



H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2024-2027
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
EJERCICIO FISCAL 2025



Datos de identificación del Programa:

Programa Presupuestario:	Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales	Identificador del Programa:	21
Clasificación del Programa Presupuestario:	E Prestación de Servicios Públicos		
Eje del PMD:	Eje 3 Armonía Institucional para un Municipio en Paz		
Objetivo del PMD:	2.4 Atención Ciudadana Eficiente y Cercana		
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 califican la atención brindada de manera satisfactoria mediante una encuesta que se aplica a un determinado número 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 de las características: El indicador es **claro** porque mide el número de ciudadanos encuestados que se encuentran satisfechos con la atención brindada por parte de la dirección de atención ciudadana y tecnologías municipales; es **relevante** porque nos dice el porcentaje de ciudadanos que están satisfechos con la atención brindada por parte de la dirección de atención ciudadana y tecnologías municipales; es **económico** porque la información se genera de las encuestas aplicadas por parte de la dirección de atención ciudadana y tecnologías municipales; es **monitoreable** porque los medios de verificación son suficientes y claros; es **adecuado** porque mide la capacidad de la dirección de atención ciudadana y tecnologías municipales 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 Tecnologías Municipales	Ing. Giovanni Perico Fumari	Director

Determinación de metas:

Línea base:		
Año	Valor	Periodo
2023	90.97	Enero-Diciembre



H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2024-2027
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
EJERCICIO FISCAL 2025



Meta				
Valor	Numerador	Denominador	Periodo	
90.97	3002	3300	Enero- Diciembre 2025	
Acumulativo	No	Parámetros de semaforización		
Comportamiento hacia la meta	Regular	Verde	Amarillo	Rosa
Factibilidad	Media	Mayor a 80%	65% al 80%	Menos del 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 y Tecnologías Municipales		
Unidad de Medida	Frecuencia	Desagregación geográfica	Fuentes (medios de verificación)	
Ciudadano	Anual	Municipal	Reporte de Encuesta de satisfacción resguardada en la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales	
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	2023	90.97	Enero-Diciembre
Comentarios técnicos			
Este indicador se reportara en el cuarto trimestre			


Ing Giovanni Perico Furnari
Dirección De Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales





H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2024-2027
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
EJERCICIO FISCAL 2025



Datos de Identificación del Programa

Programa Presupuestario:	Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales	Identificador del Programa:	21
Clasificación del Programa Presupuestario:	E Prestación de Servicios Públicos		
Eje del PMD:	Eje 3 Armonía Institucional para un Municipio en Paz		
Objetivo del PMD:	2.4 Atención Ciudadana Eficiente y Cercana		
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 consideran que el tiempo de respuesta para sus tramites y gestiones es eficaz, rapido y oportuno en cuanto al tiempo y atencion por parte de la dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales.
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 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 Tecnologías Municipales	Ing. Giovanni Perico Furnari	Director

Determinación de metas

Línea base		
Año	Valor	Periodo
2023	82.30	Enero- Diciembre



H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2024-2027
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
EJERCICIO FISCAL 2025



Meta			
Valor	Numerador	Denominador	Periodo
100	3300	3300	Enero- Diciembre 2025
Acumulativo	No	Parámetros de semaforización	
Comportamiento hacia la meta	Regular	Verde	Amarillo
Factibilidad	Media	85% al 100%	70% al 84%
			Rojos
			Menos del 70%

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 Ciudadana y Tecnologías Municipales.
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 Ciudadana y Tecnologías Municipales 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 Ciudadana y Tecnologías Municipales.
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	2023	82.30	Enero-Diciembre
Este indicador se reportara en el cuarto trimestre			


Ing. Giovanni Perico Fumari
Director De Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales





H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2024-2027
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
EJERCICIO FISCAL 2025



Datos de Identificación del Programa			
Programa Presupuestario:	Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales	Identificador del Programa:	21
Clasificación del Programa Presupuestario:	E Prestación de Servicios Públicos		
Eje del PMD:	Eje 3 Armonía Institucional para un Municipio en Paz		
Objetivo del PMD:	2.4 Atención Ciudadana Eficiente y Cercana		
Resumen Narrativo: (Fin, Propósito, Componente o Actividad):	Componente: Atención a Ciudadanos en el Centro de Atención Municipal		

Datos de Identificación del Indicador	
Identificador del indicador	Nombre del indicador
C1	Porcentaje de Personas atendidas en el Centro de Atención Municipal
Dimensión a medir	Definición
Eficacia	Número de ciudadanos que ingresan a las instalaciones del Centro de Atención Municipal para realizar un trámite, gestionar un servicio o realizar un pago de impuesto municipal y que son atendidos por el personal de la dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales.
Unidad de Medida	
Porcentaje	
Frecuencia de Medición	
Trimestral	
Tipo de Indicador	Método de cálculo
Gestión	(Número de Personas atendidas en el Centro de Atención Municipal / Número de Personas que solicitan atención en el Centro de Atención Municipal)x100
Desagregación geográfica	
Municipal	

Características del Indicador					
Claridad	Relevancia	Economía	Monitoreable	Adecuado	Aporte Marginal
Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	No Aplica
<p>Justificación de las características: El indicador es claro porque mide el número de ciudadanos que ingresan al Centro de Atención Municipal; es relevante porque nos dice el total de ciudadanos con la solicitud de trámite, algún servicio municipal o pago de impuesto municipal, que son atendidos por las diferentes unidades administrativas del H. Ayuntamiento del Municipio de Campeche; es económico porque la información se genera de los archivos de la Dirección de Atención y Tecnologías Municipales; es monitoreable porque los medios de verificación son suficientes y claros; es adecuado porque mide la capacidad de la Dirección de Atención y Tecnologías Municipales para atender y recibir los trámites del ciudadano; 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 Tecnologías Municipales	Ing. Giovanni Perico Fumari	Director

Determinación de metas			
Línea base			
Año	Valor	Periodo	
2023	100	Enero-Diciembre	



H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2024-2027
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
EJERCICIO FISCAL 2025



Meta			
Valor	Numerador	Denominador	Periodo
100	44749	44749	Enero-Marzo 2025
100	8417	8417	Abril-Junio 2025
100	8417	8417	Julio-Septiembre 2025
100	8417	8417	Octubre-Diciembre 2025

Acumulativo:	No	Parámetros de semaforización:		
Comportamiento hacia la meta:	Regular	Verde	Amarillo	Rojos
Factibilidad:	Media	85% al 100%	70% al 84%	Menos del 70%

Características de las variables (metadatos)

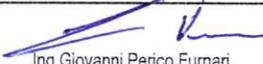
Número de variables:

Nombre:		Descripción de la variable	
Número de Personas atendidas en el Centro de Atención Municipal		Es la cantidad total de personas que son atendidas en el Centro de Atención Municipal para la realización de un trámite, servicio o pago de impuesto municipal.	
Unidad de Medida	Frecuencia	Desagregación geográfica	Fuentes (medios de verificación)
Persona	Trimestral	Municipal	Reporte de atención resguardadas en la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales.
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 Personas que solicitan atención en el Centro de Atención Municipal		Es la cantidad total de personas que llegan al Centro de Atención Municipal y solicitan un trámite, una gestión o que realizan un pago de impuesto municipal.	
Unidad de Medida	Frecuencia	Desagregación geográfica	Fuentes (medios de verificación)
Persona	Trimestral	Municipal	Reporte de atención resguardadas en la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales.
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:	2023	100	Enero-Diciembre
No aplica			


Ing. Giovanni Perico Furnari
Dirección De Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales





H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2024-2027
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
EJERCICIO FISCAL 2025



Datos de Identificación del Programa

Programa Presupuestario:	Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales	Identificador del Programa:	21
Clasificación del Programa Presupuestario:	E Prestación de Servicios Públicos		
Eje del PMD:	Eje 3 Armonía Institucional para un Municipio en Paz		
Objetivo del PMD:	2.4 Atención Ciudadana Eficiente y Cercana		
Resumen Narrativo: (Fin, Propósito, Componente o Actividad):	Componente: Unidades administrativas atendidas del Centro de Atención Municipal.		

