



**H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2018-2021
PROGRAMA OPERATIVO ANUAL (POA)
EJERCICIO FISCAL 2020**



| | |
|---|---|
| CLAVE Y NOMBRE DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO | E105000 Programa de Atención Ciudadana |
| EJE DEL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO 2018-2021 | I. Municipio incluyente, humano y ciudadano |
| SUBEJE DEL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO 2018-2021 | 1.1 Atención Ciudadana de Calidad |
| UNIDAD ADMINISTRATIVA | Dirección de Atención Ciudadana |

| BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|-----------------|--------------------|------------|----------------------------|--------|---------|--------|------------------|---------|--------|------------------|---------|--------|------------------|---------|--------|------------------|-----------------------|
| PROGRAMACIÓN ANUAL | | | | AVANCE DE METAS ACUMULADAS | | | | | | | | | | | | | | |
| Tipo de Beneficiario | Población Total | Población Objetivo | Meta Anual | Sexo | | Ene-Mar | | | Ene-Jun | | | Ene-Sep | | | Ene-Dic | | | % de Avance Acumulado |
| | | | | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre | Avance Acumulado | Mujer | Hombre | Avance Acumulado | Mujer | Hombre | Avance Acumulado | Mujer | Hombre | Avance Acumulado | |
| Habitantes del Municipio de Campeche | 283,025 | 206,891 | 11,500 | 6003 | 5497 | | | | | | | | | | | | | |

| ACTIVIDAD | INDICADOR | | | | | PROGRAMACIÓN TRIMESTRAL | | | | AVANCE DE METAS ACUMULADAS | | | | JUSTIFICACIÓN DE LA MODIFICACIÓN DE LA META ANUAL | |
|---|--|--|---|------------------|------------|-------------------------|-----------|-------------|--------|---------------------------------------|---------------------|-----------------------|-----------------|---|--|
| | NOMBRE DEL INDICADOR | MÉTODO DE CÁLCULO | TIPO / DIMENSIÓN / FRECUENCIA DE MEDICIÓN | UNIDAD DE MEDIDA | META ANUAL | PERIODO QUE ABARCA | NUMERADOR | DENOMINADOR | VALOR | PERIODO QUE ABARCA EL VALOR ACUMULADO | NUMERADOR ACUMULADO | DENOMINADOR ACUMULADO | VALOR ACUMULADO | | |
| Recepción de las solicitudes a través del Contac Center, línea de atención ciudadana, módulos de atención, oficinas y volantes. | Porcentaje de solicitudes clasificadas | (Número de solicitudes clasificadas / Número de solicitudes recepcionadas)x100 | Gestión / Eficacia / Trimestral | Porcentaje | 100 | Enero-Marzo | 1703 | 1703 | 100.00 | | | | | | |
| | | | | | | Abril-Junio | 1185 | 1185 | 100.00 | | | | | | |
| | | | | | | Julio-Septiembre | 2172 | 2172 | 100.00 | | | | | META MODIFICADA: | |
| | | | | | | Octubre-Diciembre | 1640 | 1640 | 100.00 | | | | | CLAVE DE AUTORIZACIÓN: | |
| Canalización de las solicitudes a las áreas y/o instituciones correspondientes | Porcentaje de solicitudes canalizadas a las áreas y/o instituciones | (Número de solicitudes canalizadas a las áreas y/o instituciones / Número de solicitudes recibidas)x100 | Gestión / Eficacia / Trimestral | Porcentaje | 100 | Enero-Marzo | 1703 | 1703 | 100.00 | | | | | | |
| | | | | | | Abril-Junio | 1185 | 1185 | 100.00 | | | | | | |
| | | | | | | Julio-Septiembre | 2172 | 2172 | 100.00 | | | | | META MODIFICADA: | |
| | | | | | | Octubre-Diciembre | 1640 | 1640 | 100.00 | | | | | CLAVE DE AUTORIZACIÓN: | |
| Seguimiento a las solicitudes realizadas mediante la actualización del estatus de las solicitudes | Porcentajes de recordatorios respondidos por las áreas y/o Instituciones | (Número de recordatorios de solicitudes ciudadanas respondidas por las áreas y/o Instituciones / Número de recordatorios enviados a las áreas y/o Instituciones)x100 | Gestión / Eficacia / Trimestral | Porcentaje | 81 | Enero-Marzo | 750 | 925 | 81.08 | | | | | | |
| | | | | | | Abril-Junio | 750 | 925 | 81.08 | | | | | | |
| | | | | | | Julio-Septiembre | 750 | 925 | 81.08 | | | | | META MODIFICADA: | |
| | | | | | | Octubre-Diciembre | 750 | 925 | 81.08 | | | | | CLAVE DE AUTORIZACIÓN: | |



H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2018-2021
PROGRAMA OPERATIVO ANUAL (POA)
EJERCICIO FISCAL 2020



| | |
|--|---|
| CLAVE Y NOMBRE DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO: | E105000 Programa de Atención Ciudadana |
| EJE DEL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO 2018-2021: | I. Municipio incluyente, humano y ciudadano |
| SUBEJE DEL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO 2018-2021: | 1.1 Atención Ciudadana de Calidad |
| UNIDAD ADMINISTRATIVA: | Dirección de Atención Ciudadana |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|--------------------------------|------------|-----|-----------------|-----|-----|------|--|--|--|--|--|------------------------|--|
| Realizar cursos de capacitación de acuerdo a las necesidades sociales actuales | Porcentaje de cursos de capacitación impartidos | (Número de cursos de capacitación impartidos / Número de cursos de capacitación solicitados) x100 | Gestión / Eficacia / Semestral | Porcentaje | 100 | N/A | N/A | N/A | N/A | | | | | | | |
| | | | | | | Enero-Junio | 5 | 5 | 0.00 | | | | | | | |
| | | | | | | N/A | N/A | N/A | N/A | | | | | | META MODIFICADA: | |
| | | | | | | Julio-Diciembre | 5 | 5 | 0.00 | | | | | | CLAVE DE AUTORIZACIÓN: | |

| Capítulo de Gasto | PRESUPUESTO DE EGRESOS APROBADO | | | | | PRESUPUESTO DE EGRESOS DEVENGADO | | | | | Presupuesto Anual Devengado | Porcentaje Devengado Anual |
|-------------------|---------------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|----------------------------------|---------|---------|---------|--|-----------------------------|----------------------------|
| | Presupuesto Aprobado Anual | Ene-Mar | Abr-Jun | Jul-Sep | Oct-Dic | Ene-Mar | Abr-Jun | Jul-Sep | Oct-Dic | | | |
| 1000 | 7,140,868.90 | 1,652,187.32 | 1,609,788.64 | 1,565,378.97 | 2,313,513.97 | | | | | | | |
| 2000 | 175,119.84 | 63,829.96 | 37,429.96 | 37,429.96 | 36,429.96 | | | | | | | |
| 3000 | 46,041.29 | 11,642.08 | 10,114.29 | 9,684.32 | 14,600.60 | | | | | | | |
| Total: | 7,362,030.03 | 1,727,659.36 | 1,657,332.89 | 1,612,493.25 | 2,364,544.53 | | | | | | | |

Reporte

 Mtra. María Asunción Caballero May
 Titular de Atención Ciudadana

C.P. Claudia Eugenia Cetina Cabrera
 Tesorero Municipal

Lic. Claudia Aurora Campos Calvillo
 Titular de Planeación y Proyectos de Inversión Pública Productiva