el peso y disposición adecuada de los mismos.

Continúa....





Nombre del programa	PROGRAMA-10 Puebla, casa limpia y sostenible
Unidad(es) Responsable(s)	Organismo Operador del Servicio de Limpia
Costo total del Programa	\$374,939,504.00

CLASIFICACIÓN FUNCIONAL DEL GASTO		
CLASIFICACIÓN	DÍGITO	CONCEPTO
Finalidad	2	Desarrollo Social
Función	2.1	Protección Ambiental
Subfunción	2.1.1	Ordenación de Desechos
Sub/Subfunción		

DATOS DE VINCULACIÓN AL PLAN ESTATAL DE DESARROLLO	
Enfoque Transversal 4: Cuidado Ambiental y Atención al Cambio Climático	
DATOS DE VINCULACIÓN AL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO (EJES, ESTRATEGIAS U OBJETIVOS GENERALES)	
Eje 2 Ciudad sostenible ambientalmente, por un planeta resiliente	
NIVEL INMEDIATO INFERIOR (OBJETIVO O LÍNEA ESTRATÉGICA)	
Objetivo 10, Estrategia 10	

Nivel	Resumen Narrativo	
Fin 2	2. Contribuir a que el municipio de Puebla cuente con un modelo de desarrollo urbano, infraestructura y movilidad sustentable a través de una planeación y gestión ordenada, participativa, sostenible e incluyente	
Propósito 10	2.10 Puebla es una ciudad limpia y consciente del impacto de los residuos en el medio ambiente	
Indicador	Porcentaje de asentamientos humanos (Colonias, Unidades Habitacionales, etc.) atendidos con el servicio de recolección (Fuente del No. de asentamientos humanos: SDUyS a 14-diciembre-2020)	Satisfactorio <input checked="" type="radio"/>

Tipo	Dimensión	Tipo de fórmula	Comportamiento	Frecuencia de Medición
Estratégico	Eficacia	Porcentaje	Regular	Mensual
Responsable:	Organismo Operador del Servicio de Limpia			

No.	Variable	Unidad de Medida	Tipo de variable	
			Programado	Realizado
V1	Número de asentamientos humanos (Colonias, Unidades Habitacionales, etc.) atendidos con el servicio de recolección	Asentamiento	Fija	Fija
V2	Total de asentamientos humanos del Municipio de Puebla (Colonias, Unidades Habitacionales, etc.) (Fuente: SDUyS al 14-dic-2020)	Asentamiento	Fija	Fija

CALENDARIO-PROGRAMADO												Total	META	
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	100.00%
931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	

CALENDARIO-REALIZADO												Total	AVANCE	
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	100.00
931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	931.00	

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN	
Eficacia	100.00%

**Hallazgos o aspectos de mejora:**

**Nota:** Mediante correo institucional el Organismo de Limpia, solicitó hacer los siguientes ajustes en los comentarios adicionales a la meta:  
**Se observa que las toneladas totales registradas en este reporte (diciembre 2021) presentan una disminución en relación a las reportadas en el periodo de enero a septiembre, siendo que en el reporte del tercer trimestre del año no fueron registradas correctamente; resultando correcta las cifras que en el presente documento se expresan.**

Siendo las cifras correctas que debieron haberse reportado en el reporte enero-septiembre 2021, las que a continuación se presentan:

Reportado incorrectamente: "En el periodo enero - septiembre de 2021, el servicio concesionado SUPSA y PASA recolectó: 488,765 toneladas de RSU; por su parte lo que el Organismo de Limpia recolectó de sus actividades diarias, la Central de Abastos, la Secretaría de Infraestructura y zona militar se recolectaron: 14,550 toneladas. Confinando un total de: 503,315 toneladas en el relleno sanitario de Chiltepeque (...)".

Lo que se debió reportar: "En el periodo enero - septiembre de 2021, el servicio concesionado SUPSA y PASA recolectó: 367,148 toneladas de RSU; por su parte lo que el Organismo de Limpia recolectó de sus actividades diarias, la Central de Abastos, la Secretaría de Infraestructura y zona militar se recolectaron: 10,944 toneladas. Confinando un total de: 378,092 toneladas en el relleno sanitario de Chiltepeque (...)".



Nivel	Resumen Narrativo	Área funcional: E030522101001	
Fin	Contribuir a que el Municipio de Puebla cuente con un modelo de desarrollo urbano, infraestructura y movilidad sustentable a través de una planeación y gestión ordenada, participativa, sostenible e incluyente		
Propósito	Puebla es una ciudad limpia y consciente del impacto de los residuos en el medio ambiente		
Componente 1	LA 1, LA 3, LA 7, LA 8, LA 9, LA 18, LA 19, LA 21 Servicio de Limpia eficiente, ampliado	Eficacia Anual:	●
		Satisfactorio	
Indicador	Porcentaje de personas satisfechas respecto al servicio de recolección de residuos sólidos urbanos (basura)	Eficacia Trimestral:	●
		Satisfactorio	

Tipo	Dimensión	Tipo de fórmula	Comportamiento	Frecuencia de Medición
Gestión	Calidad	Porcentaje	Ascendente	Anual
Unidad Administrativa	Dirección Operativa de Residuos Sólidos Urbanos			

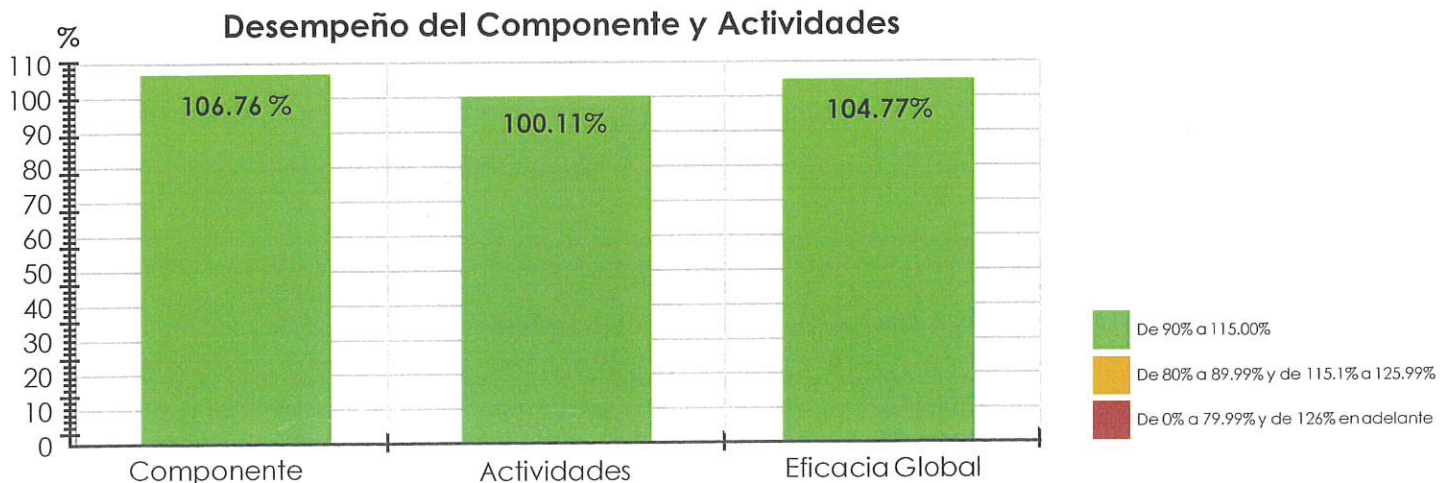
No.	Variable	Unidad de Medida	Tipo de variable	
			Programado	Realizado
V1	Número de personas encuestadas que están satisfechas con el servicio de recolección de residuos sólidos (basura)	Persona	Fija	Acumulada
V2	Total de personas encuestadas	Persona	Fija	Acumulada

CALENDARIO - PROGRAMADO												TOTAL	META
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.85	0.00	0.00	0.00	0.00	0.85	85.00
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	

CALENDARIO - REALIZADO												TOTAL	AVANCE
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	903.00	0.00	0.00	0.00	0.00	903.00	90.75
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	995.00	0.00	0.00	0.00	0.00	995.00	

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN					
Eficacia del componente:	106.76%	Eficacia de las actividades:	100.11%	Eficacia global:	104.77%

**Comentarios adicionales a la Meta:**  
 Se realizó una encuesta a un total de **995 ciudadanos** de entre los **15 y 79 años de edad** cuyo domicilio reside en la ciudad de Puebla, con el objetivo de conocer la percepción ciudadana respecto a la calidad con la que el OOSLMP presta el servicio de recolección de residuos sólidos urbanos, generando como resultado sobre la disponibilidad del servicio en una **aceptación del 90.75%** y, sobre la satisfacción del servicio, **un 65.92% lo considera como aceptable** y **un 24.82% como Muy aceptable**, dejando los aspectos negativos en un **9.24%**.  
 Con esto se comprueba que los avances de los servicios prestados por el OOSLMP generan una percepción y aceptación ciudadana positiva y ascendente.







Nivel	Resumen Narrativo		
Actividad 1.1	LA 8, LA 9 Barrer 237,000 kilómetros en calles y avenidas del Municipio mediante el barrido manual y mecánico 2.7.5 PROMUPINNA (FORTAMUN)	Estado	Satisfactorio
		Unidad de medida	Kilómetro
Indicador	Número de kilómetros barridos	Bajo demanda	No

CALENDARIO													
PROGRAMADO / REALIZADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
PROGRAMADO	17000.00	20000.00	21650.00	21000.00	22000.00	21500.00	22000.00	21000.00	21000.00	19850.00	15000.00	15000.00	237,000.00
REALIZADO	14,374.00	14,115.00	15,298.00	14,477.00	19,534.00	26,397.00	24,030.00	21,973.00	21,351.00	18,312.00	10,116.00	13,768.00	213,745.00

Programado al corte:	237,000.00	Avances al corte:	213,745.00	Eficacia:	90.19%
----------------------	------------	-------------------	------------	-----------	--------

**Comentarios adicionales a la Meta:**  
En el periodo de enero a diciembre de 2021, se barrieron **213,745 kilómetros en calles y avenidas del Municipio**; de los cuales se realizó a través del **barrido mecánico: 79,909 kilómetros** y por **barrido manual en 133,836 kilómetros**.  
El barrido de calles se realiza en vías de intensa circulación, tanto peatonal como de tránsito terrestre: calles, avenidas, bulevares y juntas auxiliares del Municipio, así como en espacios públicos; esta actividad es de vital importancia para mantener una adecuada imagen urbana, evitar que los residuos sólidos urbanos obstruyan coladeras y drenajes, y prevenir problemas de salud pública.

