



**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA
PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE TABASCO
TESORERIA JUDICIAL
COORDINACION DE RECURSOS FINANCIEROS**

**INDICADOR DE GESTION APLICABLE A TODA LA COORDINACION DE RECURSOS FINANCIEROS
DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE TABASCO.
ACTUALIZADA AL MES DE ABRIL DEL AÑO 2016.**

Objetivo Especifico: Incrementar A Mas Del 80% La Satisfacción De Usuarios En Respuestas A Sus Dudas, Quejas Y Reclamos Por Inconformidades En Incidencias De Pagos De Nominas, Proveedores Y Transferencias Bancarias Realizadas A Través De La Coordinación

INDICADOR

| Nombre Del Indicador | Fórmula | Elemento A Medir | Unidad De Medida | Periodicidad | Metas 2016 |
|--|---|---|--|----------------|--|
| VARIACION PORCENTUAL DE SATISFACCION DE RESPUESTAS A DUDAS, QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS EN LA COORDINACION DE RECURSOS FINANCIEROS. | $VPSU = \left[\frac{NISM}{NITR} \right] \times 100$ | EL INDICADOR MIDE LA VARIACIÓN DEL PORCENTAJE DE SATISFACCION DE RESPUESTAS A USUARIOS SOBRE LAS DUDAS, QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS EN LA COORD. DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA TESORERIA JUDICIAL | FORMATOS DE DUDAS, QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIAS EN LA COORD. REC. FIN. | MENSUAL | ESCENARIO 01: AUMENTAR AL 100% LA SATISFACCION DE URUARIOS SOBRE DUDAS, QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDAS EN EL MES |
| | $VPSU = \left[\frac{8}{9} \right] \times 100 = 88.89\%$ VPSU= Variación Porcentual De Satisfacción De Respuestas A Usuarios De Dudas, Quejas Y Reclamos Recididas. | | | | ESCENARIO 02: MANTENER AL 80% LA SATISFACCION DE URUARIOS SOBRE DUDAS, QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDAS EN EL MES |
| | NISM= Num. De Incidentes Solucionadas En El Mes. NITR: Num. De Incidentes Totales Recibidos En El Mes. | | | | ESCENARIO 03: DISMINUIR AL 60% LA SATISFACCION DE URUARIOS SOBRE DUDAS, QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDAS EN EL MES |



**PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE TABASCO
COORDINACION DE RECURSOS FINANCIEROS**

**INDICADOR DE GESTION APLICABLE A TODA LA COORDINACION DE RECURSOS FINANCIEROS
DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE TABASCO.
ACTUALIZADA AL MES DE ABRIL DEL AÑO 2016.**

| OBJETIVO | INDICADORES | FORMULA | META | REAL | INDUCTORES | UNIDAD DE MEDIDA | PERIODICIDAD |
|--|--|--|---|--------|----------------------|-------------------------------|--------------|
| Obtener 95% Recibos Firmados Al 27 De Cada Mes | VAR. PORCENTUAL DE OBTENCION DE RECIBOS DE NOMINAS RECABADOS | $VORN = \left[\frac{3327}{3439} \right] \times 100$ | ENTREGAR LOS RECIBOS A LA CUENTA PUBLICA CADA MES | 96.74% | VARIACION PORCENTUAL | RECIBOS DE NOMINAS Y FACTURAS | MENSUAL |

| OBJETIVO | INDICADORES | FORMULA | META | REAL | INDUCTORES | UNIDAD DE MEDIDA | PERIODICIDAD |
|--|--|------------------------------------|--|------|-------------------|---|--------------|
| 05 Días Maximo Para Pagos Proveedores Y Jdos. Foraneos | SEGUIMIENTO DE TIEMPOS ENTREGA DE CHEQUES Y TRANSFERENCIAS BANCARIAS | $TPPPJ F = 9 - 5 = 4 \text{ Días}$ | PAGAR EN TIEMPO Y FORMA CHEQUES Y TRANSFERENCIAS BANCARIAS | 97% | UNIDAD DE TIEMPOS | TRAMITES DE PAGOS DE CHEQUES Y TRANSFERENCIAS BANCARIAS | MENSUAL |

| OBJETIVO | INDICADORES | FORMULA | META | REAL | INDUCTORES | UNIDAD DE MEDIDA | PERIODICIDAD |
|--|---|--|--|--------|---------------------|-------------------------------------|--------------|
| Incrementar 95% Satisfaccion De Usuarios A Quejas Y Reclamos | VARIACION PORCENTUAL DE SATISFACCION DE RESPUESTAS A DUDAS, RECLAMOS Y QUEJAS | $VPSU = \left[\frac{8}{9} \right] \times 100 =$ | ATENDER TODAS LAS QUEJAS POSIBLES EN LOS MES | 88.89% | REDUCCION DE QUEJAS | FORMATO DE DUDAS, QUEJAS Y RECLAMOS | MENSUAL |

VILLAHERMOSA, TABASCO, A 02 DE MAYO DE 2016.



