



H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2021-2024
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
EJERCICIO FISCAL 2023



Datos de Identificación del Programa

Programa Presupuestario:	Atención Ciudadana	Identificador del Programa:	12
Clasificación del Programa Presupuestario:	E Prestación de servicios		
Eje del PMD:	Eje 2 Ayuntamiento cercano, participativo, y amable con la gente		
Objetivo del PMD:	2.4 Atención amable y de calidad a la ciudadanía.		
Resumen Narrativo: (Fin, Propósito, Componente o Actividad):	Fin: 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 mediante una encuesta que se aplica a un porcentaje de ciudadanos que acuden al centro de atención municipal y palacio municipal.
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 y participación 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 y participación ciudadana; es económico porque la información se genera de las encuestas aplicadas por parte de la dirección de atención y participación ciudadana; es monitoreable porque los medios de verificación son suficientes y claros; es adecuado porque mide la capacidad de la dirección de atención y participación 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 y Participación Ciudadana	Lic. Carlos Esteban Solís García	Director

Determinación de metas

Línea base		
Año	Valor	Periodo
2021	100%	Enero-Diciembre



H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2021-2024
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
EJERCICIO FISCAL 2023



Meta			
Valor	Numerador	Denominador	Periodo
90%	2970	3300	Enero- Diciembre 2023
Acumulativo	No	Parámetros de semaforización	
Comportamiento hacia la meta	Regular	Verde	Amarillo
Factibilidad	Media	Mayor a 80%	Menor a 65%

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 resguardada en la Dirección de Atención y Participación 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 resguardada en la Dirección de Atención y Participación 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	2021	100%	Enero-Diciembre
Este indicador se reportara en el cuarto trimestre			

Lic. Carlos Esteban Solís García
Dirección de Atención y Participación Ciudadana

C.P. Ariadna de Córdova Vega
Dirección General de Fomento Participativo y Desarrollo Humano



H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2021-2024
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
EJERCICIO FISCAL 2023



Datos de Identificación del Programa

Programa Presupuestario:	Atención Ciudadana	Identificador del Programa:	12
Clasificación del Programa Presupuestario:	E Prestación de servicios		
Eje del PMD:	Eje 2 Ayuntamiento cercano, participativo, y amable con la gente		
Objetivo del PMD:	2.4 Atención amable y de calidad a la ciudadanía.		
Resumen Narrativo: (Fin, Propósito, Componente o Actividad):	Propósito: 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 consieran que la informacion y respuesta fue eficaz y oportuna por la dirección de Atención y Participacion 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 y Participación Ciudadana	Lic. Carlos Esteban Solis García	Director

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 2023



Meta			
Valor	Numerador	Denominador	Periodo
90%	2970	3300	Enero- Diciembre 2023

Acumulativo	No	Parámetros de semaforización		
Comportamiento hacia la meta	Regular	Verde	Amarillo	Rojo
Factibilidad	Media	Mayor a 80%	65%-80%	Menor a 65%

Características de las variables (metadatos)

Número de variables:

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 eficacia	
Unidad de Medida	Frecuencia	Desagregación geográfica	Fuentes (medios de verificación)
Ciudadano	Anual	Municipal	Reporte de Encuesta de satisfacción resguardada en la Dirección de Atención y Participación 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 y Participación Ciudadana que asisten al Centro de Atención Municipal y Palacio de Gobierno Municipal	
Unidad de Medida	Frecuencia	Desagregación geográfica	Fuentes (medios de verificación)
Ciudadano	Anual	Municipal	Reporte de Encuesta de satisfacción resguardada en la Dirección de Atención y Participación 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	No aplica	0%	No aplica
No aplica			

Lic. Carlos Esteban Solís García
Dirección de Atención y Participación Ciudadana

C.P. Ariadna de Córdova Vega
Dirección General de Fomento Participativo y Desarrollo Humano



H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2021-2024
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
EJERCICIO FISCAL 2023