**Hallazgos-Aspectos Susceptibles de Mejora:**  
Debido al resguardar al personal operativo en condición vulnerable por la contingencia sanitaria, se logró el cumplimiento al 90% de la meta establecida; sin embargo, se fue recuperando poco a poco en consecuencia con la inmunización y las medidas sanitarias correspondientes.

**Datos PROMUPINNA: 403,148 beneficiados, de los cuales 198,601 son niñas y 204,547 son niños.; Presupuesto Programado : \$21,196,239.00. Presupuesto Ejercido: \$ 21,119,093.06**  
Debido a que diariamente se atiende el barrido en la mayoría de las juntas auxiliares y no se tiene un padrón de beneficiarios de las actividades diarias, se toman los números de Programa PROMUPINNA mismos que a su vez reporta el INEGI. Censo de Población y Vivienda 2020. Tabulados del Cuestionario Básico. En <https://www.inegi.org.mx/programas/ccpv/2020/#Microdatos>.

Nivel	Resumen Narrativo		
Actividad 1.2	LA 8, LA 9 Remover 14,000 metros cuadrados de chicles y grafitis en calles, avenidas, Juntas Auxiliares y unidades habitacionales del Municipio	Estado	Satisfactorio
		Unidad de medida	Metro cuadrado
Indicador	Número de metros cuadrados renovados	Bajo demanda	No

CALENDARIO													
PROGRAMADO / REALIZADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
PROGRAMADO	1450.00	1300.00	1450.00	1450.00	1450.00	1450.00	1450.00	1400.00	1450.00	1150.00	0.00	0.00	14,000.00
REALIZADO	1,418.00	1,302.00	1,480.00	1,430.00	1,388.00	1,164.00	1,239.00	1,509.00	1,396.00	691.00	1,509.00	762.00	15,288.00

Programado al corte:	14,000.00	Avances al corte:	15,288.00	Eficacia:	109.20%
----------------------	-----------	-------------------	-----------	-----------	---------

**Comentarios adicionales a la Meta:**  
En el periodo de **enero a diciembre de 2021** se removieron **15,288 metros cuadrados de chicles y grafitis** en el Centro Histórico de la Ciudad, así como las diferentes calles y avenidas Juntas Auxiliares y Unidades Habitacionales del Municipio.  
La remoción de chicles es de gran importancia para evitar fuentes de contagio y enfermedades por la disposición inadecuada de estos residuos; así como la eliminación de grafitis para el mejoramiento de la imagen urbana de la ciudad y la conservación de inmuebles en lugares públicos como Centro Histórico, parques y jardines, entre otros.



Nivel	Resumen Narrativo		
Actividad 1.3	LA 8, LA 9 Atender 1,800 solicitudes ciudadanas competencia del OOSL (Bajo demanda) 2.7.5 PROMUPINNA	Estado	Satisfactorio
		Unidad de medida	Solicitud
Indicador	Número de solicitudes atendidas	Bajo demanda	Si

CALENDARIO													
PROGRAMADO / REALIZADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
PROGRAMADO	116.00	140.00	144.00	148.00	157.00	151.00	162.00	164.00	167.00	144.00	147.00	160.00	1,800.00
REALIZADO	194.00	141.00	163.00	178.00	165.00	141.00	176.00	135.00	144.00	145.00	168.00	120.00	1,870.00

Programado al corte:	1,800.00	Avances al corte:	1,870.00	Eficacia:	103.89%
----------------------	----------	-------------------	----------	-----------	---------

**Comentarios adicionales a la Meta:**

**Actividad evaluada con el criterio 1 "Bajo Demanda"**

En el periodo de enero a diciembre de 2021, se atendieron 1,870 solicitudes ciudadanas competencia del Organismo Operador del Servicio de Limpia, a través de cuatro diferentes vías de recepción, desagregándose de la siguiente manera:

Vía de recepción	Solicitudes
Escritos/Oficios	186
Línea telefónica: 01 800	558
Línea telefónica: 072	237
Red social: Twitter	889
<b>Total 2021</b>	<b>1,870</b>

Datos PROMUPINNA: 403,148 beneficiados, de los cuales 198,601 son niñas y 204,547 son niños Presupuesto Programado: \$0.00, Presupuesto Ejercido: \$0.00

Nivel	Resumen Narrativo		
Actividad 1.4	LA 9 Elaborar 1 informe de resultados relativo a la satisfacción ciudadana respecto al servicio de recolección de residuos sólidos (basura) 2.7.5 PROMUPINNA	Estado	Satisfactorio
		Unidad de medida	Informe
Indicador	Número de informes elaborados	Bajo demanda	No

CALENDARIO													
PROGRAMADO / REALIZADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
PROGRAMADO	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00
REALIZADO	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00

Programado al corte:	1.00	Avances al corte:	1.00	Eficacia:	100.00%
----------------------	------	-------------------	------	-----------	---------

**Comentarios adicionales a la Meta:**

Se realizó una encuesta con el objetivo de conocer la percepción ciudadana respecto a la calidad con la que el OOSLMP presta el servicio de recolección de residuos sólidos urbanos, mismos que se realizó a través del Instituto Municipal de Planeación generando un Informe con los siguientes resultados: Respecto a la disponibilidad del servicio 90.75% consideran el servicio como aceptable, y, respecto a la satisfacción del Servicio de Recolección, un 65.92% lo considera como aceptable y un 24.82% como Muy aceptable, dejando los aspectos negativos en un 9.24%.

Datos PROMUPINNA: 403,148 beneficiados, de los cuales 198,601 son niñas y 204,547 son niños Presupuesto Programado: \$0.00, Presupuesto Ejercido: \$0.00





Nivel	Resumen Narrativo			
Actividad 1.5	LA 9, LA 21 Realizar 36 pagos por el servicio concesionado, con base al tonelaje de los residuos sólidos (recolección, transportación y disposición final) (FORTAMUN) 2.7.5 PROMUPINNA	Estado	Satisfactorio	
		Unidad de medida	Pago	
Indicador	Número de pagos realizados	Bajo demanda	No	

CALENDARIO													
PROGRAMADO / REALIZADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
PROGRAMADO	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	36.00
REALIZADO	3.00	2.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	36.00

Programado al corte:	36.00	Avances al corte:	36.00	Eficacia:	100.00%
----------------------	-------	-------------------	-------	-----------	---------

**Comentarios adicionales a la Meta:**  
**Los 36 pagos se realizaron a los siguientes proveedores PASA, SUPSA, RESA.**  
 Durante el ejercicio 2021 (enero a diciembre), los concesionarios de los servicios, SUPSA y PASA, recolectaron y transportaron un total de **487,919 toneladas** de residuos sólidos urbanos (RSU) generados en el Municipio.  
 Aunado a esto, a través de la fuerza operativa del Organismo Operador del Servicio de Limpia del Municipio de Puebla en sus rutas diarias, lo recolectado en la Central de Abastos así como lo correspondiente a los RSU generados por la Secretaría de Infraestructura y Servicios Públicos y la zona militar ubicada en la Ciudad, se recolectaron y transportaron adicionalmente **13,946 toneladas de RSU**.  
 Lo que da como resultado un total de **501 mil 865 toneladas** dispuestas finalmente en el en el relleno sanitario de Chiltepeque en todo el año (2021).  
 El Organismo Operador del Servicio de Limpia del Municipio de Puebla supervisa y valida que los RSU que se recolectan en la ciudad lleguen a su destino final, cuidando el peso y disposición adecuada de los mismos.  
**Datos PROMUPINNA: 403,148 beneficiados, de los cuales 198,601 son niñas y 204,547 son niños.; Presupuesto Programado: \$213,704,771.00 Presupuesto Modificado: 244,450,088.65 Presupuesto Ejercido: \$242,239,827.86**  
 Debido a que diariamente se realiza la recolección en el municipio de Puebla y la cobertura es el 100.00% se toman los números del Programa PROMUPINNA mismos que a su vez reporta el INEGI. Censo de Población y Vivienda 2020, Tabulados del Cuestionario Básico. En: <https://www.inegi.org.mx/programas/ccpv/2020/#Microdatos>.  
**Hallazgos o aspectos de mejora:**  
**Nota:** Mediante correo institucional el Organismo de Limpia, solicitó hacer los siguientes ajustes en los comentarios adicionales a la meta:  
**Se observará que las toneladas totales registradas en este reporte (diciembre 2021) presentan una disminución en relación a las reportadas en el periodo de enero a septiembre siendo que en el reporte del tercer trimestre del año no fueron registradas correctamente; resultando correcta las cifras que en el presente documento se expresan.**  
 Siendo las cifras correctas que debieron haberse reportado en el reporte enero-septiembre 2021, las que a continuación se presentan:  
 Reportado incorrectamente: "En el periodo enero - septiembre de 2021, el servicio concesionado SUPSA y PASA recolectó: 488,765 toneladas de RSU; por su parte lo que el Organismo de Limpia recolectó de sus actividades diarias, la Central de Abastos, la Secretaría de Infraestructura y zona militar se recolectaron: 14,550 toneladas. Confinando un total de: 503,315 toneladas en el relleno sanitario de Chiltepeque (...)"  
 Lo que se debió reportar: "En el periodo enero - septiembre de 2021, el servicio concesionado SUPSA y PASA recolectó: 367,148 toneladas de RSU; por su parte lo que el Organismo de Limpia recolectó de sus actividades diarias, la Central de Abastos, la Secretaría de Infraestructura y zona militar se recolectaron: 10,944 toneladas. Confinando un total de: 378,092 toneladas en el relleno sanitario de Chiltepeque (...)"