Datos de Identificación del Indicador

Identificador del indicador	Nombre del indicador
C2	Porcentaje de unidades administrativas atendidas
Dimensión a medir	Definición
Eficacia	Las diversas direcciones dentro del CAM son auxiliadas con temas de mantenimiento a las instalaciones así como el uso correcto de las mismas y el cumplimiento del reglamento interno.
Unidad de Medida	
Porcentaje	
Frecuencia de Medición	
Trimestral	
Tipo de Indicador	Método de cálculo
Gestión	(Número de unidades administrativas atendidas / Número de unidades administrativas que requieren atención)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 Unidades Administrativas; es relevante porque se le da atención a las unidades administrativas para auxiliarlas en lo que necesiten; 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 Ciudadana y Tecnologías Municipales de brindar una atención 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 Tecnologías Municipales	Ing. Giovanni Perico Furnari	Director

Determinación de metas

Línea base		
Año	Valor	Periodo
No aplica	0	No aplica



H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2024-2027
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
EJERCICIO FISCAL 2025



Meta			
Valor	Numerador	Denominador	Periodo
100	14	14	Enero-Marzo 2025
100	14	14	Abril-Junio 2025
100	14	14	Julio-Septiembre 2025
100	14	14	Octubre-Diciembre 2025

Acumulativo	No	Parámetros de semaforización		
Comportamiento hacia la meta	Regular	Verde	Amarillo	Rojo
Factibilidad	Media	85% al 100%	70% al 84%	Menos del 70%

Características de las variables (metadatos)

Número de variables:

Nombre		Descripción de la variable	
Número de unidades administrativas atendidas		Se refiere a todas las atenciones brindadas a las Unidades Administrativas para solventar diferentes solicitudes en el centro de Atención Municipal.	
Unidad de Medida	Frecuencia	Desagregación geográfica	Fuentes (medios de verificación)
Unidad Administrativa	Trimestral	Municipal	Reporte de atenciones a Unidades Administrativas resguardado en la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales
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 unidades administrativas que requieren atención		Se refiere a todas las atenciones brindadas al apoyo que requieren las Unidades Administrativas	
Unidad de Medida	Frecuencia	Desagregación geográfica	Fuentes (medios de verificación)
Unidad Administrativa	Trimestral	Municipal	Reporte de atenciones a Unidades Administrativas resguardado en la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales
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			


Ina Giovanni Perico Furnari
Dirección De Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales



H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2024-2027
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
EJERCICIO FISCAL 2025



Datos de Identificación del Programa

Programa Presupuestario:	Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales	Identificador del Programa:	21
Clasificación del Programa Presupuestario:	E Prestación de Servicios Públicos		
Eje del PMD:	Eje 3 Armonía Institucional para un Municipio en Paz		
Objetivo del PMD:	2.4 Atención Ciudadana Eficiente y Cercana		
Resumen Narrativo: (Fin, Propósito, Componente o Actividad):	Componente: Unidades Administrativas con Servicios informáticos brindados		

Datos de Identificación del Indicador

Identificador del indicador	Nombre del indicador
C3	Porcentaje de Unidades Administrativas con Servicios informáticos brindados
Dimensión a medir	Definición
Eficacia	Son las Unidades Administrativas que se les brinda los servicios de informática para mantener en buenas condiciones los equipos informáticos que se encuentran en su resguardo
Unidad de Medida	
Porcentaje	
Frecuencia de Medición	
Trimestral	
Tipo de Indicador	Método de cálculo
Gestión	(Número de Unidades Administrativas con Servicios informáticos brindados / Número de Unidades Administrativas con Servicios informáticos solicitados)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 Unidades administrativas con servicios informáticos; es **relevante** porque es un indicador que brinda soluciones en cuanto a los servicios informáticos; es **económico** porque la información se genera de los archivos de la dirección de atención y participación ciudadana; es **monitoreable** porque monitorea que los equipos informáticos estén funcionando correctamente para que las Unidades administrativas operen; es **adecuado** porque mide la capacidad de la dirección de brindar el servicio; 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 Tecnologías Municipales	Ing. Giovanni Perico Furnari	Director

Determinación de metas

Línea base		
Año	Valor	Periodo
No aplica	0	No aplica



H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2024-2027
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
EJERCICIO FISCAL 2025



Meta			
Valor	Numerador	Denominador	Periodo
100	300	300	Enero-Marzo 2025
100	300	300	Abril-Junio 2025
100	300	300	Julio-Septiembre 2025
100	300	300	Octubre-Diciembre 2025

Acumulativo	No	Parámetros de semaforización		
Comportamiento hacia la meta	Regular	Verde	Amarillo	Rojos
Factibilidad	Media	85% al 100%	70% al 84%	Menos del 70%

Características de las variables (metadatos)

Número de variables:

Nombre		Descripción de la variable	
Número de Unidades Administrativas con Servicios informáticos brindados		Se refiere a la atención brindada a las solicitudes que realizan las Unidades Administrativas a la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales acerca del mantenimiento de la infraestructura de red o de los equipos informáticos	
Unidad de Medida	Frecuencia	Desagregación geográfica	Fuentes (medios de verificación)
Unidad Administrativa	Trimestral	Municipal	Reporte trimestral de mantenimiento brindados, resguardado en la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales
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 Unidades Administrativas con Servicios informáticos solicitados		Se refiere a que las Unidades Administrativas solicitan a la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales la atención o mantenimiento de la infraestructura de red o de los equipos informáticos	
Unidad de Medida	Frecuencia	Desagregación geográfica	Fuentes (medios de verificación)
Unidad Administrativa	Trimestral	Municipal	Relación de solicitudes resguardadas en la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales
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			


Ing. Giovanni Perico Furnari
Dirección De Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales





H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2024-2027
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
EJERCICIO FISCAL 2025



Datos de Identificación del Programa

Programa Presupuestario:	Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales	Identificador del Programa:	21
Clasificación del Programa Presupuestario:	E Prestación de Servicios Públicos		
Eje del PMD:	Eje 3 Armonía Institucional para un Municipio en Paz		
Objetivo del PMD:	2.4 Atención Ciudadana Eficiente y Cercana		
Resumen Narrativo: (Fin, Propósito, Componente o Actividad):	Actividad: 'Atención a trámites y/o solicitudes ciudadanas.		

