



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



CLAVE Y NOMBRE DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO	E12 Programa de Atención Ciudadana
OBJ DEL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO 2021-2024	II. Ayuntamiento cercano, participativo y amable con la gente
DIRECCIÓN GENERAL	Dirección General de Fomento Participativo y Desarrollo Humano

NIVEL	RESUMEN NARRATIVO	NOMBRE DEL INDICADOR	MÉTODO DE CÁLCULO	INDICADORES						MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
				TIPO	DIMENSIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	UNDA 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	90	Reporte de Encuesta de satisfacción resguardada en la Dirección General de Fomento Participativo y Desarrollo Humano	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.
PROPOSITO	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	100	Porcentaje	90	Reporte de Encuesta de satisfacción resguardada en la Dirección General de Fomento Participativo y Desarrollo Humano	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 resguardada y Solicitudes canalizadas resguardadas en la Dirección General de Fomento Participativo y Desarrollo Humano	Las Unidades Administrativas cuentan con los recursos financieros, humanos y materiales para realizar la atención solicitada
ACTIVIDAD 1.1	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	117.65	Porcentaje	100	Reporte de actividades de reuniones resguardada y Programa Operativo Anual de la Dirección General de Fomento Participativo y Desarrollo Humano	Las Unidades Administrativas competentes dan respuesta a las solicitudes de información realizadas por la Dirección de Atención Ciudadana
ACTIVIDAD 1.2	Realización de seguimiento de atención a ciudadanos	Porcentaje de seguimiento de atención a ciudadanos realizadas	(Número de seguimiento de atención a ciudadanos realizados / Número de seguimiento de atención a ciudadanos programados)x100	Gestión	Eficacia	Trimestral	101.43	Porcentaje	100	Bitácora de llamadas resguardada y Programa Operativo Anual de la Dirección General de Fomento Participativo y Desarrollo Humano	Las Unidades Administrativas realizan llamadas de manera eficaz para el seguimiento de atención a los ciudadanos.
ACTIVIDAD 1.3	Vinculación de solicitudes ciudadanas territoriales	Porcentaje de solicitudes ciudadanas territoriales vinculadas	(Número de solicitudes ciudadanas territoriales vinculadas / Número de solicitudes ciudadanas territoriales recibidas)x100	Gestión	Eficacia	Trimestral	0	Porcentaje	100	Base de datos con relación de solicitudes recepcionadas resguardada y Solicitudes canalizadas resguardadas en la Dirección General de Fomento Participativo y Desarrollo Humano	Los solicitudes ciudadanas son competencia del H. Ayuntamiento de Campeche. Las solicitudes son recepcionadas en el área correspondiente para dar atención.
ACTIVIDAD 1.4	Realización de informe del buzón ciudadano	Porcentaje de informe del buzón ciudadano realizados	(Número de informes del buzón ciudadano realizados / Número de informes del buzón ciudadano programados)x100	Gestión	Eficacia	Trimestral	0	Porcentaje	100	Informe trimestral del Buzón ciudadano resguardada y Programa Operativo Anual de la Dirección General de Fomento Participativo y Desarrollo Humano	Los ciudadanos tienen disposición en acudir y emitir sus quejas, denuncias y sugerencias de los servidores públicos

*Cecilia de Córdoba Vega*  
C.P. Ariadna de Córdoba Vega  
Directora General de Fomento Participativo y Desarrollo Humano

*Lic. Erika Asunción Chi Oriáneta*  
Lic. Erika Asunción Chi Oriáneta  
Tesorero Municipal

*Lic. Elvira Sara Maldonado*  
Lic. Elvira Sara Maldonado  
Directora de Planeación y Proyectos de Inversión Pública Productiva