Nivel	Resumen Narrativo			
Actividad 1.6	LA 1 Realizar 54 supervisiones técnicas y de inspección periódicas del relleno sanitario de Chiltepeque en materia de disposición final de residuos sólidos urbanos, de lixiviados, control de emisiones, caminos internos, entre otros; así como el cumplimiento de las normas aplicables en la materia y Resolutive de Impacto Ambiental	Estado	Satisfactorio	
		Unidad de medida	Supervisión	
Indicador	Número de supervisiones realizadas	Bajo demanda	No	

CALENDARIO													
PROGRAMADO / REALIZADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
PROGRAMADO	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	54.00
REALIZADO	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	55.00

Programado al corte:	54.00	Avances al corte:	55.00	Eficacia:	101.85%
----------------------	-------	-------------------	-------	-----------	---------

**Comentarios adicionales a la Meta:**  
 Con el objetivo de supervisar la operación integral del Relleno Sanitario Chiltepeque, en donde se realiza la disposición final de los residuos sólidos urbanos generados en el Municipio en el periodo que se informa (enero-diciembre 2021), el Organismo Operador del Servicio de Limpia, en coordinación con el concesionario RESA, realizaron **55 supervisiones técnicas**.



Nivel	Resumen Narrativo		
Actividad 1.7	LA 19 Realizar 1,600 jornadas de limpieza en colonias, unidades habitacionales, ríos y barrancas del Municipio de Puebla (Bajo demanda) (FORTAMUN) 2.7.5 PROMUPINNA 5.3.1 CARTA POBLANA	Estado	Satisfactorio
		Unidad de medida	Jornada
Indicador	Número de jornadas realizadas	Bajo demanda	Si

CALENDARIO													
PROGRAMADO / REALIZADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
PROGRAMADO	110.00	125.00	135.00	140.00	135.00	135.00	150.00	150.00	150.00	135.00	135.00	100.00	1600.00
REALIZADO	112.00	175.00	216.00	128.00	183.00	140.00	150.00	156.00	163.00	198.00	159.00	167.00	1,947.00

Programado al corte:	1,600.00	Avances al corte:	1,947.00	Eficacia:	121.69%
----------------------	----------	-------------------	----------	-----------	---------

**Comentarios adicionales a la Meta:****Actividad fue evaluada bajo el criterio 1 "Bajo Demanda"**

De enero a diciembre de 2021, se han llevado a cabo **1,947 Jornadas de Limpieza**, consistentes en la ejecución de diversas acciones: barrido, recolección de residuos dispuestos incorrectamente, limpieza y chapeo. Se han atendido en diversos puntos de la ciudad: Juntas Auxiliares y Unidades Habitacionales, algunos puntos en donde se llevaron a cabo son: Centro, La Paz, Las Hadas, Barrio de Analco, Villa Posadas, Barrio del Alto, Santa María, Huexotitla, Xonaca, Malintzi y Volcanes.

**Datos PROMUPINNA: 403,148 beneficiados, de los cuales 198,601 son niñas y 204,547 son niños.**

**Presupuesto Programado: \$49,000.00, Presupuesto Modificado: 63,816.50 Presupuesto Ejercido: \$62,912.44**

Debido a que diariamente se atienden jornadas de limpieza en la mayoría de las juntas auxiliares y no se tiene un padrón de beneficiarios de las actividades diarias, se toman los números del Programa PROMUPINNA mismos que a su vez reporta el INEGI. Censo de Población y Vivienda 2020. Tabulados del Cuestionario Básico. En <https://www.inegi.org.mx/programas/ccpv/2020/#Microdatos>.

Nivel	Resumen Narrativo		
Actividad 1.8	LA 7, LA 9 Realizar 12 reportes de recolección diferenciada (ciclos)	Estado	Satisfactorio
		Unidad de medida	Reporte
Indicador	Número de reportes realizados	Bajo demanda	No

CALENDARIO													
PROGRAMADO / REALIZADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
PROGRAMADO	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	12.00
REALIZADO	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	12.00

Programado al corte:	12.00	Avances al corte:	12.00	Eficacia:	100.00%
----------------------	-------	-------------------	-------	-----------	---------

**Comentarios adicionales a la Meta:**

Durante el periodo de **enero a diciembre** del año 2021, se realizaron **12 reportes** de recolección diferenciada:

Mensualmente se realiza el reporte de kilogramos de residuos susceptibles a ser valorizados que son recolectados por el concesionario y almacenados en el centro de acopio de OOSL a cargo del departamento de Separación y Reciclaje.

En el Organismo de Limpia se lleva a cabo un plan denominado "recolección diferenciada" mediante la implementación del Programa Puntos Verdes y recolección en fraccionamientos, algunos de los materiales susceptibles a ser valorizados son: papel, cartón, aluminio, vidrio, tetra pack, PET y plástico suave.





Nivel	Resumen Narrativo		
Actividad 1.9	LA 18 Realizar 1 propuesta de diseño de banco de tiro para escombro en coordinación con el Gobierno del Estado	Estado	Satisfactorio <input checked="" type="radio"/>
		Unidad de medida	Propuesta
Indicador	Número de propuestas realizadas	Bajo demanda	No

CALENDARIO													
PROGRAMADO / REALIZADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
PROGRAMADO	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	1.00
REALIZADO	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	1.00

Programado al corte:	1.00	Avances al corte:	1.00	Eficacia:	100.00%
----------------------	------	-------------------	------	-----------	---------

**Comentarios adicionales a la Meta:**  
El Organismo propone un área en la cual se tome en consideración la creación de un espacio para la disposición final de Residuos de Manejo Especial. El cual cumpla con las características del terreno para dicho propósito, cabe mencionar que las funciones para proceder se encuentra fuera del alcance de las facultades del Organismo, ya que como lo indica la Ley para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos Sólidos Urbanos y de Manejo Especial para el Estado de Puebla en el artículo 16.- Los residuos de manejo Especial se clasifican como se indica a continuación con excepción de aquellos que resulten peligrosos:  
*l.- Residuos de las rocas o los productos de su descomposición que sólo puedan utilizarse para la fabricación de materiales de construcción o se destinen para este fin, también los productos derivados de la descomposición de las rocas, excluidos de la competencia Federal a la Ley Minera.*

Nivel	Resumen Narrativo		
Actividad 1.10	LA 3 Monitorear 1 aplicación móvil que facilitará la coordinación entre los supervisores y los operativos del servicio de Limpia	Estado	Satisfactorio <input checked="" type="radio"/>
		Unidad de medida	Aplicación
Indicador	Número de aplicaciones monitoreadas	Bajo demanda	No

CALENDARIO													
PROGRAMADO / REALIZADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
PROGRAMADO	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00
REALIZADO	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00

Programado al corte:	1.00	Avances al corte:	1.00	Eficacia:	100.00%
----------------------	------	-------------------	------	-----------	---------

**Comentarios adicionales a la Meta:**  
La aplicación móvil Puebla Limpia, tiene como objetivo monitorear las actividades laborales de los supervisores y el personal operativo del servicio de Limpia, así como facilitar la coordinación entre lo mismos. Dicha aplicación es monitoreada y administrada por el personal de Factor Humano, quienes llevan el control de cada trabajador dado de alta en la plataforma, mientras que la Dirección de Operaciones de Residuos Sólidos Urbanos realiza el trabajo operativo con los supervisores de barrido manual, cuya labor es trasladarse a cada punto de trabajo del personal para verificar asistencia del día y el cumplimiento de las actividades laborales.  
liga de acceso:  
<https://pueblalimpia.com/Account/IniciarSesion>



Nivel	Resumen Narrativo		
Actividad 1.11	Implementar 1 programa municipal integral para la prevención y gestión de residuos sólidos urbanos que permitan una correcta caracterización, valorización, manejo y disposición de residuos, con recursos extraordinarios federales, estatales y/o municipales o de iniciativa privada (Bajo demanda)	Estado	Satisfactorio
		Unidad de medida	Programa
Indicador	Número de programas implementados	Bajo demanda	Si

CALENDARIO													
PROGRAMADO / REALIZADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
PROGRAMADO	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	1.00
REALIZADO	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	1.00

Programado al corte:	1.00	Avances al corte:	1.00	Eficacia:	100.00%
----------------------	------	-------------------	------	-----------	---------

**Comentarios adicionales a la Meta:**

En el mes de septiembre se elaboró el primer **Programa basado en un diagnóstico básico** de la situación actual y bajo los principios de responsabilidad compartida de los diferentes actores en el sector.

**El objetivo:** Promover una adecuada gestión y manejo integral desde la generación, limpia, almacenamiento, recolección, traslado, aprovechamiento y disposición final de los residuos sólidos urbanos en el municipio.

Con esta actividad se pretende; Identificar el manejo actual de los Residuos Sólidos Urbanos generados en el Municipio, actualizar los estudios de caracterización de los Residuos Sólidos Urbanos generados en el Municipio, definir los procedimientos adecuados para la gestión integral de residuos sólidos en el municipio de Puebla, Optimizar las etapas de manejo integral de residuos sólidos en el municipio de Puebla, incluyendo la selección del almacenamiento, recolección, transporte, aprovechamiento y disposición final de los residuos sólidos, reducir los impactos ambientales, sociales y económicos generados por el actual desarrollo del sistema de gestión de residuos sólidos del Municipio, mitigar los impactos ambientales por el manejo integral de residuos, disminuir la generación de residuos sólidos a través de la valorización y el aprovechamiento de los recursos contenidos en los mismos, incrementar la recuperación eficiente de los residuos generados en el Municipio, sensibilizar y educar para una participación activa por parte de los diferentes actores del Municipio. • Formular los procedimientos para un manejo tecnológico de los RSU y identificar para eliminar las fuentes de contaminación derivadas del mal manejo de los RSU





Nivel	Resumen Narrativo	Área funcional: E030522101002	
Fin	Contribuir a que el Municipio de Puebla cuente con un modelo de desarrollo urbano, infraestructura y movilidad sustentable a través de una planeación y gestión ordenada, participativa, sostenible e incluyente		
Propósito	Puebla es una ciudad limpia y consciente del impacto de los residuos en el medio ambiente		
Componente 2	LA 6, LA 7, LA 11, LA 14 Programa para la incorporación de hábitos ciudadanos en el manejo y disposición de residuos, implementado	Eficacia Anual: Satisfactorio	
Indicador	Porcentaje de personas capacitadas con calificación aprobatoria (6-10) en las evaluaciones de conocimientos en los temas 3R's (reduce, reutiliza y recicla) respecto al total de personas capacitadas	Eficacia Trimestral: Satisfactorio	

