

**MATRIZ DIRECCIÓN DE PENSIONES DEL ESTADO DE DURANGO**  
**CONCENTRADO DE METAS DE INDICADORES 2021**  
**PERIODO: ENERO A MARZO**

NIVEL DEL INDICADOR	NOMBRE	INDICADOR	META ANUAL	META: SEMESTRAL, TRIMESTRAL O MENSUAL	CUMPLIMIENTO META
PROPÓSITO	LAS PERSONAS INCORPORADAS AL SISTEMA DE PENSIONES RECIBEN CON OPORTUNIDAD EL PAGO DE SU PENSIÓN O PRESTACIÓN.	PORCENTAJE DE PERSONAS INCORPORADAS BENEFICIADAS	OTORGA CUANDO MENOS UN 90.5% DE LAS PRESTACIONES OTORGADAS EN 2020	22.62% TRIMESTRAL	28.74%
COMPONENTE	ESQUEMA DE CONTROL PARA EL OTORGAMIENTO DE PRESTACIONES ESTABLECIDO.	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA DEL SERVICIO	CUMPLIR AL 100% DURANTE TODO EL AÑO	100% TRIMESTRAL	99.99%
COMPONENTE	PROCESO ADMINISTRATIVO FORTALECIDO	PORCENTAJE DE EFICACIA DEL SISTEMA OPERATIVO DE CALIDAD	CUMPLIR AL MENOS EL 91% DURANTE TODO EL AÑO	91% TRIMESTRAL	98.12%
ACTIVIDAD	OTORGAR PENSIONES Y JUBILACIONES	PORCENTAJE DE PENSIONES OTORGADAS	CUMPLIR AL MENOS EL 95.5% DURANTE TODO EL AÑO	95.5% TRIMESTRAL	100%
ACTIVIDAD	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CALIDAD	GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS AFILIADOS	CUMPLIR AL MENOS EL 95% DURANTE TODO EL AÑO	95% POR TRIMESTRE	96.93%