



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



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.   |                             |    |
| Estrategia del PMD:  | <p>2.4.1 Estableciendo canales eficientes de comunicación para atender en forma directa y continua las demandas que presentan los ciudadanos del municipio.</p> <p>2.4.2 Mejorando la calidad de la atención por parte de los servidores públicos a fin de brindar respuestas amables, cálidas y efectivas.</p> |                             |    |
| 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       |
| <b>Justificación de las características:</b> El indicador es <b>claro</b> 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 <b>relevante</b> 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 <b>económico</b> porque la información se genera de las encuestas aplicadas por parte de la dirección de atención y participación ciudadana; es <b>monitoreable</b> porque los medios de verificación son suficientes y claros; es <b>adecuado</b> 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 <b>aporte marginal</b> 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         |
| 2022       | 100%  | Enero-Diciembre |



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



| Meta                         |           |                              |                       |             |
|------------------------------|-----------|------------------------------|-----------------------|-------------|
| Valor                        | Numerador | Denominador                  | Periodo               |             |
| 90%                          | 1260      | 1400                         | Enero- Diciembre 2024 |             |
| 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:

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 |       |                 |
|--|-------------------|-------|-----------------|
|  | Año               | Valor | Periodo         |
| No aplica  |                   |       |                 |
| Comentarios técnicos                               | 2022              | 100%  | Enero-Diciembre |
| Este indicador se reportara en el cuarto trimestre | 2021              | 100%  | Enero-Diciembre |
|  |                   |       |                 |

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

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



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



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.   |                             |    |
| Estrategia del PMD:  | <p>2.4.1 Estableciendo canales eficientes de comunicación para atender en forma directa y continua las demandas que presentan los ciudadanos del municipio.</p> <p>2.4.2 Mejorando la calidad de la atención por parte de los servidores públicos a fin de brindar respuestas amables, cálidas y efectivas.</p> |                             |    |
| 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 información y respuesta fue eficaz y oportuna por la dirección de Atención y Participación 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       |
| <p><b>Justificación de las características:</b> El indicador es <b>claro</b> porque mide el número de ciudadanos con una respuesta eficaz brindada respecto a los ciudadanos encuestados; es <b>relevante</b> porque nos dice el porcentaje de ciudadanos que responden con una respuesta eficaz respecto a la atención brindada ante sus solicitudes; es <b>económico</b> porque la información se genera de los archivos de la dirección de atención ciudadana; es <b>monitoreable</b> porque los medios de verificación son suficientes y claros; es <b>adecuado</b> porque mide la capacidad de la dirección de atención ciudadana de brindar una atención de calidad a los ciudadanos del Municipio de Campeche; el <b>aporte marginal</b> 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 Solis García | Director |

Determinación de metas

| Línea base |       |                  |
|------------|-------|------------------|
| Año        | Valor | Periodo          |
| 2022       | 100%  | Enero- Diciembre |



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



| Meta                         |           |                              |                       |
|------------------------------|-----------|------------------------------|-----------------------|
| Valor                        | Numerador | Denominador                  | Periodo               |
| 90%                          | 1260      | 1400                         | Enero- Diciembre 2024 |
| 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 con una respuesta eficaz brindada |            | Se refiere a los ciudadanos que al momento de acompletar 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                         | 2022              | 100%  | Enero-Diciembre |
| No aplica                                    |                   |       |                 |

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

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



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



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.  |                             |    |
| Estrategia del PMD:  | 2.4.1 Estableciendo canales eficientes de comunicación para atender en forma directa y continua las demandas que presentan los ciudadanos del municipio.<br>2.4.2 Mejorando la calidad de la atención por parte de los servidores públicos a fin de brindar respuestas amables, cálidas y efectivas. |                             |    |
| 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 ,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       |
| <b>Justificación de las características:</b> El indicador es <b>claro</b> porque mide el número de solicitudes atendidas respecto a las recibidas; es <b>relevante</b> porque nos dice el porcentaje de solicitudes atendidas y canalizadas de los ciudadanos; es <b>económico</b> porque la información se genera de los archivos de la dirección de atención y participación ciudadana; es <b>monitoreable</b> porque los medios de verificación son suficientes y claros; es <b>adecuado</b> 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 <b>aporte marginal</b> 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         |
| 2022       | 100%  | Enero-Diciembre |



