



H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2021-2024
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
EJERCICIO FISCAL 2022



Datos de Identificación del Programa

Programa Presupuestario:	Atención Ciudadana	Identificador del Programa:	220000
Clasificación del Programa Presupuestario:	E Prestación de servicios		
Eje del PMD:	Eje 2 Ayuntamiento cercano, participativo, y amable con la gente		
Objetivo (Fin, Propósito, Componente o Actividad):	Contribuir a fortalecer la confianza ciudadana en el gobierno municipal mediante la respuesta eficaz a las solicitudes de la ciudadanía.		

Datos de Identificación del Indicador

Identificador del indicador	Nombre del indicador
F1	Porcentaje de ciudadanos satisfechos con la atención brindada
Dimensión a medir	Definición
Calidad	Se refiere al porcentaje de ciudadanos que consideran que la atención brindada fue satisfactoria
Unidad de Medida	
Porcentaje	
Frecuencia de Medición	
Anual	
Tipo de Indicador	Método de cálculo
Estratégico	(Número de ciudadanos satisfechos con la atención brindada / Número de ciudadanos encuestados)x100
Desagregación geográfica	
Municipal	

Características del indicador

Claridad	Relevancia	Economía	Monitoreable	Adecuado	Aporte Marginal
Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	No Aplica
Justificación: El indicador es claro porque mide el número de ciudadanos satisfechos con la atención brindada por parte de la dirección de atención ciudadana respecto a los ciudadanos encuestados; es relevante porque nos dice el porcentaje de ciudadanos que están satisfechos con la atención brindada por parte de la dirección de atención ciudadana; es económico porque la información se genera de las encuestas aplicadas por parte de la dirección de atención ciudadana; es monitoreable porque los medios de verificación son suficientes y claros; es adecuado porque mide la capacidad de la dirección de atención ciudadana de brindar una atención de calidad a los ciudadanos del Municipio de Campeche; el aporte marginal no aplica, ya que el objetivo se mide con un indicador.					

Responsable del Indicador

Unidad Responsable	Nombre	Cargo
Dirección de Atención Ciudadana	Lic. Lirio Aracely Tek Romero	Directora

Determinación de metas

Línea base		
Año	Valor	Periodo
2020	100%	Enero-Diciembre



H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2021-2024
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
EJERCICIO FISCAL 2022



Meta			
Valor	Numerador	Denominador	Periodo
85.79	815	950	Enero- Diciembre 2022
Acumulativo	No	Parámetros de semaforización	
Comportamiento hacia la meta	Regular	Verde	Amarillo
Factibilidad	Media	70%-100%	Menor a 55%

Características de las variables (metadatos)

Número de variables:

2

Nombre		Descripción de la variable	
Número de ciudadanos satisfechos con la atención brindada		Se refiere a los ciudadanos que al momento de completar la encuesta el puntaje clasifica en el rango de satisfacción	
Unidad de Medida	Frecuencia	Desagregación geográfica	Fuentes (medios de verificación)
Ciudadano	Anual	Municipal	Reporte de Encuesta de satisfacción de Atención Ciudadana
Método de recopilación de datos		Fecha de disponibilidad de la información	
Encuesta		15 días posteriores al término del ejercicio fiscal	

Nombre		Descripción de la variable	
Número de ciudadanos encuestados		Se refiere al número de ciudadanos encuestado a través del formato de la dirección de Atención Ciudadana	
Unidad de Medida	Frecuencia	Desagregación geográfica	Fuentes (medios de verificación)
Ciudadano	Anual	Municipal	Reporte de Encuesta de satisfacción de Atención Ciudadana
Método de recopilación de datos		Fecha de disponibilidad de la información	
Encuesta		15 días posteriores al término del ejercicio fiscal	

Referencias adicionales

Referencia internacional, nacional o estatal	Serie estadística		
No aplica	Año	Valor	Periodo
Comentarios técnicos	2020	100%	Enero-Diciembre
Este indicador se reportara en el cuarto trimestre			

Lic. Lirio Aracely Tek Romero
Directora de Atención Ciudadana



H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2021-2024
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
EJERCICIO FISCAL 2022



Datos de Identificación del Programa

Programa Presupuestario:	Atención Ciudadana	Identificador del Programa:	220000
Clasificación del Programa Presupuestario:	E Prestación de servicios		
Eje del PMD:	Eje 2 Ayuntamiento cercano, participativo, y amable con la gente		
Objetivo (Fin, Propósito, Componente o Actividad):	Los ciudadanos del Municipio de Campeche tienen una respuesta eficaz a sus solicitudes.		