Tipo	Dimensión	Tipo de fórmula	Comportamiento	Frecuencia de Medición
Gestión	Calidad	Porcentaje	Ascendente	Trimestral
Unidad Administrativa	Dirección de Normatividad e Inspección Ambiental			

No.	Variable	Unidad de Medida	Tipo de variable	
			Programado	Realizado
V1	Número de personas capacitadas con calificación aprobatoria (6-10) en las evaluaciones de conocimientos en los temas 3'R's (reduce, reutiliza y recicla)	Persona	Fija	Acumulada
V2	Total de personas capacitadas en los temas 3'R's (reduce, reutiliza y recicla)	Persona	Fija	Acumulada

CALENDARIO - PROGRAMADO												TOTAL	META
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
0.00	0.00	0.95	0.00	0.00	0.95	0.00	0.00	0.95	0.00	0.00	0.95	0.95	95.00
0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	1.00	1.00	

CALENDARIO - REALIZADO												TOTAL	AVANCE
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
739.00	839.00	258.00	96.00	437.00	59.00	10.00	190.00	902.00	368.00	660.00	34.00	4,592.00	100.00
739.00	839.00	258.00	96.00	437.00	59.00	10.00	190.00	902.00	368.00	660.00	34.00	4,592.00	

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN					
Eficacia del componente:	105.26%	Eficacia de las actividades:	100.00%	Eficacia global:	103.68%

**Comentarios adicionales a la Meta:**  
Al cierre del ejercicio fiscal 2021, bajo la metodología de las 3R's (Reduce, Recicla y Reutiliza), personal del Departamento de Educación Ambiental en Gestión de Residuos Sólidos Urbanos del Organismo Operador del Servicio de Limpia, impartió talleres con una duración de una hora aproximadamente, con la finalidad de concientizar a la ciudadanía sobre la importancia de mitigar los efectos negativos consecuencia la generación de una gran cantidad de residuos y sus notorios efectos.

Dichos talleres se realizaron en **Juntas Auxiliares, colonias, unidades habitacionales, e instituciones educativas, de manera digital o presencial con las medidas sanitarias correspondientes.** Durante el año que se reporta se impartieron **549 talleres**, con 13 mil 589 participantes, de los cuales **4,592 realizaron la correspondiente evaluación, mismas que fueron aprobadas al 100%.**

Cabe señalar que la variable del Total de personas capacitadas en los temas de las 3R's, no coincide con el total de asistentes ya que sólo se evalúan a los niños de nivel 4º de primaria en adelante, para los niveles 1º, 2º y 3º grado de primaria se realiza la evaluación si su profesora lo autoriza y para niños de preescolar no se realiza evaluación.







Nivel	Resumen Narrativo		
Actividad 2.1	LA 6, LA 7 Realizar 500 talleres de Educación Ambiental "3R" (Reduce, Reutiliza y Recicla) en el Municipio (Bajo demanda) 2.5.5 PROMUPINNA 2.9.1 PROIGUALDAD	Estado	Satisfactorio
		Unidad de medida	Taller
Indicador	Número de talleres realizados	Bajo demanda	Si

CALENDARIO													
PROGRAMADO / REALIZADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
PROGRAMADO	40.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	35.00	40.00	40.00	35.00	10.00	500.00
REALIZADO	41.00	52.00	56.00	57.00	51.00	53.00	59.00	29.00	45.00	28.00	67.00	11.00	549.00

Programado al corte:	500.00	Avances al corte:	549.00	Eficacia:	109.90%
----------------------	--------	-------------------	--------	-----------	---------

**Comentarios adicionales a la Meta:****Actividad evaluada bajo el Criterio 1 "Bajo Demanda"**

De enero a diciembre de 2021, bajo la metodología de las 3R's (Reduce, Recicla y Reutiliza), personal del Departamento de Educación Ambiental en Gestión de Residuos Sólidos Urbanos del Organismo Operador del Servicio de Limpia, impartió talleres con una duración de una hora aproximadamente, con la finalidad de concientizar a la ciudadanía sobre la importancia de mitigar los efectos negativos consecuencia la generación de una gran cantidad de residuos y sus notorios efectos. Durante el año se impartieron **549 talleres**, los cuales se realizaron de manera presencial y digital en: **Juntas Auxiliares** como: San Baltazar Campeche, San Francisco, San Jerónimo Caleras, entre otras; **colonias**: San Bernabé, El Carmen, Temoxitilla, Guadalupe Hidalgo; **Unidades habitacionales**: Infonavit Loma Bella, San Ramón; e **Instituciones** como: COBAEF Plantel U-21, Sor Juana Inés de la Cruz, Colegio de Bachilleres del Estado de Puebla Plantel U-1, Escuela Primaria Lázaro Cárdenas del Río, Instituto Iberia, Colegio Nacional, **con las medidas sanitarias correspondientes**.

Durante el Año se realizaron **4,592 evaluaciones a los asistentes, mismas que fueron aprobadas al 100%**.

Cabe señalar que la variable del Total de personas capacitadas en los temas de las 3R's, no coincide con el total de asistentes ya que sólo se evalúan a los niños de nivel 4º de primaria en adelante, para los niveles 1º, 2º y 3º grado de primaria se realiza la evaluación si su profesora lo autoriza y para niños de preescolar no se realiza evaluación.

**Datos:**

PROMUPINNA 6,147 beneficiados de los cuales 3,065 son niñas y 3,082 son niños. Presupuesto Programado: \$0.00. Presupuesto Ejercido: \$0.00  
PROIGUALDAD 7,442 beneficiarios de los cuales 3,744 mujeres y 3,698 hombres. Presupuesto Programado: \$0.00. Presupuesto Ejercido: \$0.00

Nivel	Resumen Narrativo		
Actividad 2.2	LA 6, LA 7 Realizar 4 jornadas ambientales (carta de la tierra) en escuelas, colonias, unidades habitacionales y Juntas Auxiliares 2.9.2 PROIGUALDAD	Estado	Satisfactorio
		Unidad de medida	Jornada
Indicador	Número de jornadas realizadas	Bajo demanda	No

CALENDARIO													
PROGRAMADO / REALIZADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
PROGRAMADO	0.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	0.00	1.00	1.00	4.00
REALIZADO	0.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	0.00	1.00	1.00	4.00

Programado al corte:	4.00	Avances al corte:	4.00	Eficacia:	100.00%
----------------------	------	-------------------	------	-----------	---------

**Comentarios adicionales a la Meta:**

El día **22 de abril del 2021** en celebración del 51 Aniversario de la Tierra se llevó a cabo la **primera Jornada Carta de La tierra** en el Parque del Carmen Avenida 15 Oriente, Esquina privada 16 de Septiembre en la colonia El Carmen, **beneficiando a 28 niñas, 13 niños, 122 mujeres y 115 hombres**.

Teniendo como actividad principal las capacitaciones para la concientización y el manejo adecuado de los residuos sólidos urbanos, impartida por los miembros del Departamento de Educación Ambiental del Organismo Operador del Servicio de Limpia del Municipio de Puebla.

El día **06 de septiembre de 2021** se llevó a cabo la **segunda jornada "Carta de la Tierra"** en el Fraccionamiento "El Consorcio", Ubicado en la Calle 4 J, Boulevard Xonacatepec, Colonia Unidad Habitacional Bosques de San Sebastián, Delegación Amalucan, en donde se abordaron los temas sobre el Correcto manejo de los Residuos Sólidos Urbanos así como Talleres 3R de Educación Ambiental, **beneficiando a 2 niñas, 2 niños, 48 mujeres y 38 hombres**.

El día **26 de noviembre de 2021** se llevó a cabo la **tercer jornada "Carta de la Tierra"** en el Centro de Desarrollo Comunitario de la colonia Solidaridad, con domicilio en Avenida Justicia Social sin número, colonia Solidaridad Nacional, Junta Auxiliar San Sebastián de Aparicio, en donde se abordaron los temas sobre el Correcto manejo de los Residuos Sólidos Urbanos así como Talleres 3R de Educación Ambiental, **beneficiando a 7 niñas, 8 niños, 26 mujeres y 1 hombre**.

El día **07 de diciembre de 2021** se llevó a cabo la **cuarta jornada "Carta de la Tierra"** en el Jardín de Niños "Estaban de Antuñano" con turno vespertino con domicilio en calle Heliotropos esquina con calle Limones S/N, dirigida las alumnas y los alumnos de primero, segundo y tercer grado de kinder, grupos A y B; logrando contar con la participación de **44 niñas y 30 niños**; abordando temas, de manera didáctica, referentes al manejo correcto de residuos sólidos urbanos y 3R: Reúsa, Recicla y Reutiliza.

**Nota:** Debido a la situación de contingencia por pandemia no se realizaron dichos eventos abiertos a otras dependencias.

PROMUPINNA 134 beneficiados de los cuales son 81 niñas y 53 niños. Presupuesto Programado: \$0.00 Presupuesto Ejercido: \$0.00

PROIGUALDAD: 350 Beneficiarios de los cuales 196 mujeres, 154 hombres, Presupuesto Programado: \$0.00 Presupuesto Ejercido: \$0.00



Nivel	Resumen Narrativo		
Actividad 2.3	LA 11 Realizar 12 reportes de productividad de los inspectores ambientales	Estado	Satisfactorio <input checked="" type="radio"/>
		Unidad de medida	Reporte
Indicador	Número de reportes realizados	Bajo demanda	No

CALENDARIO													
PROGRAMADO / REALIZADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
PROGRAMADO	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	12.00
REALIZADO	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	12.00

Programado al corte:	12.00	Avances al corte:	12.00	Eficacia:	100.00%
----------------------	-------	-------------------	-------	-----------	---------

**Comentarios adicionales a la Meta:**

En el período de **enero a diciembre del año que se reporta (2021)** se realizaron **12 reportes** de productividad de los inspectores ambientales. El reporte de productividad sirve para tener un control respecto al trabajo de los inspectores en Residuos Sólidos Urbanos que dependen de la Dirección de Normatividad e Inspección en Residuos Sólidos Urbanos del Organismo Operador del Servicio de Limpia del Municipio de Puebla; los inspectores son los encargados de levantar infracciones teniendo como fundamento normativo el Capítulo 19 del Código Reglamentario para el Municipio de Puebla.



