



H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2024-2027  
MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS (MIR)  
EJERCICIO FISCAL 2026



CLAVE Y NOMBRE DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO:	E21 Programa de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales
EJE DEL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO 2024-2027:	Eje 3: Armonía Institucional para un Municipio en Paz
DIRECCIÓN:	Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales

NIVEL	RESUMEN NARRATIVO	NOMBRE DEL INDICADOR	MÉTODO DE CALCULO	TIPO	INDICADORES					MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
					DIMENSION	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	LÍNEA BASE	UNIDAD DE MEDIDA	META		
FIN	Contribuir a fortalecer la confianza ciudadana en el gobierno municipal mediante la respuesta eficaz a las solicitudes de la ciudadanía	Porcentaje de ciudadanos satisfechos con la atención brindada	(Número de ciudadanos satisfechos con la atención brindada / Número de ciudadanos encuestados)x100	Estratégico	Calidad	Anual	84.50	Porcentaje	90.97	Reporte de Encuesta de satisfacción resguardada en la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales	Los ciudadanos se mantienen informados de los trámites y servicios del Municipio y son tolerantes ante la planeación de las acciones programadas por el Municipio.
PROPOSITO	Los ciudadanos del Municipio de Campeche tienen una respuesta eficaz a sus solicitudes.	Porcentaje de ciudadanos encuestados que tuvieron una respuesta eficaz brindada	(Número de ciudadanos con una respuesta eficaz brindada / Número de ciudadanos encuestados)x100	Estratégico	Calidad	Anual	84.50	Porcentaje	100	Reporte de Encuesta de satisfacción resguardada en la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales	Las Unidades Administrativas brindan atención eficaz a las solicitudes de los ciudadanos.
COMPONENTE 1	Atención a Ciudadanos en el Centro de Atención Municipal	Porcentaje de Personas atendidas en trámites, servicios y pagos municipales.	(Número de personas atendidas en trámites, servicios y pagos municipales / Número de personas que solicitan un trámite, servicio y pago municipal)x100	Gestión	Eficacia	Trimestral	0	Porcentaje	100	Reporte de atención resguardadas en la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales.	Las Unidades Administrativas cuentan con los recursos financieros, humanos y materiales para realizar la atención solicitada
COMPONENTE 2	Unidades administrativas atendidas del Centro de Atención Municipal.	Porcentaje de unidades administrativas atendidas	(Número de unidades administrativas atendidas / Número de unidades administrativas que requieren atención)x100	Gestión	Eficacia	Trimestral	0	Porcentaje	100	Reporte de atenciones a Unidades Administrativas resguardado en la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales	Las Unidades administrativas requieren del apoyo para solventar diferentes solicitudes en el centro de atención municipal
COMPONENTE 3	Unidades Administrativas con Servicios informáticos brindados	Porcentaje de Unidades Administrativas con Servicios informáticos brindados	(Número de Unidades Administrativas con Servicios informáticos brindados / Número de Unidades Administrativas con Servicios informáticos solicitados)x100	Gestión	Eficacia	Trimestral	0	Porcentaje	100	Reporte trimestral de mantenimiento brindados y Relación de solicitudes resguardadas en la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales	Las Unidades Administrativas mantienen en buenas condiciones los equipos informáticos