Datos de Identificación del Indicador

Identificador del indicador	Nombre del indicador
P1	Porcentaje de ciudadanos encuestados que tuvieron una respuesta eficaz brindada
Dimensión a medir	Definición
Calidad	Se refiere al porcentaje de ciudadanos que consideran que la información y respuesta fue eficaz y oportuna por la dirección de Atención Ciudadana
Unidad de Medida	
Porcentaje	
Frecuencia de Medición	
Anual	
Tipo de Indicador	Método de cálculo
Estratégico	(Número de ciudadanos con una respuesta eficaz brindada / Número de ciudadanos encuestados)x100
Desagregación geográfica	
Municipal	

Características del indicador

Claridad	Relevancia	Economía	Monitoreable	Adecuado	Aporte Marginal
Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	No Aplica
Justificación: El indicador es claro porque mide el número de ciudadanos con una respuesta eficaz brindada respecto a los ciudadanos encuestados; es relevante porque nos dice el porcentaje de ciudadanos que responden con una respuesta eficaz respecto a la atención brindada ante sus solicitudes; es económico porque la información se genera de los archivos de la dirección de atención ciudadana; es monitoreable porque los medios de verificación son suficientes y claros; es adecuado porque mide la capacidad de la dirección de atención ciudadana de brindar una atención de calidad a los ciudadanos del Municipio de Campeche; el aporte marginal no aplica, ya que el objetivo se mide con un indicador.					

Responsable del Indicador

Unidad Responsable	Nombre	Cargo
Dirección de Atención Ciudadana	Lic. Lirio Aracely Tek Romero	Directora

Determinación de metas

Línea base		
Año	Valor	Periodo
No aplica	0%	No aplica



H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2021-2024
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
EJERCICIO FISCAL 2022



Meta			
Valor	Numerador	Denominador	Periodo
85.79	815	950	Enero- Diciembre 2022
Acumulativo	No	Parámetros de semaforización	
Comportamiento hacia la meta	Regular	Verde	Amarillo
Factibilidad	Media	70%-100%	Menor a 55%

Características de las variables (metadatos)

Número de variables:

2

Nombre		Descripción de la variable	
Número de ciudadanos con una respuesta eficaz brindada		Se refiere a los ciudadanos que al momento de completar la encuesta el puntaje clasifica en el rango de satisfacción	
Unidad de Medida	Frecuencia	Desagregación geográfica	Fuentes (medios de verificación)
Ciudadano	Anual	Municipal	Reporte de Encuesta de satisfacción de Atención Ciudadana
Método de recopilación de datos		Fecha de disponibilidad de la información	
Encuesta		15 días posteriores al término del ejercicio fiscal	

Nombre		Descripción de la variable	
Número de ciudadanos encuestados		se refiere al número de ciudadanos encuestados a través del formato de la dirección de Atención Ciudadana	
Unidad de Medida	Frecuencia	Desagregación geográfica	Fuentes (medios de verificación)
Ciudadano	Anual	Municipal	Reporte de Encuesta de satisfacción de Atención Ciudadana
Método de recopilación de datos		Fecha de disponibilidad de la información	
Encuesta		15 días posteriores al término del ejercicio fiscal	

Referencias adicionales

Referencia internacional, nacional o estatal	Serie estadística		
	Año	Valor	Periodo
No aplica			
Comentarios técnicos	No aplica	0%	No aplica
No aplica			

Lic. Lirio Aracely Tek Romero
Directora de Atención Ciudadana



H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2021-2024
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
EJERCICIO FISCAL 2022



Datos de Identificación del Programa

Programa Presupuestario:	Atención Ciudadana	Identificador del Programa:	220000
Clasificación del Programa Presupuestario:	E Prestación de servicios		
Eje del PMD:	Eje 2 Ayuntamiento cercano, participativo, y amable con la gente		
Objetivo (Fin, Propósito, Componente o Actividad):	Solicitudes de ciudadanos y/o instituciones atendidas		