Nivel	Resumen Narrativo		
Actividad 2.4	LA 7 Elaborar 4 videos de Educación Ambiental "3R" (Reduce, Reutiliza y Recicla)	Estado	Satisfactorio
		Unidad de medida	Video
Indicador	Número de videos elaborados	Bajo demanda	No

CALENDARIO													
PROGRAMADO / REALIZADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
PROGRAMADO	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	4.00
REALIZADO	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	4.00

Programado al corte:	4.00	Avances al corte:	4.00	Eficacia:	100.00%
----------------------	------	-------------------	------	-----------	---------

**Comentarios adicionales a la Meta:**

Con el objetivo de concientizar a la población sobre temas ambientales, manejo adecuado de los residuos y la aplicación de las 3R (Reduce, Reutiliza y Recicla) se llevaron a cabo la realización de **4 videos** a cargo del Departamento de Educación Ambiental en conjunto con el Área de Comunicación Social del Organismo la elaboración y publicación en la cuentas oficiales de Facebook y YouTube del OOSLP, los cuales tienen como temática;

**Video 1:** El correcto manejo de los diferentes residuos, relacionado con los cuidados para la prevención de contagios por la pandemia COVID-19

**Duración:** 16:25 minutos

**Numero de vistas:** 20

**Dirigido a:** Publico en general

**Liga:** <https://www.youtube.com/watch?app=desktop&v=wq-8jfiJ2G4&fbclid=IwAR0nrQysU0A6jU526UI7XQM5Ju5cA-Oh37C5WZ09dK7eATJK0BicXrV4vfU>

**Video 2:** El manejo adecuado de los Residuos Sólidos Urbanos, las reformas legales al capítulo 19, artículo 1376 del COREMUN y las obligaciones a cumplir en lo referente a la Separación y Disposición de Residuos Sólidos urbanos

**Duración:** 6:54 minutos

**Numero de vistas:** 21

**Dirigido a:** Publico en general

**Liga:** <https://fb.watch/6sMjxgMim9/>

**Video 3:** Informar y concientizar a la población acerca de la regla de las 3R, (Reducir, Reutilizar y Reciclar) para el cuidado del medio ambiente.

**Duración:** 9:33 minutos

**Numero de vistas:** 53

**Dirigido a:** Publico en general

**Liga:** <https://youtu.be/9nScWD1GzmY>

**Video 4:** Concientizar a los ciudadanos del Municipio de Puebla con información valiosa sobre la correcta separación de los residuos y la forma correcta de elaborar una composta casera para darle utilidad a los residuos orgánicos.

**Duración:** 6:34 minutos

**Numero de vistas:** 319

**Dirigido a:** Publico en general

**Liga:** <https://www.facebook.com/OOSLP/videos/1226456661131821/>





Nivel	Resumen Narrativo			
Actividad 2.5	LA 14 Realizar 12 reportes para la correcta ejecución del programa "pongamos el ejemplo" en las 27 Dependencias y Entidades del Ayuntamiento	Estado	Satisfactorio	
		Unidad de medida	Reporte	
Indicador	Número de reportes realizados	Bajo demanda	No	

CALENDARIO													
PROGRAMADO / REALIZADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
PROGRAMADO	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	12.00
REALIZADO	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	12.00

Programado al corte:	12.00	Avances al corte:	12.00	Eficacia:	100.00%
----------------------	-------	-------------------	-------	-----------	---------

**Comentarios adicionales a la Meta:**

Durante el periodo de enero a diciembre del 2021 se realizaron 12 reportes:

El programa "Pongamos el Ejemplo" tuvo por objetivo adaptar buenas prácticas en el manejo de residuos desde los lugares de trabajo al interior de las Dependencias y Entidades del H. Ayuntamiento y ser un referente en el desarrollo de una cultura de responsabilidad ambiental en los servidores públicos del Municipio de Puebla para trascender en este cambio de hábitos en el hogar, con familiares y amistades.

Los reportes del programa "Pongamos el Ejemplo" se realizan de forma mensual, integrando lo correspondiente a la separación de residuos valorizables, orgánicos y residuos, estado e identificación de los contenedores y material anexo y el correcto resguardo del material valorizable, esto en las 27 dependencias y entidades de administración pública municipal.

Nivel	Resumen Narrativo			
Actividad 2.6	LA 7 Implementar 1 etapa (2 de 2) del proyecto de hábitos ciudadanos en el manejo y disposición de residuos sólidos urbanos	Estado	Satisfactorio	
		Unidad de medida	Etapa	
Indicador	Número de etapas implementadas	Bajo demanda	No	

CALENDARIO													
PROGRAMADO / REALIZADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
PROGRAMADO	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	1.00
REALIZADO	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	1.00

Programado al corte:	1.00	Avances al corte:	1.00	Eficacia:	100.00%
----------------------	------	-------------------	------	-----------	---------

**Comentarios adicionales a la Meta:**

Durante el ejercicio 2021 se implementó la etapa 2 de 2;

Se implementó esta actividad para implementar estrategias que contribuyan a que ciudadanía aprenda y tome conciencia en temas relacionados con el cuidado al medio ambiente

Objetivo: profundizar en los hábitos de manejo de residuos de los diferentes segmentos de la población en la ciudad de Puebla.

Con este estudio podemos profundizar en técnicas más adecuadas enfocadas en el uso de Neurociencias para la creación de estrategias que promuevan la concientización de la comunidad y generar un cambio de hábitos en el municipio sobre el manejo de residuos sólidos urbanos.



Nivel	Resumen Narrativo	Área funcional: E030522101003	
Fin	Contribuir a que el Municipio de Puebla cuente con un modelo de desarrollo urbano, infraestructura y movilidad sustentable a través de una planeación y gestión ordenada, participativa, sostenible e incluyente		
Propósito	Puebla es una ciudad limpia y consciente del impacto de los residuos en el medio ambiente		
Componente 3	LA 2, LA 12, LA 15 Programa de Transparencia focalizada y participación ciudadana, implementado	Eficacia Anual: Satisfactorio	
Indicador	Porcentaje de personas satisfechas con respecto al servicio recibido en la ventanilla única	Eficacia Trimestral: Satisfactorio	

Tipo	Dimensión	Tipo de fórmula	Comportamiento	Frecuencia de Medición
Gestión	Calidad	Porcentaje	Ascendente	Anual
Unidad Administrativa	Dirección de Normatividad e Inspección Ambiental			

No.	Variable	Unidad de Medida	Tipo de variable	
			Programado	Realizado
V1	Número de personas encuestadas que están satisfechas con respecto al servicio recibido en la ventanilla única	Persona	Fija	Acumulada
V2	Total de personas encuestadas	Persona	Fija	Acumulada

CALENDARIO - PROGRAMADO												TOTAL	META
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.85	0.85	85.00
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	1.00	

CALENDARIO - REALIZADO												TOTAL	AVANCE
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	94	94.00	94.00
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100	100.00	

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN					
Eficacia del componente:	110.58%	Eficacia de las actividades:	100.00%	Eficacia global:	107.41%

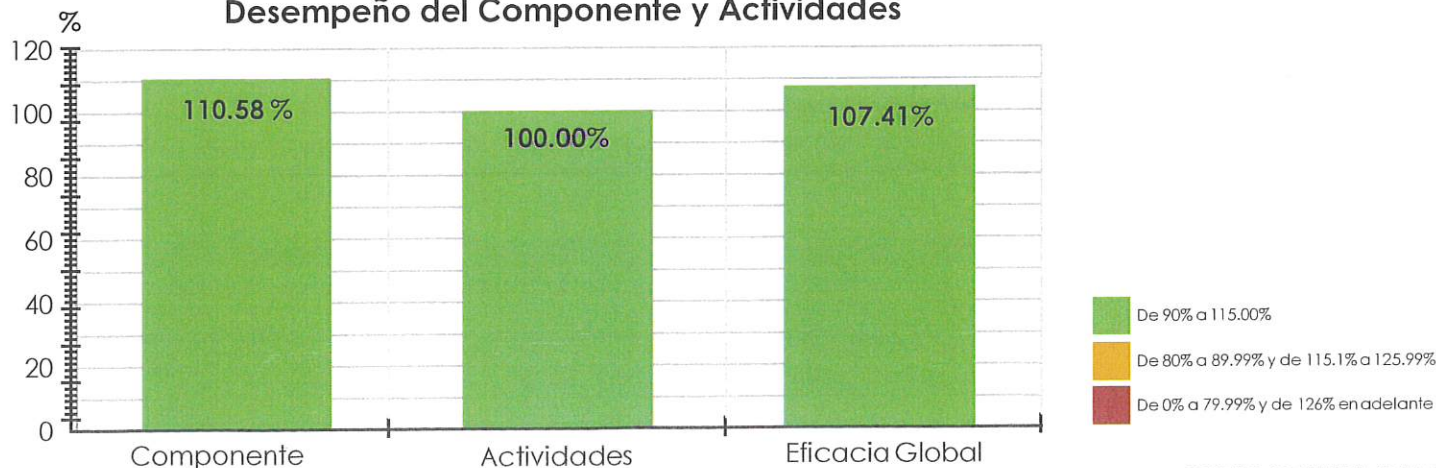
**Comentarios adicionales a la Meta:**

Se elaboró la encuesta para "Evaluar la calidad del Servicio de Ventanilla Única del OOSLMP" en el periodo del 15 de octubre al 15 de diciembre del 2021, la cual fue aplicada a 100 ciudadanos que recibieron el servicio; de los cuales **60 fueron mujeres y 40 hombres** con una edad oscilatoria de entre 20 y 60 años o + quienes evalúan el servicio con base a siguiente criterio: **1 el valor mas bajo y 5 el mas alto**, teniendo la siguientes resultados ;

- Atención recibida= 4.78/5 = 9.56/10
- Resolución de trámite: 4.68/5 = 9.36/10
- Conocimiento del tema: 4.67/5 =9.34/10
- Buena disposición : 4.87/5 =9.74/10
- Información necesaria, clara y concisa: 4.72/5 = 9.44/10
- Calificación general del servicio: 4.62/5 = 9.24/10

Con base a los resultados obtenidos en la encuesta, se puede determinar el servicio brindado como en **estado satisfactorio**.