COMPONENTE 4	Acciones para el cumplimiento de la operatividad y la conservación de la Infraestructura del Centro de Atención Municipal realizada.	Porcentaje de Acciones para la operatividad y la conservación del Centro de Atención Municipal realizada	(Número de Acciones para la operatividad y la conservación del Centro de Atención Municipal realizada / Número de Acciones para la operatividad y la conservación del Centro de Atención Municipal programada)x100	Gestión	Eficacia	Trimestral	0	Porcentaje	100	Reporte de Acciones realizadas para el mantenimiento del CAM y Programa Operativo Anual de la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales.	Las autoridades Municipales y los ciudadanos mantienen la voluntad de dar cumplimiento la operatividad y conservación del Centro de Atención Municipal.
ACTIVIDAD 1.1	Recepción y Gestión de trámites y solicitudes ciudadanas.	Porcentaje de tramites y solicitudes ciudadanas canalizadas	(Número de tramites y solicitudes recibidas / Número de tramites y solicitudes gestionadas)x100	Gestión	Eficacia	Trimestral	0	Porcentaje	100	Base de datos de tramites y solicitudes ciudadanas canalizadas resguardadas en la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales.	Las Unidades Administrativas competentes dan seguimiento a las solicitudes recibidas en la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales
ACTIVIDAD 1.2	Seguimiento de Atención a Tramites y Solicitudes Ciudadanas	Porcentaje de seguimiento de atención a tramites y solicitudes ciudadanas	(Número de tramites y solicitudes gestionadas / Número de tramites y solicitudes con seguimiento)x100	Gestión	Eficacia	Trimestral	0	Porcentaje	100	Reporte de atención resguardadas en la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales.	Las Unidades Administrativas competentes dan seguimiento a las solicitudes recibidas en la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales. Las Dependencias públicas y/o privadas requieren el apoyo para la atención de sus solicitudes
ACTIVIDAD 1.3	Recepcion y vinculación de oficios recibidos en el Centro de Atención Municipal que competen al H. Ayuntamiento del Municipio de Campeche.	Porcentaje de oficios recibidos y vinculados.	(Número de Oficios canalizados/ Número de oficios ciudadanos recibidos)x100	Gestión	Eficacia	Trimestral	0	Porcentaje	100	Reporte de oficios resguardadas en la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales.	La población se interesa para la realización de los trámites que brinda el Centro de Atención Municipal
ACTIVIDAD 1.4	Atención a ciudadanos por los canales de comunicación Call-Center, Correo electrónico y Sistema Portales.	Porcentaje de Ciudadanos atendidos en los diversos canales de comunicación	(Número de Ciudadanos atendidos en los diversos canales de comunicación / Número de Ciudadanos que requieren ser atendidos en los diversos canales de comunicación)x100	Gestión	Eficacia	Trimestral	0	Porcentaje	100	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.	Los canales de comunicación funcionan eficientemente y se cuenta con sistemas operativos estables para garantizar que las solicitudes sean recibidas.
ACTIVIDAD 1.5	Reuniones de seguimiento a las solicitudes ciudadanas con las Unidades Administrativas	Porcentaje de reuniones a las solicitudes ciudadanas con enlaces de las Unidades Administrativas realizadas	(Número de reuniones a las solicitudes ciudadanas con enlaces de las Unidades Administrativas realizadas / Número de reuniones a las solicitudes ciudadanas con enlaces de las Unidades Administrativas programadas)x100	Gestión	Eficacia	Trimestral	100	Porcentaje	100	Reporte de actividades y Programas Operativos resguardadas en la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales.	Las Unidades Administrativas competentes dan respuesta a las solicitudes de información realizadas por la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales

NIVEL	RESUMEN NARRATIVO	INDICADORES								MEDIOS DE VERIFICACION	SUPUESTOS
		NOMBRE DEL INDICADOR	METODO DE CALCULO	TIPO	DIMENSION	FRECUENCIA DE MEDICION	LINEA BASE	UNIDAD DE MEDIDA	META		
ACTIVIDAD 1.6	Realización de informe del buzón ciudadano	Porcentaje de informe del buzón ciudadano realizados	(Número de informes del buzón ciudadano realizados / Número de informes del buzón ciudadano programados)x100	Gestión	Eficacia	Trimestral	100	Porcentaje	100	Informe trimestral del Buzón ciudadano y Programa Operativo Anual de la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales.	Los Ciudadanos tienen disposición de acudir y emitir sus quejas, denuncias y sugerencias de los servidores públicos y las acciones que realiza el municipio.
ACTIVIDAD 2.1	Atención a solicitudes de las unidades administrativas.	Porcentaje de solicitudes de las unidades administrativas atendidas	(Número de solicitudes de las unidades administrativas atendidas / Número de solicitudes de las unidades administrativas requeridas)x100	Gestión	Eficacia	Trimestral	0	Porcentaje	100	Reporte de solicitudes resguardadas en la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales.	Las Unidades administrativas requieren del apoyo para solventar diferentes solicitudes en el centro de atención municipal
ACTIVIDAD 3.1	Servicios informáticos concluidos	Porcentaje de Servicios informáticos concluidos	(Número de Servicios informáticos concluidos / Número de Servicios informáticos solicitados)x100	Gestión	Eficacia	Trimestral	0	Porcentaje	100	Reporte trimestral de Servicios informáticos concluidos y Relación de solicitudes resguardadas en la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales.	Los materiales para proporcionar el servicio existen en el mercado y los costos se mantienen estables. Los usuarios de los equipos informáticos le dan un uso adecuado
ACTIVIDAD 3.2	Servicios de atención a las Unidades Administrativas para la solución de problemáticas en los sistemas REGER y PORTALES	Porcentaje de atenciones proporcionadas a las unidades administrativas	(Número de atenciones proporcionadas a las Unidades Administrativas / Número de atenciones solicitadas por las Unidades Administrativas)x100	Gestión	Eficacia	Trimestral	0	Porcentaje	100	Reporte trimestral de Servicios de Atención resguardadas en la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales.	Las Unidades Administrativas solicitan apoyo para el correcto funcionamiento de los sistemas REGER y PORTALES
ACTIVIDAD 3.3	Elaboración de reportes para la resolución de problemas en los sistemas REGER y PORTALES a las Unidades Administrativas	Porcentaje de reportes elaborados	(Número de reportes elaborados / Número de reportes requeridos)x100	Gestión	Eficacia	Trimestral	0	Porcentaje	100	Reporte trimestral de tickets resguardadas en la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales.	Los sistemas REGER y PORTALES funcionan correctamente
ACTIVIDAD 3.4	Actualización de usuarios en el Sistema REGER y PORTALES	Porcentaje de usuarios actualizados	(Número de usuarios actualizados / Número de usuarios requeridos a actualizar)x100	Gestión	Eficacia	Trimestral	0	Porcentaje	100	Reporte trimestral de usuarios actualizados resguardadas en la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales.	Las Unidades Administrativas actualizan los usuarios para uso de los Sistemas Reger y Portales
ACTIVIDAD 3.5	Mantenimiento preventivo de la infraestructura de red local y los servicios de internet utilizados por las Unidades Administrativas	Porcentaje de mantenimientos preventivos realizados	(Número de mantenimientos preventivos realizados / Número de mantenimientos preventivos programados)x100	Gestión	Eficacia	Trimestral	0	Porcentaje	100	Reporte trimestral de Mantenimientos y Programa Operativo Anual de la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales.	La infraestructura de red local se encuentra en condiciones óptimas y funcionales para brindar los servicios de internet a las Unidades Administrativas
ACTIVIDAD 3.6	Mantenimiento correctivo de la infraestructura de red local y los servicios de internet utilizados por las Unidades Administrativas	Porcentaje de mantenimientos correctivos realizados	(Número de mantenimientos correctivos realizados / Número de mantenimientos correctivos requeridos)x100	Gestión	Eficacia	Trimestral	0	Porcentaje	100	Reporte trimestral de Mantenimientos resguardadas en la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales.	La infraestructura de red local se encuentra en condiciones óptimas y funcionales para brindar los servicios de internet a las Unidades Administrativas
ACTIVIDAD 4.1	Realización de recorridos de supervisión en el Centro de Atención Municipal.	Porcentaje de recorridos de supervisión realizados	(Número de recorridos de supervisión realizados / Número de recorridos de supervisión programados)x100	Gestión	Eficacia	Trimestral	0	Porcentaje	100	Reporte de recorridos de supervisión trimestral y Programa Operativo Anual de la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales.	El Centro de Atención Municipal esta en constante vigilancia para su correcto funcionamiento
ACTIVIDAD 4.2	Mantenimiento preventivo al Edificio del Centro de Atención Municipal	Porcentaje de Mantenimientos preventivos al Edificio del Centro de Atención Municipal	(Número de Mantenimientos preventivos al Edificio del Centro de Atención Municipal / Número de Mantenimientos preventivos al Edificio del Centro de Atención Municipal programado)x100	Gestión	Eficacia	Trimestral	0	Porcentaje	100	Reporte de Mantenimientos Preventivos al Edificio del Centro de Atención Municipal y Programa Operativo Anual de la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales.	El Edificio del Centro de Atención Municipal se encuentra en condiciones óptimas y funcionales para su correcta operatividad. Se cuenta con el material y equipo necesario para realizar el mantenimiento
ACTIVIDAD 4.3	Mantenimiento correctivo al Edificio del Centro de Atención Municipal	Porcentaje de Mantenimientos correctivos al Edificio del Centro de Atención Municipal	(Número de Mantenimientos correctivos al Edificio del Centro de Atención Municipal / Número de Mantenimientos correctivos al Edificio del Centro de Atención Municipal requerido)x100	Gestión	Eficacia	Trimestral	0	Porcentaje	100	Reporte de Mantenimientos Correctivos al Edificio del Centro de Atención Municipal resguardado de la Dirección de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales.	El Edificio del Centro de Atención Municipal se encuentra en condiciones óptimas y funcionales para su correcta operatividad. Se cuenta con el material y equipo necesario para realizar el mantenimiento

Ing. Giovanni Perico Furnari  
Director de Atención Ciudadana y Tecnologías Municipales

M.A.P. Mijail Alberto Bastarrachea Castillo  
Tesorero Municipal

Lic. Elvira Sarai Can Dzib  
Directora de Planeación