Datos de Identificación del Indicador

Identificador del indicador	Nombre del indicador
C1.A1.1	Porcentaje de trámites y/o solicitudes ciudadanas atendidas
Dimensión a medir	Definición
Eficacia	Gestión de tramites y solicitudes recibidas de los ciudadanos y canalizadas a las unidades administrativas correspondientes que conforman el H.Ayuntamiento de Campeche y externas al H. Ayuntamiento del Municipio de Campeche.
Unidad de Medida	
Porcentaje	
Frecuencia de Medición	
Trimestral	
Tipo de Indicador	Método de cálculo
Gestión	(Número de trámites y/o solicitudes atendidas / Número de tramites y/o 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 y tramites ciudadanas recibidas en la dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales, vinculadas a los enlaces de las Unidades Administrativas correspondientes; es **relevante** porque nos dice el porcentaje de solicitudes canalizadas a las Unidades Administrativas correspondientes; 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 canalizar correctamente la solicitud ciudadana; 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 Tecnologías Municipales	Ing. Giovanni Perico Fumari	Director

Determinación de metas

Línea base		
Año	Valor	Periodo
No aplica	0	No aplica



H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2024-2027
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
EJERCICIO FISCAL 2025



Meta			
Valor	Numerador	Denominador	Período
100	250	250	Enero-Marzo 2025
100	150	150	Abril-Junio 2025
100	150	150	Julio-Septiembre 2025
100	150	150	Octubre-Diciembre 2025

Acumulativo	No	Parámetros de semaforización		
Comportamiento hacia la meta	Regular	Verde	Amarillo	Rojo
Factibilidad	Media	85% al 100%	70% al 84%	Menos del 70%

Características de las variables (metadatos)

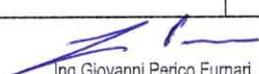
Número de variables:

Nombre		Descripción de la variable	
Número de trámites y/o solicitudes atendidas		Cantidad de tramites y solicitudes ciudadanas canalizadas a través de la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales.	
Unidad de Medida	Frecuencia	Desagregación geográfica	Fuentes (medios de verificación)
Tramite y/o Solicitud	Trimestral	Municipal	Base de datos de tramites y solicitudes ciudadanas canalizadas resguardadas en la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales.
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 tramites y/o solicitudes recibidas		Cantidad de tramites y solicitudes ciudadanas recibidas en la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales.	
Unidad de Medida	Frecuencia	Desagregación geográfica	Fuentes (medios de verificación)
Tramite y/o Solicitud	Trimestral	Municipal	Base de datos de tramites y solicitudes ciudadanas canalizadas resguardadas en la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales.
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	Período
Comentarios técnicos:	No aplica	0	No aplica
No aplica			


Ing Giovanni Perico Fumari
Dirección De Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales





H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2024-2027
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
EJERCICIO FISCAL 2025



Datos de Identificación del Programa

Programa Presupuestario:	Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales	Identificador del Programa:	21
Clasificación del Programa Presupuestario:	E Prestación de Servicios Públicos		
Eje del PMD:	Eje 3 Armonía Institucional para un Municipio en Paz		
Objetivo del PMD:	2.4 Atención Ciudadana Eficiente y Cercana		
Resumen Narrativo: (Fin, Propósito, Componente o Actividad):	Actividad: Seguimiento de Atención a trámites y/o solicitudes Ciudadanas		

Datos de Identificación del Indicador

Identificador del indicador	Nombre del indicador
C1.A1.2	Porcentaje de seguimientos de atención a trámites y solicitudes ciudadanas
Dimensión a medir	Definición
Eficacia	Se refiere a los seguimientos a tramites y solicitudes ciudadanas que recibe la dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales, las cuales fueron canalizadas a las Unidades Administrativas correspondientes Internas y Externas del H. Ayuntamiento del Municipio de Campeche , y que son monitoreadas y finalizadas por la dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales.
Unidad de Medida	
Porcentaje	
Frecuencia de Medición	
Trimestral	
Tipo de Indicador	Método de cálculo
Gestión	(Número de seguimientos de atención a trámites y solicitudes ciudadanas / Número de tramites y solicitudes gestionadas)x100
Desagregación geográfica	
Municipal	

Características del indicador

Claridad	Relevancia	Economía	Monitoreable	Adecuado	Aporte Marginal
Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	No Aplica
<p>Justificación de las características: El indicador es claro porque mide el número de seguimientos a tramites y solicitudes ciudadanas que fueron canalizadas por la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales ; es relevante porque nos dice el total de seguimientos a tramites y solicitudes que fueron gestionadas a las diferentes unidades administrativas del H. Ayuntamiento del Municipio de Campeche y externas ; es económico porque la información se genera de los archivos de la Dirección de Atención y Tecnologías Municipales ; es monitoreable porque los medios de verificación son suficientes y claros; es adecuado porque mide la capacidad de la Dirección de Atención y Tecnologías Municipales para dar seguimiento a tramites y solicitudes del ciudadano; 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 Tecnologías Municipales	Ing. Giovanni Perico Furnari	Director

Determinación de metas

Línea base		
Año	Valor	Periodo
2023	100	Enero-Diciembre



H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2024-2027
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
EJERCICIO FISCAL 2025



Meta			
Valor	Numerador	Denominador	Periodo
100	250	250	Enero-Marzo 2025
100	150	150	Abril-Junio 2025
100	150	150	Julio-Septiembre 2025
100	150	150	Octubre-Diciembre 2025

Acumulativo	No	Parámetros de semaforización		
Comportamiento hacia la meta	Regular	Verde	Amarillo	Rojó
Factibilidad	Media	85% al 100%	70% al 84%	Menos del 70%

Características de las variables (metadatos)

Número de variables:

Nombre		Descripción de la variable	
Número de seguimientos de atención a trámites y/o solicitudes ciudadanas		Es la cantidad total de seguimientos a trámites y/o solicitudes gestionadas por la dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales.	
Unidad de Medida	Frecuencia	Desagregación geográfica	Fuentes (medios de verificación)
Seguimiento	Trimestral	Municipal	Reporte de atención resguardadas en la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales.
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 trámites y/o solicitudes gestionadas		Es la cantidad total de seguimientos a trámites y/o solicitudes gestionadas por la dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales.	
Unidad de Medida	Frecuencia	Desagregación geográfica	Fuentes (medios de verificación)
Trámite y/o Solicitud	Trimestral	Municipal	Reporte de atención resguardadas en la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales.
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	2023	100	Enero - Diciembre
No aplica			


Inq. Giovanni Perico Fumari
Dirección De Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales



H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2024-2027
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
EJERCICIO FISCAL 2025



Datos de Identificación del Programa

Programa Presupuestario:	Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales	Identificador del Programa:	21
Clasificación del Programa Presupuestario:	E Prestación de Servicios Públicos		
Eje del PMD:	Eje 3 Armonía Institucional para un Municipio en Paz		
Objetivo del PMD:	2.4 Atención Ciudadana Eficiente y Cercana		
Resumen Narrativo: (Fin, Propósito, Componente o Actividad):	Actividad: Reuniones de seguimiento a los trámites y/o solicitudes ciudadanas con las Unidades Administrativas		

Datos de Identificación del Indicador

Identificador del indicador	Nombre del indicador
C1.A1.3	Porcentaje de reuniones de seguimiento a los trámites y/o solicitudes ciudadanas con enlaces de las Unidades Administrativas realizadas
Dimensión a medir	Definición
Eficacia	Son las reuniones realizadas para darle seguimiento a los trámites y/o solicitudes ciudadanas que ingresaron al centro de atención Municipal con las Unidades Administrativas
Unidad de Medida	
Porcentaje	
Frecuencia de Medición	
Trimestral	
Tipo de Indicador	Método de cálculo
Gestión	(Número de reuniones de seguimiento a los trámites y/o solicitudes ciudadanas con enlaces de las Unidades Administrativas realizadas / Número de reuniones de seguimiento a los trámites y/o 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 claro porque mide los seguimientos a los trámites y/o solicitudes que son atendidos por las diferentes unidades administrativas del H. Ayuntamiento del Municipio de Campeche; es económico porque la información se genera de los archivos de la Dirección de Atención y Tecnologías Municipales; es monitoreable porque los medios de verificación son suficientes y claros; es adecuado porque mide la capacidad de la Dirección de Atención y Tecnologías Municipales para atender y recibir los trámites y/o solicitudes del ciudadano; 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 Tecnologías Municipales	Ing. Giovanni Perico Furnari	Director

Determinación de metas

Línea base		
Año	Valor	Periodo
2023	100	Enero - Diciembre



H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2024-2027
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
EJERCICIO FISCAL 2025