Datos de Identificación del Programa

Programa Presupuestario:	Atención Ciudadana	Identificador del Programa:	12
Clasificación del Programa Presupuestario:	E Prestación de servicios		
Eje del PMD:	Eje 2 Ayuntamiento cercano, participativo, y amable con la gente		
Objetivo del PMD:	2.4 Atención amable y de calidad a la ciudadanía.		
Resumen Narrativo: (Fin, Propósito, Componente o Actividad):	Componente: 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, así como también 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
<p>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 y canalizadas de los ciudadanos; es económico porque la información se genera de los archivos de la dirección de atención y participación ciudadana; es monitoreable porque los medios de verificación son suficientes y claros; es adecuado porque mide la capacidad de la dirección de atención y participación 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.</p>					

Responsable del Indicador

Unidad Responsable	Nombre	Cargo
Dirección de Atención y Participación Ciudadana	Lic. Carlos Esteban Solís García	Director

Determinación de metas

Línea base		
Año	Valor	Periodo
2021	100%	Enero-Diciembre



H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2021-2024
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
EJERCICIO FISCAL 2023



Meta			
Valor	Numerador	Denominador	Periodo
100%	600	600	Enero-Marzo 2023
100%	600	600	Abril-Junio 2023
100%	600	600	Julio-Septiembre 2023
100%	600	600	Octubre-Diciembre 2023

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:

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 resguardada en la Dirección de Atención y Participación 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 resguardadas en la Dirección de Atención y Participación 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	2021	100%	Enero-Diciembre
No aplica			

Lic. Carlos Esteban Solís García
Dirección de Atención y Participación Ciudadana

C.P. Ariadna de Córdova Vega
Dirección General de Fomento Participativo y Desarrollo Humano



H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2021-2024
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
EJERCICIO FISCAL 2023



Datos de Identificación del Programa

Programa Presupuestario:	Atención Ciudadana	Identificador del Programa:	12
Clasificación del Programa Presupuestario:	E Prestación de servicios		
Eje del PMD:	Eje 2 Ayuntamiento cercano, participativo, y amable con la gente		
Objetivo del PMD:	2.4 Atención amable y de calidad a la ciudadanía.		
Resumen Narrativo: (Fin, Propósito, Componente o Actividad):	Actividad: Reuniones de seguimiento a las solicitudes ciudadanas con las Unidades Administrativas		

Datos de Identificación del Indicador

Identificador del indicador	Nombre del indicador
C1.A1	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, indicencias que pudieran haber, estrategias de atención.
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 y participación 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 y Participación Ciudadana	Lic. Carlos Esteban Solís García	Director

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 2023



Meta			
Valor	Numerador	Denominador	Periodo
100%	2	2	Enero-Marzo 2023
100%	3	3	Abril-Junio 2023
100%	3	3	Julio-Septiembre 2023
100%	2	2	Octubre-Diciembre 2023

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

Características de las variables (metadatos)

Número de variables:

2

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 darle seguimiento y atención a las gestiones de acuerdo a las prioridades y semaforización de status en portales.	
Unidad de Medida	Frecuencia	Desagregación geográfica	Fuentes (medios de verificación)
Reunión	Trimestral	Municipal	Reporte de actividades de reuniones resguardada en la Dirección de Atención y Participación 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 General de Fomento Participativo y Desarrollo Humano
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. Carlos Esteban Solís García
Dirección de Atención y Participación Ciudadana

C.P. Ariadna de Córdoba Vega
Dirección General de Fomento Participativo y Desarrollo Humano



H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2021-2024
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
EJERCICIO FISCAL 2023



Datos de Identificación del Programa

Programa Presupuestario:	Atención Ciudadana	Identificador del Programa:	12
Clasificación del Programa Presupuestario:	E Prestación de servicios		
Eje del PMD:	Eje 2 Ayuntamiento cercano, participativo, y amable con la gente		
Objetivo del PMD:	2.4 Atención amable y de calidad a la ciudadanía.		
Resumen Narrativo: (Fin, Propósito, Componente o Actividad):	Actividad: Realización de seguimiento de atención a ciudadanos		

