



H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2021-2024  
MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS (MIR)  
EJERCICIO FISCAL 2022



CLAVE Y NOMBRE DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO:	E220000 Programa de Atención Ciudadana
EJE DEL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO 2021-2024:	Eje II. Ayuntamiento Cercano, participativo, y amable con la gente
UNIDAD ADMINISTRATIVA:	Dirección de Atención Ciudadana

NIVEL	RESUMEN NARRATIVO	INDICADORES								MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
		NOMBRE DEL INDICADOR	METODO DE CALCULO	TIPO	DIMENSIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	LÍNEA BASE	UNIDAD DE MEDIDA	META		
FIN	Contribuir a fortalecer la confianza ciudadana en el gobierno municipal mediante la respuesta eficaz a las solicitudes de la ciudadanía.	Porcentaje de ciudadanos satisfechos con la atención brindada	(Número de ciudadanos satisfechos con la atención brindada / Número de ciudadanos encuestados)x100	Estratégico	Calidad	Anual	100	Porcentaje	85.79	Reporte de Encuesta de satisfacción de Atención Ciudadana	Los ciudadanos se mantienen informados de los trámites y servicios del Municipio y son tolerantes ante la planeación de las acciones programadas por el Municipio.
PROPÓSITO	Los ciudadanos del Municipio de Campeche tienen una respuesta eficaz a sus solicitudes.	Porcentaje de ciudadanos encuestados que tuvieron una respuesta eficaz brindada	(Número de ciudadanos con una respuesta eficaz brindada / Número de ciudadanos encuestados)x100	Estratégico	Calidad	Anual	0	Porcentaje	85.79	Reporte de Encuesta de satisfacción de Atención Ciudadana	Las Unidades Administrativas brindan atención eficaz a las solicitudes de los ciudadanos.
COMPONENTE 1	Solicitudes de ciudadanos y/o instituciones atendidas	Porcentajes de solicitudes atendidas	(Número de solicitudes atendidas / Número de solicitudes recibidas)x100	Gestión	Eficacia	Trimestral	100	Porcentaje	100	Base de datos con relación de solicitudes recepcionadas de la Dirección de Atención Ciudadana y solicitudes canalizadas de la Dirección de Atención Ciudadana	Las Unidades Administrativas cuentan con los recursos financieros, humanos y materiales para realizar la atención solicitada
ACTIVIDAD 1.1	Actualización de la información de trámites y/o servicios de competencia municipal.	Porcentaje de actualización de información de trámites y/o servicios realizados	(Número de actualizaciones de información de trámites y/o servicios realizados / Número de actualizaciones de información de trámites y/o servicios programados)x100	Gestión	Eficacia	Semestral	0	Porcentaje	100	Catálogo de trámites y Servicios Elaborados por la Dirección de Atención Ciudadana y Programa Operativo Anual de la Dirección de Atención Ciudadana.	Las atribuciones y/o funciones de las entidades no varían. Las unidades administrativas se informan de los nuevos trámites y servicios brindados.
ACTIVIDAD 1.2	Reuniones de seguimiento a las solicitudes ciudadanas con las Unidades Administrativas	Porcentaje 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 realizadas / Número de reuniones a las solicitudes ciudadanas con enlaces de las Unidades Administrativas programadas)x100	Gestión	Eficacia	Trimestral	0	Porcentaje	100	Reporte de actividades de reuniones resguardadas en la Dirección de Atención Ciudadana y Programa Operativo Anual de la Dirección de Atención Ciudadana	Las Unidades Administrativas competentes dan respuesta a las solicitudes de información realizadas por la Dirección de Atención Ciudadana
ACTIVIDAD 1.3	Realización de llamadas de seguimiento de atención a ciudadanos	Porcentaje de llamadas de seguimiento de atención a ciudadanos realizadas	(Número de llamadas de seguimiento de atención a ciudadanos realizados / Número de llamadas de seguimiento de atención a ciudadanos programados)x100	Gestión	Eficacia	Trimestral	0	Porcentaje	100	Bitácora de llamadas de la Dirección de Atención Ciudadana y Programa Operativo Anual de la Dirección de Atención Ciudadana	Las Unidades Administrativas realizan llamadas de manera eficaz para el seguimiento de atención a los ciudadanos.
ACTIVIDAD 1.4	Atención a quejas, denuncias y sugerencias de los ciudadanos	Porcentaje de quejas, denuncias y sugerencias atendidas	(Número de quejas, denuncias y sugerencias atendidas / Número de quejas, denuncias y sugerencias recibidas)x100	Gestión	Eficacia	Trimestral	0	Porcentaje	100	Reporte de quejas, denuncias y sugerencias de la Dirección de Atención Ciudadana	Los ciudadanos tienen disposición en acudir y emitir sus quejas, denuncias y sugerencias de los servidores públicos.

Lic. Lirio Aracely Tek Romero  
Directora de Atención Ciudadana

Lic. Erika Asunción Chi Orlayneta  
Tesorero Municipal

Lic. Elvira Sarai Can Dzib  
Directora de Planeación y Proyectos de Inversión  
Pública Productiva