Meta			
Valor	Numerador	Denominador	Periodo
100	2	2	Enero-Marzo 2025
100	3	3	Abril-Junio 2025
100	2	2	Julio-Septiembre 2025
100	3	3	Octubre-Diciembre 2025

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

Características de las variables (metadatos)

Número de variables:

Nombre		Descripción de la variable		
Número de reuniones de seguimiento a los trámites y/o solicitudes ciudadanas con enlaces de las Unidades Administrativas realizadas		Es la cantidad total de personas que son atendidas en el Centro de Atención Municipal para la realización de un trámite		
Unidad de Medida	Frecuencia	Desagregación geográfica	Fuentes (medios de verificación)	
Reunión	Trimestral	Municipal	Reporte de actividades resguardadas en la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales.	
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 de seguimiento a los trámites y/o solicitudes ciudadanas con enlaces de las Unidades Administrativas programadas		Es la cantidad total de personas que llegan al Centro de Atención Municipal y solicitan un trámite		
Unidad de Medida	Frecuencia	Desagregación geográfica	Fuentes (medios de verificación)	
Reunión	Anual	Municipal	Programas Operativo Anual de la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales.	
Método de recopilación de datos		Fecha de disponibilidad de la información		
Explotación de registros administrativos		15 días posteriores al término del ejercicio fiscal correspondientes		

Referencias adicionales

Referencia internacional, nacional o estatal	Serie estadística		
	Año	Valor	Periodo
No aplica	2023	100	Enero - Diciembre
Comentarios técnicos			
No aplica			


Ing. Giovanni Perico Furnari
Dirección De Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales



H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2024-2027
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
EJERCICIO FISCAL 2025



Datos de Identificación del Programa

Programa Presupuestario:	Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales	Identificador del Programa:	21
Clasificación del Programa Presupuestario:	E Prestación de Servicios Públicos		
Eje del PMD:	Eje 3 Armonía Institucional para un Municipio en Paz		
Objetivo del PMD:	2.4 Atención Ciudadana Eficiente y Cercana		
Resumen Narrativo: (Fin, Propósito, Componente o Actividad):	Actividad: Canalización de oficios recibidos en el Centro de Atención Municipal que competen al H. Ayuntamiento del Municipio de Campeche.		

Datos de Identificación del Indicador

Identificador del indicador	Nombre del indicador
C1.A1.4	Porcentaje de oficios canalizados
Dimensión a medir	Definición
Eficacia	Número de oficios que se reciben en el Centro de Atención Municipal y que son vinculados a las áreas administrativas del H. Ayuntamiento del Municipio de Campeche, que corresponden.
Unidad de Medida	
Porcentaje	
Frecuencia de Medición	
Trimestral	
Tipo de Indicador	Método de cálculo
Gestión	(Número de Oficios canalizados / Número de oficios recibidos)x100
Desagregación geográfica	
Municipal	

Características del indicador

Claridad	Relevancia	Economía	Monitoreable	Adecuado	Aporte Marginal
Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	No Aplica
<p>Justificación de las características: El indicador es claro porque los oficios son ingresados por el ciudadano al área de recepción de documentos; es relevante porque nos da información sobre la cantidad de personas que ingresan oficios al H. Ayuntamiento del Municipio de Campeche; 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 y Tecnologías Municipales de evaluar la atención 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 Tecnologías Municipales	Ing. Giovanni Perico Furnari	Director

Determinación de metas

Línea base		
Año	Valor	Periodo
2023	100	Enero - Diciembre



H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2024-2027
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
EJERCICIO FISCAL 2025



Meta			
Valor	Numerador	Denominador	Periodo
100	120	120	Enero-Marzo 2025
100	120	120	Abril-Junio 2025
100	120	120	Julio-Septiembre 2025
100	120	120	Octubre-Diciembre 2025

Acumulativo	No	Parámetros de semaforización		
Comportamiento hacia la meta	Regular	Verde	Amarillo	Rojo
Factibilidad	Media	85% al 100%	70% al 84%	Menos del 70%

Características de las variables (metadatos)

Número de variables:

Nombre		Descripción de la variable	
Número de oficios canalizados		Es el número de oficios ciudadanos recibidos y canalizados a las diversas direcciones del H. Ayuntamiento	
Unidad de Medida	Frecuencia	Desagregación geográfica	Fuentes (medios de verificación)
Oficio	Trimestral	Municipal	Reporte de oficios resguardadas en la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales.
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 oficios recibidos		Es el número de oficios ciudadanos recibidos y vinculados en el Centro de Atención Municipal mediante la dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales	
Unidad de Medida	Frecuencia	Desagregación geográfica	Fuentes (medios de verificación)
Oficio	Trimestral	Municipal	Reporte de oficios resguardadas en la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales.
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	2023	100	Enero - Diciembre
No aplica			

Ing. Giovanni Perico Fumari
Dirección De Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales



H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2024-2027
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
EJERCICIO FISCAL 2025



Datos de Identificación del Programa

Programa Presupuestario:	Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales	Identificador del Programa:	21
Clasificación del Programa Presupuestario:	E Prestación de Servicios Públicos		
Eje del PMD:	Eje 3 Armonía Institucional para un Municipio en Paz		
Objetivo del PMD:	2.4 Atención Ciudadana Eficiente y Cercana		
Resumen Narrativo: (Fin, Propósito, Componente o Actividad):	Actividad: Atención a ciudadanos por los canales de comunicación Call-Center, Correo electrónico y Sistema Portales.		

Datos de Identificación del Indicador

Identificador del indicador	Nombre del indicador
C1.A1.5	Porcentaje de Ciudadanos atendidos en los diversos canales de comunicación
Dimensión a medir	Definición
Eficacia	Los canales de comunicación funcionan de forma eficiente y se cuenta con sistemas operativos estables para garantizar que las solicitudes ciudadanas sean recibidas y canalizadas. Se contactan por medio del call center, correo electrónico, sistema portales para realizar gestión o trámite municipal y son atendidos por Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales
Unidad de Medida	
Porcentaje	
Frecuencia de Medición	
Trimestral	
Tipo de Indicador	Método de cálculo
Gestión	(Número de Ciudadanos atendidos en los diversos canales de comunicación / Número de Ciudadanos que requieren ser atendidos en los diversos canales de comunicación)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 ciudadanos atendidos por los diversos canales de comunicación, por la dirección de atención ciudadana y tecnologías municipales; es **relevante** porque nos dice el porcentaje de eficiencia de los canales de comunicación; es **económico** porque la información se genera de los archivos de la dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales; es **monitoreable** porque los medios de verificación son suficientes y claros; es **adecuado** porque mide la capacidad de la dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales 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 Tecnologías Municipales	Ing. Giovanni Perico Fumari	Director

Determinación de metas

Línea base		
Año	Valor	Periodo
No aplica	0	No aplica



H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2024-2027
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
EJERCICIO FISCAL 2025



Meta			
Valor	Numerador	Denominador	Periodo
100	460	460	Enero-Marzo 2025
100	460	460	Abril-Junio 2025
100	460	460	Julio-Septiembre 2025
100	460	460	Octubre-Diciembre 2025

Acumulativo	No	Parámetros de semaforización		
Comportamiento hacia la meta	Regular	Verde	Amarillo	Rojos
Factibilidad	Media	85% al 100%	70% al 84%	Menos del 70%

Características de las variables (metadatos)

Número de variables:

Nombre		Descripción de la variable	
Número de Ciudadanos atendidos en los diversos canales de comunicación		Se refiere al total de ciudadanos que son atendidos a través de los canales de comunicación como Call-Center, Correo electrónico y Sistema Portales	
Unidad de Medida	Frecuencia	Desagregación geográfica	Fuentes (medios de verificación)
Ciudadano	Trimestral	Municipal	Base de datos de los registros de Ciudadanos por medio del call center, correo electrónico, sistema portales resguardo de la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales.
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 Ciudadanos que requieren ser atendidos en los diversos canales de comunicación		Se refiere al total de ciudadanos que requieren una atención a través de los canales de comunicación como Call-Center, Correo electrónico y Sistema Portales	
Unidad de Medida	Frecuencia	Desagregación geográfica	Fuentes (medios de verificación)
Ciudadano	Trimestral	Municipal	Base de datos de los registros de Ciudadanos por medio del call center, correo electrónico, sistema portales resguardo de la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales.
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			

Ing. Giovanni Perico Furnari
Dirección De Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales



H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2024-2027
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
EJERCICIO FISCAL 2025



Datos de identificación del Programa

Programa Presupuestario:	Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales	Identificador del Programa:	21
Clasificación del Programa Presupuestario:	E Prestación de Servicios Públicos		
Eje del PMD:	Eje 3 Armonía Institucional para un Municipio en Paz		
Objetivo del PMD:	2.4 Atención Ciudadana Eficiente y Cercana		
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.A1.6	Porcentaje de informe del buzón ciudadano realizados
Dimensión a medir	Definición
Eficacia	Informe 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
<p>Justificación de las características: El indicador es claro porque mide los informes del buzón ciudadano realizados relevante porque es un indicador para que los ciudadanos nos compartan quejas, sugerencias y/o felicitaciones; 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 y Tecnologías Municipales de evaluar la atención 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 Ciudadana y Tecnologías Municipales	Ing. Giovanni Perico Furnari	Director

Determinación de metas

Línea base		
Año	Valor	Periodo
2023	100	Enero - Diciembre



H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2024-2027
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
EJERCICIO FISCAL 2025



Meta			
Valor	Numerador	Denominador	Periodo
100	6	6	Enero-Marzo 2025
100	6	6	Abril-Junio 2025
100	6	6	Julio-Septiembre 2025
100	6	6	Octubre-Diciembre 2025

Acumulativo	No	Parámetros de semaforización		
Comportamiento hacia la meta	Descendente	Verde	Amarillo	Rojos
Factibilidad	Media	85% al 115%	70% al 84% y del 115% al 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 Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales		
Unidad de Medida	Frecuencia	Desagregación geográfica	Fuentes (medios de verificación)	
Informe	Trimestral	Municipal	Informe trimestral del Buzón ciudadano resguardada en la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales	
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 Centro de Atención Municipal		
Unidad de Medida	Frecuencia	Desagregación geográfica	Fuentes (medios de verificación)	
Informe	Anual	Municipal	Programa Operativo Anual de la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales	
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	2023	100	Enero-Diciembre
	2022	100	Enero-Diciembre
No aplica			


Ing Giovanni Perico Furnari
Dirección De Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales





H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2024-2027
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
EJERCICIO FISCAL 2025



Datos de Identificación del Programa

Programa Presupuestario:	Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales	Identificador del Programa:	21
Clasificación del Programa Presupuestario:	E Prestación de Servicios Públicos		
Eje del PMD:	Eje 3 Armonía Institucional para un Municipio en Paz		
Objetivo del PMD:	2.4 Atención Ciudadana Eficiente y Cercana		
Resumen Narrativo: (Fin, Propósito, Componente o Actividad):	Actividad: Atención a solicitudes de las unidades administrativas.		

Datos de Identificación del Indicador

Identificador del indicador	Nombre del indicador
C2.A2.1	Porcentaje de solicitudes de las unidades administrativas atendidas
Dimensión a medir	Definición
Eficacia	Reporte de solicitudes resguardadas en la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales.
Unidad de Medida	
Porcentaje	
Frecuencia de Medición	
Trimestral	
Tipo de Indicador	Método de cálculo
Gestión	(Número de solicitudes de las unidades administrativas atendidas / Número de solicitudes de las unidades administrativas requeridas)x100
Desagregación geográfica	
Municipal	

Características del indicador

Claridad	Relevancia	Economía	Monitoreable	Adecuado	Aporte Marginal
Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	No Aplica
<p>Justificación de las características: El indicador es claro porque los reportes ciudadanos realizados en 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.</p>					

Responsable del indicador

Unidad Responsable	Nombre	Cargo
Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales	Ing. Giovanni Perico Furnari	Director

Determinación de metas

Línea base		
Año	Valor	Periodo
No aplica	0	No aplica



H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2024-2027
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
EJERCICIO FISCAL 2025



Meta			
Valor	Numerador	Denominador	Periodo
100	20	20	Enero-Marzo 2025
100	20	20	Abril-Junio 2025
100	20	20	Julio-Septiembre 2025
100	20	20	Octubre-Diciembre 2025

Acumulativo	No	Parámetros de semaforización		
Comportamiento hacia la meta	Descendente	Verde	Amarillo	Rojos
Factibilidad	Media	85% al 100%	70% al 84%	Menos del 70%

Características de las variables (metadatos)

Número de variables:

Nombre		Descripción de la variable		
Número de solicitudes de las unidades administrativas atendidas		Es el número de solicitudes de las unidades administrativas recibidas en la dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales las cuales se han atendido		
Unidad de Medida	Frecuencia	Desagregación geográfica	Fuentes (medios de verificación)	
Solicitud	Trimestral	Municipal	Reporte de solicitudes resguardadas en la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales.	
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 de las unidades administrativas requeridas		Es el número de solicitudes requeridos por las unidades administrativas a la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales		
Unidad de Medida	Frecuencia	Desagregación geográfica	Fuentes (medios de verificación)	
Solicitud	Trimestral	Municipal	Reporte de solicitudes resguardadas en la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales.	
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			


Ing. Giovanni Perico Furnari
Dirección De Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales





H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2024-2027
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
EJERCICIO FISCAL 2025



Datos de Identificación del Programa

Programa Presupuestario:	Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales	Identificador del Programa:	21
Clasificación del Programa Presupuestario:	E Prestación de Servicios Públicos		
Eje del PMD:	Eje 3 Armonía Institucional para un Municipio en Paz		
Objetivo del PMD:	2.4 Atención Ciudadana Eficiente y Cercana		
Resumen Narrativo: (Fin, Propósito, Componente o Actividad):	Actividad: Realización de recorridos de supervisión en el Centro de Atención Municipal.		

Datos de Identificación del Indicador

Identificador del indicador	Nombre del indicador
C2.A2.2	Porcentaje de supervisiones realizadas
Dimensión a medir	Definición
Eficacia	Se programan recorridos para la supervisión de: mantenimiento menor, cumplimiento del reglamneto interno y limpieza de todas las áreas que conforman el Centro de Atención Municipal
Unidad de Medida	
Porcentaje	
Frecuencia de Medición	
Trimestral	(Número de supervisiones realizadas / Número de supervisiones programadas)x100
Tipo de Indicador	
Gestión	
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 las supervisiones realizadas; es relevante porque se supervisa el mantenimiento menor, cumplimiento del reglamneto interno y limpieza de todas las áreas que conforman el Centro de Atención Municipal ; 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 y Tecnologías Municipales para realizar las supervisiones; el aporte marginal no aplica, ya que el objetivo se mide con un indicador.					