**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA
PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE TABASCO
TESORERIA JUDICIAL
COORDINACION DE RECURSOS FINANCIEROS**

**INDICADOR DE GESTION APLICABLE A TODA LA COORDINACION DE RECURSOS FINANCIEROS
DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE TABASCO.
ACTUALIZADA AL MES DE MAYO DEL AÑO 2016.**

Objetivo Específico: Incrementar A Mas Del 80% La Satisfacción De Usuarios En Respuestas A Sus Dudas, Quejas Y Reclamos Por Inconformidades En Incidencias De Pagos De Nominas, Proveedores Y Transferencias Bancarias Realizadas A Través De La Coordinación

INDICADOR

| Nombre Del Indicador | Fórmula | Elemento A Medir | Unidad De Medida | Periodicidad | Metas 2016 |
|--|---|--|---|----------------|---|
| VARIACION PORCENTUAL DE SATISFACCION DE RESPUESTAS A DUDAS, QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS EN LA COORDINACION DE RECURSOS FINANCIEROS. | $VPSU = \left[\frac{NISM}{NITR} \right] \times 100$ $VPSU = \left[\frac{6}{6} \right] \times 100 = 100.00\%$ <p>VPSU= Variación Porcentual De Satisfacción De Respuestas A Usuarios De Dudas, Quejas Y Reclamos Recibidos.</p> <p>NISM= Num. De Incidentes Solucionadas En El Mes.</p> <p>NITR: Num. De Incidentes Totales Recibidos En El Mes.</p> | <p>EL INDICADOR MIDE LA VARIACIÓN DEL PORCENTAJE DE SATISFACCION DE RESPUESTAS A USUARIOS SOBRE LAS DUDAS, QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS EN LA COORD. DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA TESORERIA JUDICIAL</p> | <p>FORMATOS DE DUDAS, QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIAS EN LA COORD. REC. FIN.</p> | <p>MENSUAL</p> | <p>ESCENARIO 01: AUMENTAR AL 100% LA SATISFACCION DE URUARIOS SOBRE DUDAS, QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDAS EN EL MES</p> <p>ESCENARIO 02: MANTENER AL 80% LA SATISFACCION DE URUARIOS SOBRE DUDAS, QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDAS EN EL MES</p> <p>ESCENARIO 03: DISMINUIR AL 60% LA SATISFACCION DE URUARIOS SOBRE DUDAS, QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDAS EN EL MES</p> |



**PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE TABASCO
COORDINACION DE RECURSOS FINANCIEROS**

**INDICADOR DE GESTION APLICABLE A TODA LA COORDINACION DE RECURSOS FINANCIEROS
DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE TABASCO.
ACTUALIZADA AL MES DE MAYO DEL AÑO 2016.**

| OBJETIVO | INDICADORES | FORMULA | META | REAL | INDUCTORES | UNIDAD DE MEDIDA | PERIODICIDAD |
|--|--|--|---|--------|----------------------|-------------------------------|--------------|
| Obtener 95% Recibos Firmados Al 27 De Cada Mes | VAR. PORCENTUAL DE OBTENCION DE RECIBOS DE NOMINAS RECABADOS | $VORN = \left[\frac{3349}{3443} \right] \times 100$ | ENTREGAR LOS RECIBOS A LA CUENTA PUBLICA CADA MES | 97.27% | VARIACION PORCENTUAL | RECIBOS DE NOMINAS Y FACTURAS | MENSUAL |

| OBJETIVO | INDICADORES | FORMULA | META | REAL | INDUCTORES | UNIDAD DE MEDIDA | PERIODICIDAD |
|--|--|-----------------------------------|--|------|-------------------|---|--------------|
| 05 Días Maximo Para Pagos Proveedores Y Jdos. Foraneos | SEGUIMIENTO DE TIEMPOS ENTREGA DE CHEQUES Y TRANSFERENCIAS BANCARIAS | $TPPPJF = 9 - 4 = 5 \text{ Días}$ | PAGAR EN TIEMPO Y FORMA CHEQUES Y TRANSFERENCIAS BANCARIAS | 95% | UNIDAD DE TIEMPOS | TRAMITES DE PAGOS DE CHEQUES Y TRANSFERENCIAS BANCARIAS | MENSUAL |

| OBJETIVO | INDICADORES | FORMULA | META | REAL | INDUCTORES | UNIDAD DE MEDIDA | PERIODICIDAD |
|--|---|--|--|---------|---------------------|-------------------------------------|--------------|
| Incrementar 95% Satisfaccion De Usuarios A Quejas Y Reclamos | VARIACION PORCENTUAL DE SATISFACCION DE RESPUESTAS A DUDAS, RECLAMOS Y QUEJAS | $VPSU = \left[\frac{6}{6} \right] \times 100 =$ | ATENDER TODAS LAS QUEJAS POSIBLES EN LOS MES | 100.00% | REDUCCION DE QUEJAS | FORMATO DE DUDAS, QUEJAS Y RECLAMOS | MENSUAL |

VILLAHERMOSA, TABASCO, A 01 DE JUNIO DE 2016.