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



Alcaldía de Campeche

capital amable

| Meta  |           |             |                        |
|-------|-----------|-------------|------------------------|
| Valor | Numerador | Denominador | Periodo                |
| 100%  | 350       | 350         | Enero-Marzo 2024       |
| 100%  | 350       | 350         | Abril-Junio 2024       |
| 100%  | 350       | 350         | Julio-Septiembre 2024  |
| 100%  | 350       | 350         | Octubre-Diciembre 2024 |

  

| 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 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 |       |                 |
|--|-------------------|-------|-----------------|
|  | Año               | Valor | Periodo         |
| No aplica                                    |                   |       |                 |
| Comentarios técnicos                         | 2022              | 100%  | Enero-Diciembre |
|  | 2021              | 100%  | Enero-Diciembre |
| No aplica                                    |                   |       |                 |

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

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



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



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.  |                             |    |
| Estrategia del PMD:  | 2.4.1 Estableciendo canales eficientes de comunicación para atender en forma directa y continua las demandas que presentan los ciudadanos del municipio.<br>2.4.2 Mejorando la calidad de la atención por parte de los servidores públicos a fin de brindar respuestas amables, cálidas y efectivas. |                             |    |
| 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, incidencias 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       |
| <b>Justificación de las características:</b> El indicador es <b>claro</b> 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 <b>relevante</b> porque nos dice el porcentaje de reuniones a las solicitudes ciudadanas con enlaces de las Unidades Administrativas realizadas; es <b>económico</b> porque la información se genera de los archivos de la dirección de atención ciudadana; es <b>monitoreable</b> porque los medios de verificación son suficientes y claros; es <b>adecuado</b> porque mide la capacidad de la dirección de atención ciudadana de realizar reuniones de calidad; el <b>aporte marginal</b> 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         |
| 2022       | 117.65 | Enero-Diciembre |



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



| Meta  |           |             |                        |
|-------|-----------|-------------|------------------------|
| Valor | Numerador | Denominador | Periodo                |
| 100%  | 1         | 1           | Enero-Marzo 2024       |
| 100%  | 3         | 3           | Abril-Junio 2024       |
| 100%  | 3         | 3           | Julio-Septiembre 2024  |
| 100%  | 3         | 3           | Octubre-Diciembre 2024 |

| 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 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                         | 2022              | 117.65 | Enero-Diciembre |
| No aplica                                    |                   |        |                 |

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

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



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



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.  |                             |    |
| Estrategia del PMD:  | 2.4.1 Estableciendo canales eficientes de comunicación para atender en forma directa y continua las demandas que presentan los ciudadanos del municipio.<br>2.4.2 Mejorando la calidad de la atención por parte de los servidores públicos a fin de brindar respuestas amables, cálidas y efectivas. |                             |    |
| 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                     | $(\text{Número de seguimiento de atención a ciudadanos realizados} / \text{Número de seguimiento de atención a ciudadanos programados}) \times 100$   |
| Desagregación geográfica    |   |
| Municipal                   |   |

Características del indicador

| Claridad   | Relevancia | Economía | Monitoreable | Adecuado | Aporte Marginal |
|--|------------|----------|--------------|----------|-----------------|
| Cumple   | Cumple     | Cumple   | Cumple       | Cumple   | No Aplica       |
| <b>Justificación de las características:</b> El indicador es <b>claro</b> porque mide el número de seguimientos de atención a ciudadanos realizados respecto a los programado durante el ejercicio fiscal; es <b>relevante</b> porque nos dice el porcentaje de seguimiento de atención realizadas; es <b>económico</b> porque la información se genera de los archivos de la dirección de atención ciudadana; es <b>monitoreable</b> porque los medios de verificación son suficientes y claros; es <b>adecuado</b> 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 <b>aporte marginal</b> 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         |
| 2022       | 101.43 | Enero-Diciembre |