Datos de Identificación del Indicador

Identificador del indicador	Nombre del indicador
C1	Porcentajes de solicitudes atendidas
Dimensión a medir	Definición
Eficacia	Son las solicitudes canalizadas a las unidades administrativas correspondientes que conforman el H. Ayuntamiento de Campeche ,asi como tambien las solicitudes externas al H. Ayuntamiento de Campeche.
Unidad de Medida	
Porcentaje	
Frecuencia de Medición	
Trimestral	
Tipo de Indicador	Método de cálculo
Gestión	(Número de solicitudes atendidas / Número de solicitudes recibidas)x100
Desagregación geográfica	
Municipal	

Características del indicador

Claridad	Relevancia	Economía	Monitoreable	Adecuado	Aporte Marginal
Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	No Aplica
Justificación: El indicador es claro porque mide el número de solicitudes atendidas respecto a las recibidas; es relevante porque nos dice el porcentaje de solicitudes atendidas de los ciudadanos; es económico porque la información se genera de los archivos de la dirección de atención ciudadana; es monitoreable porque los medios de verificación son suficientes y claros; es adecuado porque mide la capacidad de la dirección de atención ciudadana de brindar una atención de calidad a los ciudadanos del Municipio de Campeche; el aporte marginal no aplica, ya que el objetivo se mide con un indicador.					

Responsable del Indicador

Unidad Responsable	Nombre	Cargo
Dirección de Atención Ciudadana	Lic. Lirio Aracely Tek Romero	Directora

Determinación de metas

Línea base		
Año	Valor	Periodo
2020	100%	Enero-Diciembre



H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2021-2024
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
EJERCICIO FISCAL 2022



Meta			
Valor	Numerador	Denominador	Periodo
100%	2300	2300	Enero-Marzo 2022
100%	3200	3200	Abril-Junio 2022
100%	4000	4000	Julio-Septiembre 2022
100%	3500	3500	Octubre-Diciembre 2022

Acumulativo	No	Parámetros de semaforización		
Comportamiento hacia la meta	Regular	Verde	Amarillo	Rojo
Factibilidad	Media	85%-100%	70%-84%	Menor a 70%

Características de las variables (metadatos)

Número de variables:

2

Nombre		Descripción de la variable	
Número de solicitudes atendidas		Se refiere a todas las solicitudes atendidas que ingresan para ser canalizadas a las unidades administrativas correspondientes, al igual que las que son externas de H. Ayuntamiento de Campeche.	
Unidad de Medida	Frecuencia	Desagregación geográfica	Fuentes (medios de verificación)
Solicitud	Trimestral	Municipal	Base de datos con relación de solicitudes recepcionadas de la Dirección de Atención Ciudadana
Método de recopilación de datos		Fecha de disponibilidad de la información	
Explotación de registros administrativos		15 días posteriores al término del trimestre	

Nombre		Descripción de la variable	
Número de solicitudes recibidas		Se refiere a todas las solicitudes que recibimos para ser canalizadas a las unidades administrativas, al igual que las externas del H. Ayuntamiento de Campeche	
Unidad de Medida	Frecuencia	Desagregación geográfica	Fuentes (medios de verificación)
Solicitud	Trimestral	Municipal	Solicitudes canalizadas de la Dirección de Atención Ciudadana
Método de recopilación de datos		Fecha de disponibilidad de la información	
Explotación de registros administrativos		15 días posteriores al término del trimestre	

Referencias adicionales

Referencia internacional, nacional o estatal	Serie estadística		
No aplica	Año	Valor	Periodo
Comentarios técnicos	2020	100%	Enero-Diciembre
No aplica			

Lic. Lirio Aracely Tek Romero
Directora de Atención Ciudadana



H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2021-2024
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
EJERCICIO FISCAL 2022



Datos de Identificación del Programa

Programa Presupuestario:	Atención Ciudadana	Identificador del Programa:	220000
Clasificación del Programa Presupuestario:	E Prestación de servicios		
Eje del PMD:	Eje 2 Ayuntamiento cercano, participativo, y amable con la gente		
Objetivo (Fin, Propósito, Componente o Actividad):	Actualización de la información de trámites y/o servicios de competencia municipal.		