**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA
PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE TABASCO
TESORERIA JUDICIAL
COORDINACION DE RECURSOS FINANCIEROS**

**INDICADOR DE GESTION APLICABLE A TODA LA COORDINACION DE RECURSOS FINANCIEROS
DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE TABASCO.
ACTUALIZADA AL MES DE JUNIO DEL AÑO 2016.**

Objetivo Específico: Incrementar A Mas Del 80% La Satisfacción De Usuarios En Respuestas A Sus Dudas, Quejas Y Reclamos Por Inconformidades En Incidencias De Pagos De Nominas, Proveedores Y Transferencias Bancarias Realizadas A Través De La Coordinación

INDICADOR

| Nombre Del Indicador | Fórmula | Elemento A Medir | Unidad De Medida | Periodicidad | Metas 2016 |
|---|--|---|--|--------------|--|
| VARIACION PORCENTUAL DE SATISFACCION DE RESPUESTAS A DUDAS, QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS EN LA COORDINACION DE RECURSOS FINANCIEROS. | $VPSU = \left[\frac{NISM}{NITR} \right] \times 100$ $VPSU = \left[\frac{8}{8} \right] \times 100 = 100.00\%$ VPSU= Variación Porcentual De Satisfacción De Respuestas A Usuarios De Dudas, Quejas Y Reclamos Recibidas. NISM= Num. De Incidentes Solucionadas En El Mes. NITR: Num. De Incidentes Totales Recibidos En El Mes. | EL INDICADOR MIDE LA VARIACIÓN DEL PORCENTAJE DE SATISFACCION DE RESPUESTAS A USUARIOS SOBRE LAS DUDAS, QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS EN LA COORD. DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA TESORERIA JUDICIAL | FORMATOS DE DUDAS, QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIAS EN LA COORD. REC. FIN. | MENSUAL | ESCENARIO 01: AUMENTAR AL 100% LA SATISFACCION DE URUARIOS SOBRE DUDAS, QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDAS EN EL MES ESCENARIO 02: MANTENER AL 80% LA SATISFACCION DE URUARIOS SOBRE DUDAS, QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDAS EN EL MES ESCENARIO 03: DISMINUIR AL 60% LA SATISFACCION DE URUARIOS SOBRE DUDAS, QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDAS EN EL MES |



**PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE TABASCO
COORDINACION DE RECURSOS FINANCIEROS**

**INDICADOR DE GESTION APLICABLE A TODA LA COORDINACION DE RECURSOS FINANCIEROS
DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE TABASCO.
ACTUALIZADA AL MES DE JUNIO DEL AÑO 2016.**

| OBJETIVO | INDICADORES | FORMULA | META | REAL | INDUCTORES | UNIDAD DE MEDIDA | PERIODICIDAD |
|--|--|--|---|--------|----------------------|-------------------------------|--------------|
| Obtener 95% Recibos Firmados Al 27 De Cada Mes | VAR. PORCENTUAL DE OBTENCION DE RECIBOS DE NOMINAS RECABADOS | $VORN = \left[\frac{3225}{3363} \right] \times 100$ | ENTREGAR LOS RECIBOS A LA CUENTA PUBLICA CADA MES | 95.90% | VARIACION PORCENTUAL | RECIBOS DE NOMINAS Y FACTURAS | MENSUAL |

| OBJETIVO | INDICADORES | FORMULA | META | REAL | INDUCTORES | UNIDAD DE MEDIDA | PERIODICIDAD |
|--|--|-----------------------------------|--|------|-------------------|---|--------------|
| 05 Días Maximo Para Pagos Proveedores Y Jdos. Foraneos | SEGUIMIENTO DE TIEMPOS ENTREGA DE CHEQUES Y TRANSFERENCIAS BANCARIAS | $TPPPJF = 9 - 4 = 5 \text{ Días}$ | PAGAR EN TIEMPO Y FORMA CHEQUES Y TRANSFERENCIAS BANCARIAS | 95% | UNIDAD DE TIEMPOS | TRAMITES DE PAGOS DE CHEQUES Y TRANSFERENCIAS BANCARIAS | MENSUAL |

| OBJETIVO | INDICADORES | FORMULA | META | REAL | INDUCTORES | UNIDAD DE MEDIDA | PERIODICIDAD |
|--|---|--|--|---------|---------------------|-------------------------------------|--------------|
| Incrementar 95% Satisfaccion De Usuarios A Quejas Y Reclamos | VARIACION PORCENTUAL DE SATISFACCION DE RESPUESTAS A DUDAS, RECLAMOS Y QUEJAS | $VPSU = \left[\frac{8}{8} \right] \times 100 =$ | ATENDER TODAS LAS QUEJAS POSIBLES EN LOS MES | 100.00% | REDUCCION DE QUEJAS | FORMATO DE DUDAS, QUEJAS Y RECLAMOS | MENSUAL |

VILLAHERMOSA, TABASCO, A 01 DE JULIO DE 2016.