Datos de Identificación del Indicador

Identificador del indicador	Nombre del indicador
C1.A2	Porcentaje de seguimiento de atención a ciudadanos realizadas
Dimensión a medir	Definición
Eficacia	Se trata de darle seguimiento a la ciudadanía mediante 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 del sistema oficial Portales, de manera presencial y vía electrónica, el ciudadano tendrá la actualización del status de su gestión y la información de programaciones de las direcciones operativas del H Ayuntamiento.
Unidad de Medida	
Porcentaje	
Frecuencia de Medición	
Trimestral	
Tipo de Indicador	Método de cálculo
Gestión	(Número de seguimiento de atención a ciudadanos realizados / Número 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 seguimientos de atención a ciudadanos realizados respecto a los programado durante el ejercicio fiscal; es relevante porque nos dice el porcentaje 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 y participación 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 y Participación Ciudadana	Lic. Carlos Esteban Solís García	Director

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 2023



Meta			
Valor	Numerador	Denominador	Periodo
100%	2000	2000	Enero-Marzo 2023
100%	3000	3000	Abril-Junio 2023
100%	3000	3000	Julio-Septiembre 2023
100%	2000	2000	Octubre-Diciembre 2023

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

Características de las variables (metadatos)

Número de variables:

Nombre		Descripción de la variable		
Número de seguimiento de atención a ciudadanos realizados		Seguimiento de atención que se realizan a la ciudadanía para informar al ciudadano el status de su gestión mediante llamadas, programaciones de actividades que se realizaran en su colonia, tambien llamadas de informacion sobre descuentos, actividades y eventos del H Ayuntamiento		
Unidad de Medida	Frecuencia	Desagregación geográfica	Fuentes (medios de verificación)	
Seguimiento	Trimestral	Municipal	Bitácora de llamadas resguardada en la Dirección de Atención y Participación 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 seguimiento de atención a ciudadanos programados		Son las llamadas de seguimiento de atención a ciudadanos que se programan en la dirección de Atención y Participación 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)	
Seguimiento	Anual	Municipal	Programa Operativo Anual de la Dirección General de Fomento Participativo y Desarrollo Humano	
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. Carlos Esteban Solís García
Dirección de Atención y Participación Ciudadana

C.P. Ariadna de Córdoba Vega
Dirección General de Fomento Participativo y Desarrollo Humano



H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2021-2024
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
EJERCICIO FISCAL 2023



Datos de Identificación del Programa

Programa Presupuestario:	Atención Ciudadana	Identificador del Programa:	12
Clasificación del Programa Presupuestario:	E Prestación de servicios		
Eje del PMD:	Eje 2 Ayuntamiento cercano, participativo, y amable con la gente		
Objetivo del PMD:	2.4 Atención amable y de calidad a la ciudadanía.		
Resumen Narrativo: (Fin, Propósito, Componente o Actividad):	Actividad: Vinculación de solicitudes ciudadanas territoriales		

Datos de Identificación del Indicador

Identificador del indicador	Nombre del indicador
C1.A3	Porcentaje de solicitudes ciudadanas territoriales vinculadas
Dimensión a medir	Definición
Eficacia	Son las solicitudes ciudadanas territoriales vinculadas a las unidades administrativas correspondientes que conforman el H.Ayuntamiento de Campeche.
Unidad de Medida	
Porcentaje	
Frecuencia de Medición	
Trimestral	
Tipo de Indicador	Método de cálculo
Gestión	(Número de solicitudes ciudadanas territoriales vinculadas / Número de solicitudes ciudadanas territoriales 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 territoriales vinculadas con respecto a las recibidas; es relevante porque nos dice el porcentaje de solicitudes territoriales vinculadas 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 y Participación Ciudadana	Lic. Carlos Esteban Solis García	Director