Datos de Identificación del Indicador

Identificador del indicador	Nombre del indicador
C1.A1	Porcentaje de actualización de información de trámites y/o servicios realizados
Dimensión a medir	Definición
Eficacia	La actualización que se realiza contiene los tramites y servicios que le corresponde y compete a cada dirección en específico del H. Ayuntamiento del Municipio
Unidad de Medida	
Porcentaje	
Frecuencia de Medición	
Semestral	
Tipo de Indicador	Método de cálculo
Gestión	(Número de actualizaciones de información de trámites y/o servicios realizados / Número de actualizaciones de información de trámites y/o servicios programados) x100
Desagregación geográfica	
Municipal	

Características del indicador

Claridad	Relevancia	Economía	Monitoreable	Adecuado	Aporte Marginal
Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	No Aplica
Justificación: El indicador es claro porque mide el número de actualizaciones de información de trámites y/o servicios realizados respecto a los programados; es relevante porque nos dice el porcentaje de actualizaciones de información de trámites y/o servicios realizados por parte de la dirección de Atención Ciudadana; es económico porque la información se genera de los archivos de la dirección de Atención Ciudadana; es monitoreable porque los medios de verificación son suficientes y claros; es adecuado porque mide la capacidad de la dirección de Atención Ciudadana de actualizar la información de trámites y/o servicios de su competencia; el aporte marginal no aplica, ya que el objetivo se mide con un indicador.					

Responsable del Indicador

Unidad Responsable	Nombre	Cargo
Dirección de Atención Ciudadana	Lic. Lirio Aracely Tek Romero	Directora

Determinación de metas

Línea base		
Año	Valor	Periodo
No aplica	0%	No aplica



H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2021-2024
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
EJERCICIO FISCAL 2022



Meta			
Valor	Numerador	Denominador	Periodo
100%	1	1	Enero-Junio 2022
100%	1	1	Julio-Diciembre 2022

Acumulativo	No	Parámetros de semaforización		
Comportamiento hacia la meta	Regular	Verde	Amarillo	Rojo
Factibilidad	Media	85% al 115%	70%-84% y del 115%-130%	Menor a 70% y Mayor a 130%

Características de las variables (metadatos)

Número de variables:

2

Nombre		Descripción de la variable		
Número de actualizaciones de información de trámites y/o servicios realizados		Son las actualizaciones que se realizan como son los tramites y servicios que le corresponde y compete a cada dirección en específico del H. Ayuntamiento del Municipio		
Unidad de Medida	Frecuencia	Desagregación geográfica	Fuentes (medios de verificación)	
Actualización	Semestral	Municipal	Catálogo de trámites y servicios elaborado por la Dirección de Atención Ciudadana	
Método de recopilación de datos		Fecha de disponibilidad de la información		
Explotación de registros administrativos		15 días posteriores al término del Semestre		

Nombre		Descripción de la variable		
Número de actualizaciones de información de trámites y/o servicios programados		Son las actualizaciones que se programan 2 veces al año encuanto a los tramites y servicios que le corresponde y compete a cada dirección en específico del H. Ayuntamiento del Municipio		
Unidad de Medida	Frecuencia	Desagregación geográfica	Fuentes (medios de verificación)	
Actualización	Anual	Municipal	Programa Operativo Anual de la Dirección de Atención Ciudadana.	
Método de recopilación de datos		Fecha de disponibilidad de la información		
Explotación de registros administrativos		15 días posteriores al término del ejercicio fiscal		

Referencias adicionales

Referencia internacional, nacional o estatal	Serie estadística		
No aplica	Año	Valor	Periodo
Comentarios técnicos	No aplica	0%	No aplica
No aplica			

Lic. Lirio Aracely Tek Romero
Directora de Atención Ciudadana



H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2021-2024
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
EJERCICIO FISCAL 2022



Datos de Identificación del Programa

Programa Presupuestario:	Atención Ciudadana	Identificador del Programa:	220000
Clasificación del Programa Presupuestario:	E Prestación de servicios		
Eje del PMD:	Eje 2 Ayuntamiento cercano, participativo, y amable con la gente		
Objetivo (Fin, Propósito, Componente o Actividad):	Reuniones de seguimiento a las solicitudes ciudadanas con las Unidades Administrativas		

