



**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   | MÉTODO DE CÁLCULO  | TIPO        | DIMENSIÓN | FRECUENCIA DE MEDICIÓN |                        |            | LÍNEA BASE | UNIDAD DE MEDIDA  | META   |
| FIN           | Combate e 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) x 100   | 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 tienen una respuesta eficaz brindada                                | (Número de ciudadanos con una respuesta eficaz brindada / Número de ciudadanos encuestados) x 100  | 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 ciudadanía y/o prestaciones atendidas  | Porcentaje de solicitudes atendidas  | (Número de solicitudes atendidas / Número de solicitudes recibidas) x 100  | 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 programadas) x 100 | 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.<br>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 eficacia de las Unidades Administrativas realizadas | (Número de reuniones a las solicitudes ciudadanas con eficacia de las Unidades Administrativas realizadas / Número de reuniones programadas) x 100                     | Gestión     | Eficacia  | Trimestral             | 0                      | Porcentaje | 100        | Reporte de actividades de reuniones requeridas 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 programadas) x 100   | Gestión     | Eficacia  | Trimestral             | 0                      | Porcentaje | 100        | Biblioteca 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) x 100  | 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. Lino Araceli Tej Romero  
 Directora de Atención Ciudadana

Lic. Enka Susana Chi Oriana  
 Directora de Atención Ciudadana

Lic. Elysa Saraí Cruz Dzib  
 Directora de Planeación y Proyectos de Inversión Pública Productiva