



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



Datos de Identificación del Programa	
Programa Presupuestario:	Atención Ciudadana <span style="float: right;">Identificador del Programa: 12</span>
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. 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):	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	F1
Nombre del indicador	Porcentaje de ciudadanos satisfechos con la atención brindada
Dimensión a medir	Calidad
Unidad de Medida	Porcentaje
Frecuencia de Medición	Anual
Tipo de indicador	Estratégico
Desagregación geográfica	Municipal
Definición	
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.	
Método de cálculo	
$(\text{Número de ciudadanos satisfechos con la atención brindada} / \text{Número de ciudadanos encuestados}) \times 100$	

Características del indicador					
Claridad	Relevancia	Economía	Monitoreable	Adecuado	Aporte Marginal
Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	No Aplica
Justificación de las características: 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 Solis Garcia	Director

Determinación de metas		
Linea 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:

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 reportará en el cuarto trimestre	2021	100%	Enero-Diciembre

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

*Carlos Esteban Solís García*  
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. 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):	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
Justificación de las características: 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.					

Responsable del Indicador		
Unidad Responsable	Nombre	Cargo
Dirección de Atención y Participación Ciudadana	Lic. Carlos Esteban Solis Garcia	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%	65%-80%
			Rojo
			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	2022	100%	Enero-Diciembre
No aplica			

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

*Carlos Esteban Solís García*  
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.
	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	C1	
Nombre del indicador	Porcentajes de solicitudes atendidas	
Dimensión a medir	Eficacia	
Definición	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	Gestión	
Método de cálculo	(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
Justificación de las características: 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.					

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
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:

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	2022	100%	Enero-Diciembre
No aplica	2021	100%	Enero-Diciembre

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

*Lic. Carlos Ezequiel Solís García*  
Lic. Carlos Ezequiel 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. 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
Justificación de las características: 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:

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	2022	117.65	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. 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 via electronica, el ciudadano tendra la actualizacion del status de su gestion y la informacion 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 de las características: 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 participacion 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 Solis Garcia	Director

Determinación de metas

Linea base		
Año	Valor	Periodo
2022	101.43	Enero-Diciembre



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



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:

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 gestion 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	2022	101.43	Enero-Diciembre
No aplica			

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

*Carlos Esteban Solís García*  
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. 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	$(\text{Número de solicitudes ciudadanas territoriales vinculadas} / \text{Número de solicitudes ciudadanas territoriales recibidas}) \times 100$
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 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



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	No aplica	0%	No aplica
Comentarios técnicos	No aplica		
No aplica			

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

*Carlos Esteban Gélis García*  
Lic. Carlos Esteban Gélis 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. 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
Justificación de las características: 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	Descentente	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			
Comentarios técnicos	2022	100%	Enero-Diciembre
No aplica			

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

*Lic. Carlos Celestán Solís García*  
Lic. Carlos Celestán Solís García  
Dirección de Atención y Participación Ciudadana