Datos de Identificación del Indicador

Identificador del indicador	Nombre del indicador
C1.A2	Porcentaje de reuniones a las solicitudes ciudadanas con enlaces de las Unidades Administrativas realizadas
Dimensión a medir	Definición
Eficacia	Se refiere a las reuniones que se van a llevar a cabo con los enlaces de las diversas unidades administrativas esto con el fin de poder darle la atención y seguimiento correspondiente a todas las solicitudes ciudadanas que ingresan al H. ayuntamiento y las gestiones que se encuentran pendientes en atender.
Unidad de Medida	
Porcentaje	
Frecuencia de Medición	
Trimestral	
Tipo de Indicador	Método de cálculo
Gestión	(Número de reuniones a las solicitudes ciudadanas con enlaces de las Unidades Administrativas realizadas / Número de reuniones a las solicitudes ciudadanas con enlaces de las Unidades Administrativas programadas)x100
Desagregación geográfica	
Municipal	

Características del indicador

Claridad	Relevancia	Economía	Monitoreable	Adecuado	Aporte Marginal
Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	No Aplica
Justificación: El indicador es claro porque mide el número de reuniones a las solicitudes ciudadanas realizadas por parte de la dirección de atención ciudadana con los enlaces de las Unidades Administrativas; es relevante porque nos dice el porcentaje de reuniones a las solicitudes ciudadanas con enlaces de las Unidades Administrativas realizadas; es económico porque la información se genera de los archivos de la dirección de atención ciudadana; es monitoreable porque los medios de verificación son suficientes y claros; es adecuado porque mide la capacidad de la dirección de atención ciudadana de realizar reuniones de calidad; el aporte marginal no aplica, ya que el objetivo se mide con un indicador.					

Responsable del Indicador

Unidad Responsable	Nombre	Cargo
Dirección de Atención Ciudadana	Lic. Lirio Aracely Tek Romero	Directora

Determinación de metas

Línea base		
Año	Valor	Periodo
No aplica	0%	No aplica



H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2021-2024
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
EJERCICIO FISCAL 2022



Meta			
Valor	Numerador	Denominador	Periodo
100%	1	1	Enero-Marzo 2022
100%	4	4	Abril-Junio 2022
100%	6	6	Julio-Septiembre 2022
100%	6	6	Octubre-Diciembre 2022

Acumulativo	No	Parámetros de semaforización		
Comportamiento hacia la meta	Regular	Verde	Amarillo	Rojo
Factibilidad	Media	85% al 115%	70%-84% y del 115%-130%	Menor a 70% y Mayor a 130%

Características de las variables (metadatos)

Número de variables:

Nombre		Descripción de la variable	
Número de reuniones a las solicitudes ciudadanas con enlaces de las Unidades Administrativas realizadas		Son las reuniones que se van a llevar a cabo con los enlaces de las unidades administrativas para poder revisar el tema de las solicitudes ciudadanas y derivadas a eso sus gestiones que se encuentran pendientes.	
Unidad de Medida	Frecuencia	Desagregación geográfica	Fuentes (medios de verificación)
Reunión	Trimestral	Municipal	Reporte de actividades de reuniones resguardadas en la dirección de Atención Ciudadana
Método de recopilación de datos		Fecha de disponibilidad de la información	
Explotación de registros administrativos		15 días posteriores al término del Trimestre	

Nombre		Descripción de la variable	
Número de reuniones a las solicitudes ciudadanas con enlaces de las Unidades Administrativas programadas		Son las reuniones que se van a programar con los enlaces de las unidades administrativas para poder revisar el tema de las solicitudes ciudadanas y derivadas a eso sus gestiones que se encuentran pendientes.	
Unidad de Medida	Frecuencia	Desagregación geográfica	Fuentes (medios de verificación)
Reunión	Anual	Municipal	Programa Operativo Anual de la Dirección de Atención Ciudadana
Método de recopilación de datos		Fecha de disponibilidad de la información	
Explotación de registros administrativos		15 días posteriores al término del ejercicio fiscal	

Referencias adicionales

Referencia internacional, nacional o estatal	Serie estadística		
	Año	Valor	Periodo
No aplica			
Comentarios técnicos	No aplica	0%	No aplica
No aplica			

Lic. Lirio Aracely Tek Romero
Directora de Atención Ciudadana



H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2021-2024
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
EJERCICIO FISCAL 2022



Datos de Identificación del Programa

Programa Presupuestario:	Atención Ciudadana	Identificador del Programa:	220000
Clasificación del Programa Presupuestario:	E Prestación de servicios		
Eje del PMD:	Eje 2 Ayuntamiento cercano, participativo, y amable con la gente		
Objetivo (Fin, Propósito, Componente o Actividad):	Realización de llamadas de seguimiento de atención a ciudadanos		