Responsable del Indicador

Unidad Responsable	Nombre	Cargo
Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales	Ing. Giovanni Perico Furnari	Director

Determinación de metas

Línea base		
Año	Valor	Periodo
No aplica	0	No aplica



H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2024-2027
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
EJERCICIO FISCAL 2025



Meta			
Valor	Numerador	Denominador	Periodo
100	30	30	Enero-Marzo 2025
100	30	30	Abril-Junio 2025
100	30	30	Julio-Septiembre 2025
100	30	30	Octubre-Diciembre 2025

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

Características de las variables (metadatos)

Número de variables:

Nombre		Descripción de la variable	
Número de supervisiones realizadas		Numero de supervisiones realizadas al edificio del Centro de Atención Municipal para brindar el mantenimiento correspondiente	
Unidad de Medida	Frecuencia	Desagregación geográfica	Fuentes (medios de verificación)
Supervisión	Trimestral	Municipal	Reporte de supervisiones de la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales.
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 supervisiones programadas		Numero de Supervisiones del Centro de Atención Municipal programadas para dar el mantenimiento correspondiente al edificio.	
Unidad de Medida	Frecuencia	Desagregación geográfica	Fuentes (medios de verificación)
Supervisión	Anual	Municipal	Programa Operativo Anual de la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales.
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			


Inq Giovanni Perico Fumari
Dirección De Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales





H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2024-2027
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
EJERCICIO FISCAL 2025



Datos de Identificación del Programa

Programa Presupuestario:	Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales	Identificador del Programa:	21
Clasificación del Programa Presupuestario:	E Prestación de Servicios Públicos		
Eje del PMD:	Eje 3 Armonía Institucional para un Municipio en Paz		
Objetivo del PMD:	2.4 Atención Ciudadana Eficiente y Cercana		
Resumen Narrativo: (Fin, Propósito, Componente o Actividad):	Actividad: Cumplimiento del Reglamento Interno del Centro de Atención Municipal		

Datos de Identificación del Indicador

Identificador del indicador	Nombre del indicador
C2.A2.3	Porcentaje de Constancia de Hechos elaborados
Dimensión a medir	Definición
Eficacia	Elaboración de Constancias de Hechos resguardados en la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales.
Unidad de Medida	
Porcentaje	
Frecuencia de Medición	
Trimestral	
Tipo de Indicador	Método de cálculo
Gestión	($\text{Número de constancias de hechos elaborados} / \text{Número de constancias de hechos requeridos}$)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 constancias de hechos elaborados; es relevante porque da Cumplimiento del Reglamento Interno del Centro de Atención Municipal ; 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 levantar constancias de hechos; el aporte marginal no aplica, ya que el objetivo se mide con un indicador.					

Responsable del Indicador

Unidad Responsable	Nombre	Cargo
Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales	Ing. Giovanni Perico Furnari	Director

Determinación de metas

Linea base		
Año	Valor	Periodo
No aplica	0	No aplica



H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2024-2027
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
EJERCICIO FISCAL 2025



Meta			
Valor	Numerador	Denominador	Periodo
100	6	6	Enero-Marzo 2025
100	6	6	Abril-Junio 2025
100	6	6	Julio-Septiembre 2025
100	6	6	Octubre-Diciembre 2025

Acumulativo	No	Parámetros de semaforización		
Comportamiento hacia la meta	Descendente	Verde	Amarillo	Rojo
Factibilidad	Media	85% al 100%	70% al 84%	Menos del 70%

Características de las variables (metadatos)

Número de variables:

Nombre		Descripción de la variable	
Número de constancias de hechos elaborados		Numero de constancias de hechos levantadas derivadas del incumplimiento del reglamento del Centro de Atención Municipal	
Unidad de Medida	Frecuencia	Desagregación geográfica	Fuentes (medios de verificación)
Constancia de Hecho	Trimestral	Municipal	Reporte de Constancias de Hechos resguardados en la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales.
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	
Numero de constancias de hechos requeridos		Numero de Supervisiones del Centro de Atención Municipal programadas para dar el mantenimiento correspondiente al edificio.	
Unidad de Medida	Frecuencia	Desagregación geográfica	Fuentes (medios de verificación)
Constancia de Hecho	Trimestral	Municipal	Reporte de Constancias de Hechos resguardados en la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales.
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			

Ing Giovanni Perico Fumari
Dirección De Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales



H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2024-2027
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
EJERCICIO FISCAL 2025



Datos de Identificación del Programa

Programa Presupuestario:	Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales	Identificador del Programa:	21
Clasificación del Programa Presupuestario:	E Prestación de Servicios Públicos		
Eje del PMD:	Eje 3 Armonía Institucional para un Municipio en Paz		
Objetivo del PMD:	2.4 Atención Ciudadana Eficiente y Cercana		
Resumen Narrativo: (Fin, Propósito, Componente o Actividad):	Actividad: 'Servicios informáticos concluidos		

Datos de Identificación del Indicador

Identificador del indicador	Nombre del indicador
C3.A3.1	Porcentaje de Servicios informáticos concluidos
Dimensión a medir	Definición
Eficacia	Reporte trimestral de Servicios informáticos concluidos y Relación de solicitudes resguardadas en la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales.
Unidad de Medida	
Porcentaje	
Frecuencia de Medición	
Trimestral	
Tipo de Indicador	Método de cálculo
Gestión	(Número de Servicios informáticos concluidos / Número de Servicios informáticos solicitados)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 los Servicios informáticos concluidos; es **relevante** porque nos dice lo importante que es mantener el servicio informático en buenas condiciones; 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 mediante este indicador podemos brindar una buena atención a los tramites y servicios proporcionados; el **aporte marginal** no aplica, ya que el objetivo se mide con un indicador.

Responsable del Indicador

Unidad Responsable	Nombre	Cargo
Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales	Ing. Giovanni Perico Fumari	Director

Determinación de metas

Línea base		
Año	Valor	Periodo
No aplica	0	No aplica



H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2024-2027
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
EJERCICIO FISCAL 2025



Meta			
Valor	Numerador	Denominador	Periodo
100	200	200	Enero-Marzo 2025
100	200	200	Abril-Junio 2025
100	200	200	Julio-Septiembre 2025
100	200	200	Octubre-Diciembre 2025

Acumulativo	No	Parámetros de semaforización		
Comportamiento hacia la meta	Descendente	Verde	Amarillo	Rojo
Factibilidad	Media	85% al 100%	70% al 84%	Menos del 70%

Características de las variables (metadatos)

Número de variables:

Nombre		Descripción de la variable	
Número de Servicios informáticos concluidos		Número de Servicios informáticos concluidos por las diferentes direcciones del H. Ayuntamiento de Campeche que han sido concluidos	
Unidad de Medida	Frecuencia	Desagregación geográfica	Fuentes (medios de verificación)
Servicio informático	Trimestral	Municipal	Reporte trimestral de Servicios informáticos concluidos de la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales.
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 Servicios informáticos solicitados		Número de Servicios informáticos solicitados por parte de las diferentes direcciones del H. Ayuntamiento de Campeche	
Unidad de Medida	Frecuencia	Desagregación geográfica	Fuentes (medios de verificación)
Servicio informático	Trimestral	Municipal	Relación de solicitudes resguardadas en la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales.
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			


Ing. Giovanni Parico Fumari
Dirección De Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales.