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 2023



Alcaldía de Campeche

capital amable

Meta			
Valor	Numerador	Denominador	Periodo
100%	225	225	Enero-Marzo 2023
100%	225	225	Abril-Junio 2023
100%	225	225	Julio-Septiembre 2023
100%	225	225	Octubre-Diciembre 2023

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 ciudadanas territoriales vinculadas		Se refiere a todas las solicitudes ciudadanas territoriales que recibimos para ser vinculadas a las unidades administrativas del 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 resguardada en la Dirección de Atención y Participación 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 ciudadanas territoriales recibidas		Se refiere a todas las solicitudes ciudadanas territoriales que recibimos para ser vinculadas a las unidades administrativas del H. Ayuntamiento de Campeche	
Unidad de Medida	Frecuencia	Desagregación geográfica	Fuentes (medios de verificación)
Solicitud	Trimestral	Municipal	Solicitudes canalizadas resguardada en la Dirección de Atención y Participación 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. Carlos Esteban Solís García
Dirección de Atención y Participación Ciudadana

C.P. Ariadna de Córdova Vega
Dirección General de Fomento Participativo y Desarrollo Humano



H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2021-2024
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
EJERCICIO FISCAL 2023



Datos de Identificación del Programa

Programa Presupuestario:	Atención Ciudadana	Identificador del Programa:	12
Clasificación del Programa Presupuestario:	E Prestación de servicios		
Eje del PMD:	Eje 2 Ayuntamiento cercano, participativo, y amable con la gente		
Objetivo del PMD:	2.4 Atención amable y de calidad a la ciudadanía.		
Resumen Narrativo: (Fin, Propósito, Componente o Actividad):	Actividad: Realización de informe del buzón ciudadano		

Datos de Identificación del Indicador

Identificador del indicador	Nombre del indicador
C1.A4	Porcentaje de informe del buzón ciudadano realizados
Dimensión a medir	Definición
Eficacia	Reporte de status de buzón ciudadano. Boletas disponibles para que los ciudadanos nos compartan quejas, sugerencias y/o felicitaciones. Con el fin de mejorar la calidad de atención y la eficacia de servicio.
Unidad de Medida	
Porcentaje	
Frecuencia de Medición	
Trimestral	
Tipo de Indicador	Método de cálculo
Gestión	(Número de informes del buzón ciudadano realizados / Número de informes del buzón ciudadano 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 los reportes ciudadanos realizados ren el buzón de quejas; es **relevante** porque nos dice la información que percibe el ciudadano de la atención que brindamos; 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 y participación ciudadana de evaluar la atención 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 y Participación Ciudadana	Lic. Carlos Esteban Solis García	Director

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 2023



Meta			
Valor	Numerador	Denominador	Periodo
100%	3	3	Enero-Marzo 2023
100%	3	3	Abril-Junio 2023
100%	3	3	Julio-Septiembre 2023
100%	3	3	Octubre-Diciembre 2023

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

Características de las variables (metadatos)

Número de variables:

Nombre		Descripción de la variable	
Número de informes del buzón ciudadano realizados		Son las felicitaciones, sugerencias y/o quejas que se atienden e ingresan por medio de los buzones que opera la subdirección de atención ciudadana.	
Unidad de Medida	Frecuencia	Desagregación geográfica	Fuentes (medios de verificación)
Informe	Trimestral	Municipal	Informe trimestral del Buzón ciudadano resguardada en la Dirección de Atención y Participación 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 informes del buzón ciudadano programados		Son las felicitaciones, sugerencias y/o quejas recibidas y que ingresan por medio del buzón del Palacio Municipal	
Unidad de Medida	Frecuencia	Desagregación geográfica	Fuentes (medios de verificación)
Informe	Anual	Municipal	Programa Operativo Anual de la Dirección General de Fomento Participativo y Desarrollo Humano
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	No aplica	0%	No aplica
Comentarios técnicos			
No aplica			

Lic. Carlos Esteban Solís García
Dirección de Atención y Participación Ciudadana

C.P. Ariadna de Córdoba Vega
Dirección General de Fomento Participativo y Desarrollo Humano