Datos de Identificación del Indicador

Identificador del indicador	Nombre del indicador
C1.A3	Porcentaje de llamadas de seguimiento de atención a ciudadanos realizadas
Dimensión a medir	Definición
Eficacia	Son las llamadas que se van a realizar con la finalidad de poder brindarle al ciudadano un adecuado seguimiento a las gestiones que ingresan al H. Ayuntamiento por medio de las solicitudes que se atienden por la dirección de Atención ciudadana y hacerle de conocimiento al ciudadano en que fase se encuentra su gestión.
Unidad de Medida	
Porcentaje	
Frecuencia de Medición	
Trimestral	
Tipo de Indicador	Método de cálculo
Gestión	(Número de llamadas de seguimiento de atención a ciudadanos realizados / Número de llamadas de seguimiento de atención a ciudadanos programados)x100
Desagregación geográfica	
Municipal	

Características del indicador

Claridad	Relevancia	Economía	Monitoreable	Adecuado	Aporte Marginal
Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	No Aplica
Justificación: El indicador es claro porque mide el número de llamadas de seguimiento de atención a ciudadanos realizados respecto a los programado durante el ejercicio fiscal; es relevante porque nos dice el porcentaje de llamadas de seguimiento de atención realizadas; es económico porque la información se genera de los archivos de la dirección de atención ciudadana; es monitoreable porque los medios de verificación son suficientes y claros; es adecuado porque mide la capacidad de la dirección de atención ciudadana de brindar llamadas de calidad a los ciudadanos del Municipio de Campeche; el aporte marginal no aplica, ya que el objetivo se mide con un indicador.					

Responsable del Indicador

Unidad Responsable	Nombre	Cargo
Dirección de Atención Ciudadana	Lic. Lirio Aracely Tek Romero	Directora

Determinación de metas

Línea base		
Año	Valor	Periodo
No aplica	0%	No aplica



H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2021-2024
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
EJERCICIO FISCAL 2022



Meta			
Valor	Numerador	Denominador	Periodo
100%	1000	1000	Enero-Marzo 2022
100%	3000	3000	Abril-Junio 2022
100%	1500	1500	Julio-Septiembre 2022
100%	1500	1500	Octubre-Diciembre 2022

Acumulativo	No	Parámetros de semaforización		
Comportamiento hacia la meta	Regular	Verde	Amarillo	Rojo
Factibilidad	Media	85% al 115%	70%-84% y del 115%-130%	Menor a 70% y Mayor a 130%

Características de las variables (metadatos)

Número de variables:

Nombre		Descripción de la variable	
Número de llamadas de seguimiento de atención a ciudadanos realizados		Son las llamadas de seguimiento de atención que se realizan a la ciudadanía para hacerle de su conocimiento en que fase se encuentra su gestión que ingresan por medio de las solicitudes de atención	
Unidad de Medida	Frecuencia	Desagregación geográfica	Fuentes (medios de verificación)
Llamada	Trimestral	Municipal	Bitácora de llamadas de la Dirección de Atención Ciudadana
Método de recopilación de datos		Fecha de disponibilidad de la información	
Explotación de registros administrativos		15 días posteriores al término del Trimestre	

Nombre		Descripción de la variable	
Número de llamadas de seguimiento de atención a ciudadanos programados		Son las llamadas de seguimiento de atención a ciudadanos que se programan en la dirección de Atención Ciudadana para hacerle de su conocimiento en que fase se encuentra su gestión que ingresan por medio de las solicitudes de atención	
Unidad de Medida	Frecuencia	Desagregación geográfica	Fuentes (medios de verificación)
Llamada	Anual	Municipal	Programa Operativo Anual de la Dirección de Atención Ciudadana
Método de recopilación de datos		Fecha de disponibilidad de la información	
Explotación de registros administrativos		15 días posteriores al término del ejercicio fiscal	

Referencias adicionales

Referencia internacional, nacional o estatal	Serie estadística		
No aplica	Año	Valor	Periodo
Comentarios técnicos	No aplica	0%	No aplica
No aplica			

Lic. Lirio Aracely Tek Romero
Directora de Atención Ciudadana



H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2021-2024
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
EJERCICIO FISCAL 2022



Datos de Identificación del Programa

Programa Presupuestario:	Atención Ciudadana	Identificador del Programa:	220000
Clasificación del Programa Presupuestario:	E Prestación de servicios		
Eje del PMD:	Eje 2 Ayuntamiento cercano, participativo, y amable con la gente		
Objetivo (Fin, Propósito, Componente o Actividad):	Atención a quejas, denuncias y sugerencias de los ciudadanos		

Datos de Identificación del Indicador

Identificador del indicador	Nombre del indicador
C1.A4	Porcentaje de quejas, denuncias y sugerencias atendidas
Dimensión a medir	Definición
Eficacia	Las quejas, denuncias y sugerencias se refieren a la calificación brindada por parte del Ciudadano que ingresan por medio del buzón del Palacio Municipal para poder brindarle la debida intervención y canalización a la unidad pertinente.
Unidad de Medida	
Porcentaje	
Frecuencia de Medición	
Trimestral	
Tipo de Indicador	Método de cálculo
Gestión	(Número de quejas, denuncias y sugerencias atendidas / Número de quejas, denuncias y sugerencias recibidas)x100
Desagregación geográfica	
Municipal	

Características del indicador

Claridad	Relevancia	Economía	Monitoreable	Adecuado	Aporte Marginal
Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	No Aplica
Justificación: El indicador es claro porque mide el número de quejas, denuncias y sugerencias atendidas respecto a las recibidas en el ejercicio fiscal; es relevante porque nos dice el porcentaje de quejas, denuncias y sugerencias atendidas en el Municipio de Campeche; es económico porque la información se genera de los archivos de la dirección de Atención Ciudadana; es monitoreable porque los medios de verificación son suficientes y claros; es adecuado porque mide la capacidad de la dirección de Atención Ciudadana de brindar una atención de calidad a los ciudadanos del Municipio de Campeche; el aporte marginal no aplica, ya que el objetivo se mide con un indicador.					

Responsable del Indicador

Unidad Responsable	Nombre	Cargo
Dirección de Atención Ciudadana	Lic. Lirio Aracely Tek Romero	Directora

Determinación de metas

Línea base		
Año	Valor	Periodo
No aplica	0%	No aplica



H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2021-2024
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
EJERCICIO FISCAL 2022



Meta			
Valor	Numerador	Denominador	Periodo
100%	4	4	Enero-Marzo 2022
100%	4	4	Abril-Junio 2022
100%	4	4	Julio-Septiembre 2022
100%	4	4	Octubre-Diciembre 2022

Acumulativo	No	Parámetros de semaforización		
Comportamiento hacia la meta	Descentente	Verde	Amarillo	Rojo
Factibilidad	Media	85%-100%	70%-84%	Menor a 70%

Características de las variables (metadatos)

Número de variables:

Nombre		Descripción de la variable	
Número de quejas, denuncias y sugerencias atendidas		Son las quejas, denuncias y sugerencias que se atienden e ingresan por medio del buzón del Palacio Municipal para poder brindarle la debida intervención y canalización a la unidad pertinente.	
Unidad de Medida	Frecuencia	Desagregación geográfica	Fuentes (medios de verificación)
Queja, denuncia y sugerencia	Trimestral	Municipal	Reporte de quejas, denuncias y sugerencias de la Dirección de Atención Ciudadana
Método de recopilación de datos		Fecha de disponibilidad de la información	
Explotación de registros administrativos		15 días posteriores al término del Trimestre	

Nombre		Descripción de la variable	
Número de quejas, denuncias y sugerencias recibidas		Son las quejas, denuncias y sugerencias recibidas y que ingresan por medio del buzón del Palacio Municipal	
Unidad de Medida	Frecuencia	Desagregación geográfica	Fuentes (medios de verificación)
Queja, denuncia y sugerencia	Trimestral	Municipal	Reporte de quejas, denuncias y sugerencias de la Dirección de Atención Ciudadana
Método de recopilación de datos		Fecha de disponibilidad de la información	
Explotación de registros administrativos		15 días posteriores al término del Trimestre	

Referencias adicionales

Referencia internacional, nacional o estatal	Serie estadística		
No aplica	Año	Valor	Periodo
Comentarios técnicos	No aplica	0%	No aplica
No aplica			

Lic. Lirio Aracely Tek Romero
Directora de Atención Ciudadana