**Desempeño del Componente y Actividades**







Nivel	Resumen Narrativo		
Actividad 3.1	LA 12 Realizar 12 monitoreos de la operación de la ventanilla única que proporcione información, orientación, que reciba y dé seguimiento a quejas ciudadanas sobre los servicios del organismo	Estado	Satisfactorio
		Unidad de medida	Monitoreo
Indicador	Número de monitoreos realizados	Bajo demanda	No

CALENDARIO													
PROGRAMADO / REALIZADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
PROGRAMADO	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	12.00
REALIZADO	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	12.00

Programado al corte:	12.00	Avances al corte:	12.00	Eficacia:	100.00%
----------------------	-------	-------------------	-------	-----------	---------

**Comentarios adicionales a la Meta:**

En el periodo de **enero a diciembre del año que se reporta** se han realizado **12 monitoreos** de la operación de la Ventanilla Única. Los monitoreos son una forma de control para la Ventanilla Única donde llegan los reportes ciudadanos, mismos a los que se les da el cumplimiento correspondiente a cada uno de ellos siempre y cuando sea de competencia del Organismo, en el monitoreo se muestra la lista de reportes ciudadanos que llegan a la Oficialía de Partes de la Entidad.

En el Organismo de Limpia se recibieron de enero a diciembre **904 oficios**, en los que se solicitaron: jornadas de limpieza, mantenimiento e instalación de contenedores y solicitud de información.

**Nota:** Los **monitoreos se realizan de manera interna**, el área que se encarga de eso es la Dirección de Normatividad e Inspección en Residuos Sólidos Urbanos, checa y verifica que el servicio de Ventanilla Única se lleve a cabo de manera correcta.

Nivel	Resumen Narrativo		
Actividad 3.2	LA 12 Elaborar 1 informe de resultados relativo a la satisfacción ciudadana respecto a la ventanilla única	Estado	Satisfactorio
		Unidad de medida	Informe
Indicador	Número de informes elaborados	Bajo demanda	No

CALENDARIO													
PROGRAMADO / REALIZADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
PROGRAMADO	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	1.00
REALIZADO	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	1.00

Programado al corte:	1.00	Avances al corte:	1.00	Eficacia:	100.00%
----------------------	------	-------------------	------	-----------	---------

**Comentarios adicionales a la Meta:**

Se realizó un informe para evaluar la calidad del "Servicio de Ventanilla Única del OOSLMP", con base en los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción que se realizó en el periodo del 15 de octubre al 15 de diciembre del 2021, la cual fue aplicada a 100 ciudadanos que recibieron el servicio; de los cuales **60 fueron mujeres y 40 hombres** con una edad oscilatoria de entre 20 y 60 años o + quienes evalúan el servicio con base al siguiente criterio: **1 el valor mas bajo y 5 el mas alto**, reportando los siguientes resultados que justifican el estado satisfactorio sobre el servicio brindado;

- Atención recibida= 4.78/5 = 9.56/10
- Resolución de trámite: 4.68/5 = 9.36/10
  - Conocimiento del tema: 4.67/5 = 9.34/10
  - Buena disposición: 4.87/5 = 9.74/10
  - Información necesaria, clara y concisa: 4.72/5 = 9.44/10
  - Calificación general del servicio: 4.62/5 = 9.24/10



Nivel	Resumen Narrativo		
Actividad 3.3	LA 2 Realizar 1 proyecto de evaluación de termovalorización	Estado	Satisfactorio
		Unidad de medida	Proyecto
Indicador	Número de proyectos realizados	Bajo demanda	No

CALENDARIO													
PROGRAMADO / REALIZADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
PROGRAMADO	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00
REALIZADO	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00

Programado al corte:	1.00	Avances al corte:	1.00	Eficacia:	100.00%
----------------------	------	-------------------	------	-----------	---------

**Comentarios adicionales a la Meta:**

**En el mes de marzo se realizó 1 proyecto:**

El proyecto es un análisis de evaluación de tecnologías, que consiste en 12 parámetros esenciales que habrá que considerar en el contexto local al arrancar un proyecto de aprovechamiento energético de residuos, estos fueron tomados en parte de la guía del Banco Mundial para los responsables de la toma de decisiones, así como alineados al cumplimiento de los indicadores que contribuyen a las metas de mitigación nacional definidas en las Contribuciones Nacionales Determinadas (CND) del Acuerdo de París sobre el cambio climático.

Nivel	Resumen Narrativo		
Actividad 3.4	LA 15 Obtener 1 reconocimiento (premio o similar) relacionado con los residuos sólidos urbanos (Bajo demanda)	Estado	Satisfactorio
		Unidad de medida	Reconocimiento
Indicador	Número de reconocimientos obtenidos	Bajo demanda	Si

CALENDARIO													
PROGRAMADO / REALIZADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
PROGRAMADO	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	1.00
REALIZADO	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00

Programado al corte:	1.00	Avances al corte:	1.00	Eficacia:	100.00%
----------------------	------	-------------------	------	-----------	---------

**Comentarios adicionales a la Meta:**

La Asociación Técnica para la Gestión de Residuos y Medio Ambiente (ATEGRUS) con sede en España, otorgó el reconocimiento internacional "Escoba de Oro" al Organismo Operador del Servicio de Limpia del Municipio de Puebla en la decimoséptima edición de los premios, mismo que fue recibido físicamente en el mes de Agosto.

ATEGRUS es una organización de carácter internacional dedicada al correcto manejo de RSU, Limpieza y Aseo Urbano así como también al reconocimiento de los proyectos de infraestructura y tecnológicos a favor de la sustentabilidad, por lo anterior el Organismo fue Galardonado por la implementación de los proyectos "Puntos Verdes" y "Cambio de hábitos de los ciudadanos", cuyo objetivo es encaminar al Municipio hacia una economía circular que dé Cumplimiento a la agenda para el Desarrollo Sostenible de la ONU, así como la elaboración de proyectos y el desarrollo de tecnologías que permitan una gestión sostenible de nuestro medio ambiente.

El Premio fue recibido por el Coordinador General del OOSLMP el Mtro. Salvador Martínez Rosales, quien reconoció el trabajo y entrega en su labor el personal del Organismo así como la colaboración de la ciudadanía.





Nivel	Resumen Narrativo		
Actividad 3.5	Realizar 1 programa de fortalecimiento a la ventanilla única y combate a la corrupción al interior y exterior del organismo con recursos extraordinarios federales, estatales y/o municipales o de iniciativa privada (Bajo demanda)	Estado	No Iniciado <input type="radio"/>
		Unidad de medida	Programa
Indicador	Número de programas realizados	Bajo demanda	SI

CALENDARIO													
PROGRAMADO / REALIZADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
PROGRAMADO	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	1.00
REALIZADO	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	NI

Programado al corte:	1.00	Avances al corte:	NI	Eficacia:	NI
----------------------	------	-------------------	----	-----------	----

**Comentarios adicionales a la Meta:**

La actividad concluye bajo el Criterio 4 "No Iniciada por causas externas", dado que estuvo Etiquetado "Bajo Demanda" y no presentó avance alguno durante todo el año.

Durante el período enero - diciembre de 2021 no hubo recursos extraordinarios, federales, estatales, municipales y/o de iniciativa privada para realizar algún programa de fortalecimiento a la ventanilla única y combate a la corrupción al interior y exterior del organismo y dado que el arranque de esta actividad es bajo demanda se reporta como "No Iniciada" y no fue sujeta a evaluación.



Nivel	Resumen Narrativo	Área funcional: E030522101004	
Fin	Contribuir a que el municipio de Puebla cuente con un modelo de desarrollo urbano, infraestructura y movilidad sustentable a través de una planeación y gestión ordenada, participativa, sostenible e incluyente		
Propósito	Puebla es una ciudad limpia y consciente del impacto de los residuos en el medio ambiente		
Componente 4	LA 13, LA 21 Sistema Administrativo de Staff, Implementado	Eficacia Anual:	
		Satisfactorio	
Indicador	Porcentaje de solicitudes atendidas por el Staff	Eficacia Trimestral:	
		Satisfactorio	

Tipo	Dimensión	Tipo de fórmula	Comportamiento	Frecuencia de Medición
Gestión	Eficacia	Porcentaje	Regular	Mensual
Unidad Administrativa	Dirección Administrativa			

No.	Variable	Unidad de Medida	Tipo de variable	
			Programado	Realizado
V1	Número de solicitudes a Staff atendidas	Solicitud	Fija	Acumulada
V2	Total de solicitudes a Staff recibidas	Solicitud	Fija	Acumulada

CALENDARIO - PROGRAMADO													TOTAL	META
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	100.00
1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	

CALENDARIO - REALIZADO													TOTAL	AVANCE
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
56.00	57.00	96.00	61.00	58.00	75.00	73.00	64.00	92.00	45.00	79.00	65.00	821.00	100.00	
56.00	57.00	96.00	61.00	58.00	75.00	73.00	64.00	92.00	45.00	79.00	65.00	821.00		

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN					
Eficacia del componente:	100.00%	Eficacia de las actividades:	100.00%	Eficacia global:	100.00%

**Comentarios adicionales a la Meta:**

En los meses de **enero a diciembre de 2021 se atendieron 821 solicitudes administrativas.**

La calidad en el servicio prestado se mide en la eficiencia de actividades operativas, sin embargo, es importante la comunicación con el personal, el acercamiento y atención a la ciudadanía, en este sentido el objetivo del O.O.S.L.M.P. es la atención eficiente de todas las solicitudes recibidas, dentro de las cuales las más recurrentes son, papelería, insumos para impresoras, carpetas, etc.