H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2024-2027
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
EJERCICIO FISCAL 2025



Datos de Identificación del Programa

Programa Presupuestario:	Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales	Identificador del Programa:	21
Clasificación del Programa Presupuestario:	E Prestación de Servicios Públicos		
Eje del PMD:	Eje 3 Armonía Institucional para un Municipio en Paz		
Objetivo del PMD:	2.4 Atención Ciudadana Eficiente y Cercana		
Resumen Narrativo: (Fin, Propósito, Componente o Actividad):	Actividad: Servicios de atención a las Unidades Administrativas para la solución de problemáticas en los sistemas REGER y PORTALES		

Datos de Identificación del Indicador

Identificador del indicador	Nombre del indicador
C3.A3.2	Porcentaje de atenciones proporcionadas a las unidades administrativas
Dimensión a medir	Definición
Eficacia	Son las atenciones proporcionadas a las Unidades Administrativas para la solución de problemáticas en los Sistemas REGER y PORTALES
Unidad de Medida	
Porcentaje	
Frecuencia de Medición	Método de cálculo:
Trimestral	
Tipo de Indicador	(Número de atenciones proporcionadas a las Unidades Administrativas / Número de atenciones solicitadas por las Unidades Administrativas)x100
Gestión	
Desagregación geográfica	
Municipal	

Características del indicador

Claridad	Relevancia	Economía	Monitoreable	Adecuado	Aporte Marginal
Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	No Aplica
<p>Justificación de las características: El indicador es claro porque mide atenciones proporcionados a las Unidades Administrativas; es relevante porque nos dice la información que percibe las Unidades Administrativas 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 Ciudadana y Tecnologías Municipales de atender a las Unidades Administrativas ; 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 Ciudadana y Tecnologías Municipales	Ing. Giovanni Perico Fumari	Director

Determinación de metas

Línea base		
Año	Valor	Periodo
No aplica	0	No aplica



H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2024-2027
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
EJERCICIO FISCAL 2025



Meta			
Valor	Numerador	Denominador	Periodo
100	200	200	Enero-Marzo 2025
100	200	200	Abril-Junio 2025
100	200	200	Julio-Septiembre 2025
100	200	200	Octubre-Diciembre 2025

Acumulativo	No	Parámetros de semaforización		
Comportamiento hacia la meta	Descendente	Verde	Amarillo	Roto
Factibilidad	Media	85% al 100%	70% al 84%	Menos del 70%

Características de las variables (metadatos)

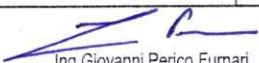
Número de variables:

Nombre		Descripción de la variable	
Número de atenciones proporcionadas a las Unidades Administrativas		Número de atenciones proporcionadas a las Unidades Administrativas para la resolución de problemas derivados de los sistemas REGER y PORTALES	
Unidad de Medida	Frecuencia	Desagregación geográfica	Fuentes (medios de verificación)
Atención	Trimestral	Municipal	Reporte trimestral de Servicios de Atención resguardadas en la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales.
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 atenciones solicitadas por las Unidades Administrativas		Número de atenciones solicitadas por las Unidades Administrativas para la resolución de problemas derivados de los sistemas REGER y PORTALES	
Unidad de Medida	Frecuencia	Desagregación geográfica	Fuentes (medios de verificación)
Atención	Trimestral	Municipal	Reporte trimestral de Servicios de Atención resguardadas en la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales.
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			


Ing. Giovanni Perico Fumari
Dirección De Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales



H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2024-2027
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
EJERCICIO FISCAL 2025



Datos de Identificación del Programa

Programa Presupuestario:	Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales	Identificador del Programa:	21
Clasificación del Programa Presupuestario:	E Prestación de Servicios Públicos		
Eje del PMD:	Eje 3 Armonía Institucional para un Municipio en Paz		
Objetivo del PMD:	2.4 Atención Ciudadana Eficiente y Cercana		
Resumen Narrativo: (Fin, Propósito, Componente o Actividad):	Actividad: "Elaboración de reportes para la resolución de problemas en los sistemas REGER y PORTALES a las Unidades Administrativas		

Datos de Identificación del Indicador

Identificador del indicador	Nombre del indicador
C3.A3.3	Porcentaje de reportes elaboradas
Dimensión a medir	Definición
Eficacia	Reporte trimestral de tickets resguardadas en la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales.
Unidad de Medida	
Porcentaje	
Frecuencia de Medición	
Trimestral	
Tipo de Indicador	Método de cálculo
Gestión	(Número de reportes elaboradas / Número de reportes requeridas)x100
Desagregación geográfica	
Municipal	

Características del indicador

Claridad	Relevancia	Economía	Monitoreable	Adecuado	Aporte Marginal
Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	No Aplica
<p>Justificación de las características: El indicador es claro porque los reportes ciudadanos elaborados; es relevante porque nos dice la información que percibe la Unidad Administrativa 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 solucionar los problemas en los sistemas Reger y Portales; 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 Ciudadana y Tecnologías Municipales	Ing. Giovanni Perico Furnari	Director

Determinación de metas

Línea base		
Año:	Valor:	Periodo:
No aplica	0	No aplica



H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2024-2027
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
EJERCICIO FISCAL 2025



Meta			
Valor	Numerador	Denominador	Periodo
100	120	120	Enero-Marzo 2025
100	120	120	Abril-Junio 2025
100	120	120	Julio-Septiembre 2025
100	120	120	Octubre-Diciembre 2025

Acumulativo	No	Parámetros de semaforización		
Comportamiento hacia la meta	Descendente	Verde	Amarillo	Rojo
Factibilidad	Media	85% al 100%	70% al 84%	Menos del 70%

Características de las variables (metadatos)

Número de variables:

Nombre		Descripción de la variable		
Número de reportes elaboradas		Número de respuestas por los ticket elaborados a las Unidades Administrativas para la resolución de problemas derivados de los sistemas REGER y PORTALES		
Unidad de Medida	Frecuencia	Desagregación geográfica	Fuentes (medios de verificación)	
Reporte	Trimestral	Municipal	Reporte trimestral de tickets resguardadas en la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales.	
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 reportes requeridas		Número de ticket elaborados a las Unidades Administrativas para la resolución de problemas derivados de los sistemas REGER y PORTALES		
Unidad de Medida	Frecuencia	Desagregación geográfica	Fuentes (medios de verificación)	
Reporte	Trimestral	Municipal	Reporte trimestral de tickets resguardadas en la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales.	
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			


Ing Giovanni Perico Fumari
Dirección De Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales





H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2024-2027
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
EJERCICIO FISCAL 2025



Datos de Identificación del Programa

Programa Presupuestario:	Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales	Identificador del Programa:	21
Clasificación del Programa Presupuestario:	E Prestación de Servicios Públicos		
Eje del PMD:	Eje 3 Armonía Institucional para un Municipio en Paz		
Objetivo del PMD:	2.4 Atención Ciudadana Eficiente y Cercana		
Resumen Narrativo: (Fin, Propósito, Componente o Actividad):	Actividad: 'Actualización de usuarios en el Sistema REGER y PORTALES		

Datos de Identificación del Indicador

Identificador del indicador	Nombre del indicador
C3.A3.4	Porcentaje de usuarios actualizados
Dimensión a medir	Definición
Eficacia	Usuarios del Sistema REGER y PORTALES actualizados
Unidad de Medida	
Porcentaje	
Frecuencia de Medición	(Número de usuarios actualizados / Número de usuarios requeridos a actualizar)x100
Trimestral	
Tipo de Indicador	
Gestión	
Desagregación geográfica	
Municipal	

Características del indicador

Claridad	Relevancia	Economía	Monitoreable	Adecuado	Aporte Marginal
Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	No Aplica
<p>Justificación de las características: El indicador es claro porque mide los usuarios actualizados; es relevante porque la actualización se realiza en Sistema REGER y PORTALES; 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 y Tecnologías Municipales ciudadana de tener actualizado el sistema; 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 Ciudadana y Tecnologías Municipales	Ing. Giovanni Perico Furnari	Director

Determinación de metas

Línea base		
Año	Valor	Periodo
No aplica	0	No aplica



H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2024-2027
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
EJERCICIO FISCAL 2025



Meta			
Valor	Numerador	Denominador	Periodo
100	20	20	Enero-Marzo 2025
100	20	20	Abril-Junio 2025
100	20	20	Julio-Septiembre 2025
100	20	20	Octubre-Diciembre 2025