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



Alcatil de Campeche

capital amable

| Meta  |           |             |                        |
|-------|-----------|-------------|------------------------|
| Valor | Numerador | Denominador | Periodo                |
| 100%  | 200       | 200         | Enero-Marzo 2024       |
| 0%    | 0         | 0           | Abril-Junio 2024       |
| 100%  | 1500      | 1500        | Julio-Septiembre 2024  |
| 100%  | 1500      | 1500        | Octubre-Diciembre 2024 |

| 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 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, también llamadas de información 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                         | 2022              | 101.43 | Enero-Diciembre |
| No aplica                                    |                   |        |                 |

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

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



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



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.  |                             |    |
| Estrategia del PMD:  | 2.4.1 Estableciendo canales eficientes de comunicación para atender en forma directa y continua las demandas que presentan los ciudadanos del municipio.<br>2.4.2 Mejorando la calidad de la atención por parte de los servidores públicos a fin de brindar respuestas amables, cálidas y efectivas. |                             |    |
| 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       |
| <b>Justificación de las características:</b> El indicador es <b>claro</b> porque mide el número de solicitudes territoriales vinculadas con respecto a las recibidas; es <b>relevante</b> porque nos dice el porcentaje de solicitudes territoriales vinculadas de los ciudadanos; es <b>económico</b> porque la información se genera de los archivos de la dirección de atención ciudadana; es <b>monitoreable</b> porque los medios de verificación son suficientes y claros; es <b>adecuado</b> porque mide la capacidad de la dirección de atención ciudadana de brindar una atención de calidad a los ciudadanos del Municipio de Campeche; el <b>aporte marginal</b> 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 2024



Alcatil de Campeche

capital amable

| Meta  |           |             |                        |
|-------|-----------|-------------|------------------------|
| Valor | Numerador | Denominador | Periodo                |
| 100%  | 15        | 15          | Enero-Marzo 2024       |
| 0%    | 0         | 0           | Abril-Junio 2024       |
| 100%  | 250       | 250         | Julio-Septiembre 2024  |
| 100%  | 250       | 250         | Octubre-Diciembre 2024 |

  

| 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 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 |       |           |
|--|-------------------|-------|-----------|
|  | Año               | Valor | Periodo   |
| No aplica                                    |                   |       |           |
| Comentarios técnicos                         | No aplica         | 0%    | No aplica |
| No aplica                                    |                   |       |           |

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

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



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



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.  |                             |    |
| Estrategia del PMD:  | 2.4.1 Estableciendo canales eficientes de comunicación para atender en forma directa y continua las demandas que presentan los ciudadanos del municipio.<br>2.4.2 Mejorando la calidad de la atención por parte de los servidores públicos a fin de brindar respuestas amables, cálidas y efectivas. |                             |    |
| 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       |
| <b>Justificación de las características:</b> El indicador es <b>claro</b> porque los reportes ciudadanos realizados en el buzón de quejas; es <b>relevante</b> porque nos dice la información que percibe el ciudadano de la atención que brindamos; es <b>económico</b> porque la información se genera de los archivos de la dirección de atención ciudadana; es <b>monitoreable</b> porque los medios de verificación son suficientes y claros; es <b>adecuado</b> porque mide la capacidad de la dirección de atención y participación ciudadana de evaluar la atención del Municipio de Campeche; el <b>aporte marginal</b> 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 2024



| Meta  |           |             |                        |
|-------|-----------|-------------|------------------------|
| Valor | Numerador | Denominador | Periodo                |
| 100%  | 3         | 3           | Enero-Marzo 2024       |
| 100%  | 3         | 3           | Abril-Junio 2024       |
| 100%  | 3         | 3           | Julio-Septiembre 2024  |
| 100%  | 3         | 3           | Octubre-Diciembre 2024 |

| 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 |       |                 |
|--|-------------------|-------|-----------------|
| No aplica                                    | Año               | Valor | Periodo         |
| Comentarios técnicos                         | 2022              | 100%  | Enero-Diciembre |
| No aplica                                    |                   |       |                 |

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

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