Nivel	Resumen Narrativo		
Actividad 4.1	LA 21 Realizar 25 pagos de la nómina (FORTAMUN)	Estado	Satisfactorio
		Unidad de medida	Pago
Indicador	Número de pagos de nómina realizados	Bajo demanda	No

CALENDARIO													
PROGRAMADO / REALIZADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
PROGRAMADO	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	25.00
REALIZADO	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	25.00

Programado al corte:	25.00	Avances al corte:	25.00	Eficacia:	100.00%
----------------------	-------	-------------------	-------	-----------	---------

**Comentarios adicionales a la Meta:**  
En el periodo de enero a diciembre de 2021, se realizaron **25 pagos de nómina**, emitiéndose y firmando se por quincena el siguiente número de tickets:

- 1era enero 660, 2da enero 660
- 1era febrero 662, 2da febrero 659
- 1era marzo 659, 2da marzo 658
- 1era abril 657, 2da abril 657
- 1era mayo 653, 2da mayo 654
- 1era junio 653, 2da junio 653
- 1era julio 654, 2da julio 652
- 1era agosto 651, 2da agosto 646
- 1era septiembre 646, 2da septiembre 644
- 1era octubre 630, 2da octubre 628
- 1era noviembre 628, 2da noviembre 631
- 1era diciembre 632, 2da diciembre 369 y 3ra de diciembre 261

Nivel	Resumen Narrativo		
Actividad 4.2	LA 21 Atender 1,000 solicitudes administrativas recibidas (Bajo demanda)	Estado	Satisfactorio
		Unidad de medida	Solicitud
Indicador	Número de solicitudes administrativas atendidas	Bajo demanda	Si

CALENDARIO													
PROGRAMADO / REALIZADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
PROGRAMADO	50.00	86.00	90.00	86.00	79.00	67.00	90.00	100.00	53.00	91.00	110.00	98.00	1000.00
REALIZADO	56.00	57.00	96.00	61.00	58.00	75.00	73.00	64.00	92.00	45.00	79.00	65.00	821.00

Programado al corte:	1000.00	Avances al corte:	821.00	Eficacia:	82.10%
----------------------	---------	-------------------	--------	-----------	--------

**Comentarios adicionales a la Meta:**  
**Actividad evaluada con el criterio 1 "Bajo Demanda"**  
En los meses de enero a diciembre de 2021 se atendieron **821 solicitudes administrativas**. La calidad en el servicio prestado se mide en la eficiencia de actividades operativas, sin embargo, es importante la comunicación con el personal, el acercamiento y atención a la ciudadanía, en este sentido el objetivo del O.O.S.L.M.P. es la atención eficiente de todas las solicitudes recibidas, dentro de las cuales las más recurrentes son, papelería, insumos para impresoras, carpetas, etc.



Nivel	Resumen Narrativo			
Actividad 4.3	LA 21 Realizar 12 reportes de gastos de operación de la Entidad (FORTAMUN)	Estado	Satisfactorio	
		Unidad de medida	Reporte	
Indicador	Número de reportes realizados	Bajo demanda	No	

CALENDARIO													
PROGRAMADO / REALIZADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
PROGRAMADO	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	12.00
REALIZADO	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	12.00

Programado al corte:	12.00	Avances al corte:	12.00	Eficacia:	100.00%
----------------------	-------	-------------------	-------	-----------	---------

**Comentarios adicionales a la Meta:**

En el periodo de enero a diciembre de 2021 se han realizado **12 reportes** de gastos de operación de la entidad.

Cabe mencionar que los gastos de operación comprenden: material de oficina, material de limpieza, alimentos, combustible, lubricantes y aditivos, refacciones para equipo de transporte y maquinaria, agua potable, energía eléctrica, telefonía tradicional y celular, arrendamiento del edificio, arrendamiento de multifuncionales, servicios de auditoría, servicios de vigilancia, servicios financieros.

Nivel	Resumen Narrativo			
Actividad 4.4	LA 13 Realizar 4 etapas de capacitación anual a personal del Organismo (profesionalización y sensibilización)	Estado	Satisfactorio	
		Unidad de medida	Etapas	
Indicador	Número de etapas realizadas	Bajo demanda	No	

CALENDARIO													
PROGRAMADO / REALIZADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
PROGRAMADO	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	1.00	4.00
REALIZADO	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	1.00	4.00

Programado al corte:	4.00	Avances al corte:	4.00	Eficacia:	100.00%
----------------------	------	-------------------	------	-----------	---------

**Comentarios adicionales a la Meta:**

Durante el periodo **enero-diciembre** se realizaron **cuatro** etapas:

El desarrollo de las actividades para el 2021, se fundamenta en la búsqueda de la mejora continua del O.O.S.L.M.P. y de su departamento de Factor Humano, lo que incluye un plan de capacitación (construyendo líderes) y nuevas oportunidades, así como la activación y funcionamiento interno del área de reclutamiento, selección y capacitación de persona las cuales coadyuvan al objetivo de trabajo programado para el 2021 y en apego a la norma aplicable vigente.

**Etapas I:**

- **Cursos:** Trabajo Remoto (**57 personas**), Liderazgo (**21 personas**), Prácticas de Ofimática (**18 personas**), Relaciones Profesionales (**20 personas**).
- Esta práctica matutina de dos minutos hará que tu día sea mejor (**88 personas**). Ahora es buen momento para practicar Mindfulness (**39 personas**). "Si, los buenos líderes son líderes auténticos, pero esto es lo que realmente significa (**112 personas**)". Deje de escribir guiones para sus discursos (**5 personas**). ¿Qué es el liderazgo ágil? Como este estilo de gestión flexible está cambiando la forma en que trabajan los equipos (**125 personas**).

**Etapas II:**

- **Cursos:** Prácticas de Cortesía (**125 personas**), Protocolos de atención y servicio (**29 personas**), Buenas prácticas para el ahorro de agua (**120 personas**).
- **Lecturas:** El milagro de Brooklyn Nets o porque es más necesario liderazgo compartido (**25 personas**), Reflexión: Mentalidad de Pobreza. (**80 personas**), Mindset y Seguridad Psicológica (**5 personas**). Las cuatro prácticas que son los pilares del trabajo en equipo. (**124 personas**), Talento y liderazgo con sentido de pertenencia (**120 personas**), 7 lecciones de liderazgo que los hombres pueden aprender de las mujeres (**5 personas**).

**Etapas III:**

- **Lectura:** El 80% de la basura marina es plástico, sobre todo bolsas y botellas: (**112 personas**), Como los CEOs pueden equivocarse la estrategia a la ejecución: (**107 personas**), Por qué es importante desarrollar un semillero de futuros líderes en las empresas: (**92 personas**), Los 10 Errores más frecuentes en el Liderazgo: (**87 personas**).
- **cursos:** Seguridad e Higiene en ambiente Laboral: (**107 personas**), Decisiones inteligentes para la protección del Medio Ambiente: (**107 personas**), Nueva interacción Urbana: (**113 personas**), Cultura ambiental: (**113 personas**), Consumo sostenible: (**108 personas**), Ahorro de Energía (casa y oficina) (**112 personas**).

**Etapas IV:**

- **Cursos:**
  - ✓ Asesor de Generación de Residuos Cero (**92 personas**)
  - ✓ Consumo responsable (**92 personas**)
  - ✓ Responsabilidad Digital (**92 personas**)





Nivel	Resumen Narrativo			
Actividad 4.5	LA 21 Ejecutar 1 programa de entrega de uniformes al personal operativo (FORTAMUN)	Estado	Satisfactorio	<input checked="" type="radio"/>
		Unidad de medida	Programa	
Indicador	Número de programas ejecutados	Bajo demanda	No	

CALENDARIO													
PROGRAMADO / REALIZADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
PROGRAMADO	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	1.00
REALIZADO	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00

Programado al corte:	1.00	Avances al corte:	1.00	Eficacia:	100.00%
----------------------	------	-------------------	------	-----------	---------

**Comentarios adicionales a la Meta:**

La ejecución del programa de entrega de uniformes, se tenía programada para el mes de **septiembre**, sin embargo esta fecha se adelanto al mes de **agosto**, en dicho programa se dio cumplimiento a lo establecido en el Contrato Colectivo de Trabajo entregando **499 paquetes de uniformes**, de los cuales **324 fueron entregados a Mujeres y 175 a Hombres** en las instalaciones del Área Operativa.

Lo anterior con el objetivo de garantizar que el personal operativo que labora en el OOSLMP cuente con el equipamiento necesario para desempeñar sus actividades laborales de manera segura, logrando así el mejoramiento del ambiente laboral así como brindar mayor seguridad al entorno de trabajo.

Nivel	Resumen Narrativo			
Actividad 4.6	LA 21 Ejecutar 1 estrategia de acciones emergentes en el marco de una contingencia (Bajo demanda) (COVID)	Estado	No iniciado	<input type="radio"/>
		Unidad de medida	Estrategia	
Indicador	Número de estrategias ejecutadas	Bajo demanda	Si	

CALENDARIO													
PROGRAMADO / REALIZADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
PROGRAMADO	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	1.00
REALIZADO	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	NI

Programado al corte:	1.00	Avances al corte:	NI	Eficacia:	NI
----------------------	------	-------------------	----	-----------	----

**Comentarios adicionales a la Meta:**

La actividad concluye bajo el **criterio 4 "No iniciada por causas externas"** dado que estuvo etiquetado como "Bajo demanda" y no presentó avance alguno durante todo el año debido a que no fue necesaria la implementación de acciones emergentes en el marco de una contingencia.



Nivel	Resumen Narrativo		
Actividad 4.7	LA 21 Realizar 2 reportes de seguimiento a compromisos presupuestales y/o jurídicos correspondientes a ejercicios anteriores	Estado	Satisfactorio
		Unidad de medida	Reporte
Indicador	Número de reportes realizados	Bajo demanda	No

CALENDARIO													
PROGRAMADO / REALIZADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
PROGRAMADO	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	1.00	2.00
REALIZADO	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	1.00	2.00

Programado al corte:	2.00	Avances al corte:	2.00	Eficacia:	100.00%
----------------------	------	-------------------	------	-----------	---------

**Comentarios adicionales a la Meta:**  
 El objetivo de la Actividad es elaborar un reporte del seguimiento de los compromisos presupuestales y jurídicos correspondientes a ejercicios anteriores que tengan un punto de solventación en este periodo que se informa, el cual contiene las resoluciones y finalizaciones de cada laudo solventando en el periodo del 2do trimestre del 2021.

**Reporte 1:** Solventación a un compromiso jurídico con número de expediente D-3/1073/2016 que concluyó el pego a la cuenta 00219666088 de la institución bancaria BANORTE a favor del demandante finiquitando dicha acción.

**Reporte 2:** Se informa que en el último trimestre del año a reportar (2021), no se reportaron movimientos presupuestales de acuerdo con el Nuevo Sistema Armonizado de Rendición de Cuentas para Entes Públicos del Estado de Puebla Versión II (NSARC II).





Nivel	Resumen Narrativo	Área funcional: E030522101005	
Fin	Contribuir a que el Municipio de Puebla cuente con un modelo de desarrollo urbano, infraestructura y movilidad sustentable a través de una planeación y gestión ordenada, participativa, sostenible e incluyente		
Propósito	Puebla es una ciudad limpia y consciente del impacto de los residuos en el medio ambiente		
Componente 5	LA 10, LA 11, LA 12, LA 21 Programa de sanciones a infractores a la normatividad relativa a limpia, recolección, traslado, manejo y disposición de residuos, implementado	Eficacia Anual: Satisfactorio	
Indicador	Porcentaje de infracciones calificadas por violaciones al Capítulo 19 del COREMUN	Eficacia Trimestral: Satisfactorio	

Tipo	Dimensión	Tipo de fórmula	Comportamiento	Frecuencia de Medición
Gestión	Eficacia	Porcentaje	Nominal	Mensual
Unidad Administrativa	Dirección Jurídica			

No.	Variable	Unidad de Medida	Tipo de variable	
			Programado	Realizado
V1	Número de infracciones calificadas por la Dirección Jurídica	Infracción	Fija	Acumulada
V2	Total de infracciones generadas por la Dirección de Normatividad	Infracción	Fija	Acumulada

CALENDARIO - PROGRAMADO												TOTAL	META
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	100.00
1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	

CALENDARIO - REALIZADO												TOTAL	AVANCE
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
6.00	62.00	186.00	155.00	43.00	3.00	11.00	22.00	55.00	1.00	0.00	0.00	544.00	100.00
6.00	62.00	186.00	155.00	43.00	3.00	11.00	22.00	55.00	1.00	0.00	0.00	544.00	

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN					
Eficacia del componente:	100.00%	Eficacia de las actividades:	100.00%	Eficacia global:	100.00%

**Comentarios adicionales a la Meta:**  
Durante el periodo enero - diciembre se calificaron 544 infracciones de las cuales 135 fueron pagadas. Mediante los memorandos Núm. DJ/046/01/2021, Núm. DJ/90/03/2021, Núm. DJ/120/06/2021, Núm. DJ/166/05/2021, Núm. DJ/194/06/2021, Núm. DJ/326/07/2021, Núm. DJ/269/08/2021, Núm. DJ/305/09/2021, Núm. DJ/354/09/2021, OOSL/DJ/16/11/2021, OOSL-DJ-80/2021 y OOSL-DJ-097/2021, suscritos por la Dirección Jurídica del Organismo Operador del Servicio de Limpia del Municipio de Puebla, se remitieron las cifras que contemplan los Reportes de Infracciones Calificadas por la incorrecta disposición final de residuos sólidos urbanos RSU correspondiente a los periodos del 01 al 31 de enero de 2021, 01 al 28 de febrero de 2021, 01 al 31 de Marzo de 2021, 01 al 30 de abril de 2021, 01 al 31 de mayo de 2021, 01 al 30 de junio de 2021, 01 al 31 de julio de 2021, 01 al 31 de agosto de 2021, 01 al 31 de septiembre de 2021, 01 al 31 de octubre de 2021, del 01 al 30 de noviembre de 2021 y del 01 al 30 de diciembre de 2021.





Nivel	Resumen Narrativo		
Actividad 5.1	LA 11, LA 12 Brindar 402 asesorías jurídicas a la ciudadanía (Bajo demanda)	Estado	Satisfactorio
		Unidad de medida	Asesoría
Indicador	Número de asesorías brindadas	Bajo demanda	Si

CALENDARIO													
PROGRAMADO / REALIZADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
PROGRAMADO	35.00	35.00	35.00	33.00	33.00	33.00	33.00	33.00	33.00	33.00	33.00	33.00	402.00
REALIZADO	1.00	16.00	22.00	35.00	2.00	0.00	0.00	2.00	4.00	7.00	0.00	0.00	89.00

Programado al corte:	402.00	Avances al corte:	89.00	Eficacia:	22.14%
----------------------	--------	-------------------	-------	-----------	--------

**Comentarios adicionales a la Meta:**  
Actividad evaluada con el criterio 1 "Bajo Demanda"

Al corte del mes de diciembre 2021, por parte del personal de la Dirección Jurídica, se otorgaron **89 asesorías jurídicas** a la ciudadanía en temas del servicio de limpia, teniendo como objetivo, explicar a la ciudadana o ciudadano el motivo de su infracción que va en apego con la normatividad vigente aplicable para el Municipio, así como el cuando pagaran por la infracción, la evidencia y mencionar que ocurre cuando no pagan la multa a la cual fueron acreedores.

Nivel	Resumen Narrativo		
Actividad 5.2	LA 11, LA 12 Atender 30 solicitudes jurídicas recibidas (Bajo demanda)	Estado	Satisfactorio
		Unidad de medida	Solicitud
Indicador	Número de solicitudes jurídicas atendidas	Bajo demanda	Si

CALENDARIO													
PROGRAMADO / REALIZADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
PROGRAMADO	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	30.00
REALIZADO	5.00	2.00	14.00	9.00	5.00	0.00	0.00	6.00	11.00	3.00	0.00	4.00	59.00

Programado al corte:	30.00	Avances al corte:	59.00	Eficacia:	196.67%
----------------------	-------	-------------------	-------	-----------	---------

**Comentarios adicionales a la Meta:**

Actividad evaluada con el criterio 1 "Bajo Demanda"

Durante El ejercicio 2021 (enero a diciembre), personal de la Dirección Jurídica del Organismo Operador del Servicio de Limpia del Municipio de Puebla, atendieron **59 solicitudes jurídicas** de la ciudadanía en temas diversos relativos al servicio de limpia.





Nivel	Resumen Narrativo		
Actividad 5.3	LA 11 Elaborar 12 reportes que permitan medir la eficiencia en el cobro de infracciones aplicadas a los ciudadanos por el incumplimiento al Capítulo 19 del COREMUN, así como la calificación de las mismas	Estado	Satisfactorio
		Unidad de medida	Reporte
Indicador	Número de reportes elaborados	Bajo demanda	No

CALENDARIO													
PROGRAMADO / REALIZADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
PROGRAMADO	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	12.00
REALIZADO	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	12.00

Programado al corte:	12.00	Avances al corte:	12.00	Eficacia:	100.00%
----------------------	-------	-------------------	-------	-----------	---------

**Comentarios adicionales a la Meta:**  
De enero a diciembre de 2021 se generaron 12 reportes para medir la eficiencia en el cobro de las infracciones aplicadas a los ciudadanos. Se elabora 1 reporte mensual referente a las violaciones de la ciudadanía al Capítulo 19 del Código Reglamentario para el Municipio de Puebla.  
En los reportes generados se desglosan 544 infracciones fueron calificadas de las cuales 135 fueron pagadas.

Nivel	Resumen Narrativo		
Actividad 5.4	LA 10, LA 12 Atender 50 solicitudes de transparencia recibidas por la UT (Bajo demanda)	Estado	Satisfactorio
		Unidad de medida	Solicitud
Indicador	Número de solicitudes de transparencia atendidas	Bajo demanda	Si

CALENDARIO													
PROGRAMADO / REALIZADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
PROGRAMADO	6.00	4.00	6.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	5.00	50.00
REALIZADO	0.00	1.00	11.00	4.00	9.00	5.00	11.00	5.00	5.00	4.00	6.00	9.00	70.00

Programado al corte:	50.00	Avances al corte:	70.00	Eficacia:	140.00%
----------------------	-------	-------------------	-------	-----------	---------

**Comentarios adicionales a la Meta:**  
**Actividad evaluada con el criterio 1 "Bajo Demanda"**  
La información solicitada se canaliza al área correspondiente, posteriormente se valida por los directores y en cumplimiento a los tiempos que marcan las leyes se responden de manera clara y precisa. Los temas más recurrentes se enfocan al manejo de los residuos sólidos, contratos celebrados y recursos humanos de los cuales suman un total de 70 solicitudes de transparencia al corte de diciembre de 2021.  
 • Enero: Sin folios  
 • Febrero: 02304620.  
 • Marzo: 00008221, 00059721, 00078121, 00102221, 00116721, 00202021, 00229021, 00316021, 00402521, 02379520, 02385920.  
 • Abril: 02382220, 00568321, 00544421, 00066521.  
 • Mayo: 00711621, 00706521, 00696821, 00666521, 00586621, 00563321, 00455421, 00421521, 00409121.  
 • Junio: 00909821, 00917521, 00920521, 00904321, 00907021.  
 • Julio: 01199921, 0104782, 01217121, 01131021, 01231521, 01234321, 01236721, 01086521, 01052721, 01083621, 01039721.  
 • Agosto: 01311521, 01295021, 01292221, 01277521, 01225421.  
 • Septiembre: 01311521, 01295021, 01292221, 0127521, 01225421.  
 • Octubre: 210437021000058, 210437021000057, 210437021000059, 210437021000060  
 • Noviembre: 210437021000197, 210437021000196, 210437021000195, 210437021000172, 210437021000129, 210437021000140  
 • Diciembre: 210437021000231, 210437021000246, 210437021000280, 210437021000283, 210437021000292, 210437021000309, 210437021000323, 210437021000326, 210437021000327.



Nivel	Resumen Narrativo			
Actividad 5.5	LA 21 Monitorear 12 acuerdos establecidos por el Consejo Directivo (Bajo demanda)	Estado	Satisfactorio	
		Unidad de medida	Acuerdo	
Indicador	Número de acuerdos monitoreados	Bajo demanda	Si	

CALENDARIO													
PROGRAMADO / REALIZADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
PROGRAMADO	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	12.00
REALIZADO	0.00	0.00	3.00	1.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.00	3.00	11.00

Programado al corte:	12.00	Avances al corte:	11.00	Eficacia:	91.67%
----------------------	-------	-------------------	-------	-----------	--------

**Comentarios adicionales a la Meta:**  
**Actividad evaluada con el Criterio 1 "Bajo Demanda"**  
 En el período de **enero a diciembre de 2021**, se monitorean **11 acuerdos** aprobados por los miembros del Consejo Directivo del Organismo Operador del Servicio de Limpia, en congruencia con el decreto de creación de la Entidad.