Acumulativo	No	Parámetros de semaforización		
Comportamiento hacia la meta	Regular	Verde	Amarillo	Rojo
Factibilidad	Media	85% al 100%	70% al 84%	Menos del 70%

Características de las variables (metadatos)

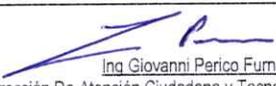
Número de variables:

Nombre		Descripción de la variable	
Número de usuarios actualizados		Número de usuarios actualizados para permisos y el uso de los sistemas REGER y Portales	
Unidad de Medida	Frecuencia	Desagregación geográfica	Fuentes (medios de verificación)
Usuario	Trimestral	Municipal	Reporte trimestral de usuarios actualizados resguardadas en la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales.
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 usuarios requeridos a actualizar		Número de usuarios requeridos a actualizar para los permisos de los sistemas REGER y Portales	
Unidad de Medida	Frecuencia	Desagregación geográfica	Fuentes (medios de verificación)
Usuario	Trimestral	Municipal	Reporte trimestral de usuarios actualizados resguardadas en la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales.
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			


Inq. Giovanni Perico Fumari
Dirección De Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales





H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2024-2027
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
EJERCICIO FISCAL 2025



Datos de Identificación del Programa

Programa Presupuestario:	Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales	Identificador del Programa:	21
Clasificación del Programa Presupuestario:	E Prestación de Servicios Públicos		
Eje del PMD:	Eje 3 Armonía Institucional para un Municipio en Paz		
Objetivo del PMD:	2.4 Atención Ciudadana Eficiente y Cercana		
Resumen Narrativo: (Fin, Propósito, Componente o Actividad):	Actividad: Mantenimiento preventivo de la infraestructura de red local y los servicios de internet utilizados por las Unidades Administrativas		

Datos de Identificación del Indicador

Identificador del indicador	Nombre del indicador
C3.A3.5	Porcentaje de mantenimientos preventivos realizados
Dimensión a medir	Definición
Eficacia	Mantenimientos preventivos realizados a los equipos de computo, a la infraestructura de red local y los servicios de internet utilizados por las Unidades Administrativas del H. Ayuntamiento de Campeche
Unidad de Medida	
Porcentaje	
Frecuencia de Medición	
Trimestral	
Tipo de Indicador	Método de cálculo
Gestión	(Número de mantenimientos preventivos realizados / Número de mantenimientos preventivos programados)x100
Desagregación geográfica	
Municipal	

Características del indicador

Claridad	Relevancia	Economía	Monitoreable	Adecuado	Aporte Marginal
Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	No Aplica
<p>Justificación de las características: El indicador es claro porque mide mantenimientos preventivos realizados; es relevante porque nos dice la información que percibe la Unidad Administrativa de la atención que brindamos; es económico porque la información se genera de los archivos de la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales; es monitoreable porque los medios de verificación son suficientes y claros; es adecuado porque mide la capacidad de la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales de dar mantenimiento preventivo de la infraestructura de red local y los servicios de internet; 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 Ciudadana y Tecnologías Municipales	Ing. Giovanni Perico Fumari	Director

Determinación de metas

Línea base		
Año	Valor	Periodo
No aplica	0	No aplica



H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2024-2027
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
EJERCICIO FISCAL 2025



Meta			
Valor	Numerador	Denominador	Periodo
100	3	3	Enero-Marzo 2025
100	3	3	Abril-Junio 2025
100	3	3	Julio-Septiembre 2025
100	3	3	Octubre-Diciembre 2025

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

Características de las variables (metadatos)

Número de variables:

Nombre		Descripción de la variable		
Número de mantenimientos preventivos realizados		Número de mantenimientos preventivos realizados a los equipos de computo del H. Ayuntamiento de Campeche		
Unidad de Medida	Frecuencia	Desagregación geográfica	Fuentes (medios de verificación)	
Mantenimiento	Trimestral	Municipal	Reporte trimestral de Mantenimientos de la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales.	
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 mantenimientos preventivos programados		Número de mantenimientos preventivos programados a los equipos de computo del H. Ayuntamiento de Campeche.		
Unidad de Medida	Frecuencia	Desagregación geográfica	Fuentes (medios de verificación)	
Mantenimiento	Anual	Municipal	Programa Operativo Anual de la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales.	
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			

Ing. Giovanni Perico Furnari
Dirección De Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales



H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2024-2027
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
EJERCICIO FISCAL 2025



Datos de identificación del Programa

Programa Presupuestario:	Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales	Identificador del Programa:	21
Clasificación del Programa Presupuestario:	E Prestación de Servicios Públicos		
Eje del PMD:	Eje 3 Armonía Institucional para un Municipio en Paz		
Objetivo del PMD:	2.4 Atención Ciudadana Eficiente y Cercana		
Resumen Narrativo: (Fin, Propósito, Componente o Actividad):	Actividad: Mantenimiento correctivo de la infraestructura de red local y los servicios de internet utilizados por las Unidades Administrativas		

Datos de identificación del Indicador

Identificador del indicador	Nombre del indicador
C3.A3.6	Porcentaje de mantenimientos correctivos realizados
Dimensión a medir	Definición
Eficacia	Mantenimientos correctivos de la infraestructura de red local y los servicios de internet utilizados por las Unidades Administrativas
Unidad de Medida	
Porcentaje	
Frecuencia de Medición	
Trimestral	
Tipo de Indicador	Método de cálculo
Gestión	(Número de mantenimientos correctivos realizados / Número de mantenimientos correctivos requeridos)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 mantenimientos correctivos realizados; es relevante porque nos dice la información que percibe la Unidad administrativa de la atención que brindamos; es económico porque la información se genera de los archivos de la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales; es monitoreable porque los medios de verificación son suficientes y claros; es adecuado porque mide la capacidad de la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales de dar mantenimiento correctivo de la infraestructura de red local y los servicios de internet ; el aporte marginal no aplica, ya que el objetivo se mide con un indicador.					

Responsable del Indicador

Unidad Responsable	Nombre	Cargo
Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales	Ing. Giovanni Perico Furnari	Director

Determinación de metas

Linea base		
Año	Valor	Periodo
No aplica	0	No aplica



H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2024-2027
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
EJERCICIO FISCAL 2025



Meta				
Valor	Numerador	Denominador	Periodo	
100	30	30	Enero-Marzo 2025	
100	30	30	Abril-Junio 2025	
100	30	30	Julio-Septiembre 2025	
100	30	30	Octubre-Diciembre 2025	
Acumulativo	No	Parámetros de semaforización		
Comportamiento hacia la meta	Descendente	Verde	Amarillo	Rojo
Factibilidad	Media	85% al 100%	70% al 84%	Menos del 70%

Características de las variables (metadatos)

Número de variables:

Nombre		Descripción de la variable		
Número de mantenimientos correctivos realizados		Número de mantenimientos correctivos realizados a los equipos de computo del H. Ayuntamiento de Campeche		
Unidad de Medida	Frecuencia	Desagregación geográfica	Fuentes (medios de verificación)	
Mantenimiento	Trimestral	Municipal	Reporte trimestral de Mantenimientos resguardadas en la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales.	
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 mantenimientos correctivos requeridos		Número de mantenimientos correctivos requeridos a los equipos del H. Ayuntamiento de Campeche		
Unidad de Medida	Frecuencia	Desagregación geográfica	Fuentes (medios de verificación)	
Mantenimiento	Trimestral	Municipal	Reporte trimestral de Mantenimientos resguardadas en la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales.	
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			

Ing Giovanni Perico Furnari
Dirección De Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales