



FICHA TÉCNICA DE INDICADORES 2020

Datos de Identificación del Programa

Programa Presupuestario: Programa de Atención Ciudadana Identificador del Programa: 105000

Clasificación del Programa Presupuestario: E Prestación de Servicios Públicos

Eje del PMD: I. Municipio incluyente, humano y ciudadano

Subeje del PMD: 1.1 Atención Ciudadana de Calidad

Objetivo (Fin, Propósito, Componente o Actividad): Fin: Contribuir a una atención ciudadana de calidad mediante la respuesta eficaz y eficiente de las solicitudes de la ciudadanía

Table with 2 columns: Datos de Identificación del Indicador. Rows include: Nombre del indicador, Identificador del indicador, Dimensión a medir, Definición, Método de cálculo, Unidad de Medida, Desagregación geográfica, Frecuencia de Medición.

Table with 6 columns: Características del indicador. Rows include: Claridad, Relevancia, Economía, Monitoreable, Adecuado, Aporte Marginal. Includes a justification paragraph and 'Responsable del Indicador' section.

Table with 3 columns: Determinación de metas. Linea base table with columns: Año, Valor, Periodo.

Table with 4 columns: Meta. Columns: Valor, Numerador, Denominador, Periodo.

Table with 2 main sections: Comportamiento del indicador hacia la meta and Parámetros de semaforización.

Número de variables: 2 Características de las variables (metadatos)

Table with 2 columns: Nombre, Fuentes (medios de verificación), Desagregación geográfica.

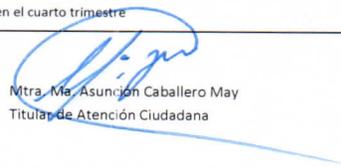
Table with 2 columns: Descripción de la variable, Unidad de Medida, Frecuencia.

Handwritten signature/initials in blue ink.

Municipal
<b>Método de recopilación de datos</b>
Encuesta
<b>Nombre</b>
Número de ciudadanos encuestados
<b>Fuentes (medios de verificación)</b>
Encuesta de satisfacción de atención ciudadana
<b>Desagregación geográfica</b>
Municipal
<b>Método de recopilación de datos</b>
Encuesta

Anual
<b>Fecha de disponibilidad de la información</b>
15 días posteriores al término del ejercicio fiscal
<b>Descripción de la variable</b>
Se refiere al número de ciudadanos encuestados a través de la Dirección de Atención Ciudadana.
<b>Unidad de Medida</b>
Ciudadano
<b>Frecuencia</b>
Anual
<b>Fecha de disponibilidad de la información</b>
15 días posteriores al término del ejercicio fiscal

<b>Referencias adicionales</b>		
<b>Referencia internacional, nacional o estatal</b>	<b>Serie estadística</b>	
No aplica	Año	Valor
<b>Comentarios técnicos</b>	No Aplica	0
Este indicador se reportará en el cuarto trimestre		Periodo
		Enero-Diciembre

  
 Mtra. Ma. Asunción Caballero May  
 Titular de Atención Ciudadana



# H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2018-2021



## FICHA TÉCNICA DE INDICADORES 2020

### Datos de Identificación del Programa

Programa	Programa de Atención Ciudadana	Identificador del Programa:	105000
Presupuestario:			
Clasificación del Programa Presupuestario:	E Prestación de Servicios Públicos		
Eje del PMD:	I. Municipio incluyente, humano y ciudadano		
Subeje del PMD:	1.1 Atención Ciudadana de Calidad		
Objetivo (Fin, Propósito, Componente o Actividad):	Propósito: Los ciudadanos del Municipio de Campeche tienen una respuesta eficaz a sus solicitudes y/o demandas		

### Datos de Identificación del Indicador

<b>Nombre del indicador</b>	Porcentaje de ciudadanos atendidos	<b>Identificador del indicador</b>	P1
<b>Dimensión a medir</b>	Eficacia	<b>Definición</b>	Es la relación porcentual de los ciudadanos atendidos presencial y a través de los diferentes canales de atención de la dirección de Atención Ciudadana respecto a los que solicitan la atención en el ejercicio fiscal.
<b>Método de cálculo</b>	(Número de ciudadanos atendidos / Número de ciudadanos que solicitan atención)x100	<b>Unidad de Medida</b>	Porcentaje
<b>Desagregación geográfica</b>	Municipal	<b>Frecuencia de Medición</b>	Anual

### 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 su medición se refiere a las solicitudes ciudadanas atendidas respecto a las recibidas; es **relevante** porque mide al objetivo que es dar una respuesta eficaz a las solicitudes de los ciudadanos; es **económico** porque la información para calcular el indicador se obtiene de reportes, oficios y bases de datos del área correspondiente; es **monitoreable** porque los medios de verificación son suficientes y claros; es **adecuado** porque mide la capacidad de la Dirección de Atención Ciudadana, para dar trámite y seguimiento a las solicitudes y demandas ciudadanas; el **aporte marginal** no aplica ya que se mide con un sólo indicador.

### Responsable del Indicador

Unidad Responsable:	Nombre:	Cargo:
Dirección de Atención Ciudadana	Ma. Asunción Caballero May	Directora

### Determinación de metas

Linea base		
Año	Valor	Periodo
2019	100%	Enero-Diciembre

Meta		
Valor	Numerador	Denominador
100%	11500	11500
Periodo Enero-Diciembre 2020		

### Comportamiento del indicador hacia la meta

Regular
Factibilidad:
Alta

### Parámetros de semaforización

Verde	Amarillo	Rojo
80% al 100%	65% al 79%	Menos del 65%

Características de las variables (metadatos)

Número de variables: 2

<b>Nombre</b>
Número de ciudadanos atendidos
<b>Fuentes (medios de verificación)</b>
Reporte Mensual de atención Ciudadana de la Dirección de Atención Ciudadana
<b>Desagregación geográfica</b>
Municipal
<b>Método de recopilación de datos</b>
Explotación de registros administrativos

<b>Descripción de la variable</b>
Es la relación porcentual de las solicitudes de la ciudadanía que son atendidas en el ejercicio fiscal por parte de la Dirección de Atención Ciudadana, la cual orienta y brinda información general, recibe gestiones ciudadanas mediante un proceso de recepción, canalización y seguimiento.
<b>Unidad de Medida</b>
Ciudadano
<b>Frecuencia</b>
Anual
<b>Fecha de disponibilidad de la información</b>
15 días posteriores al término del ejercicio fiscal

<b>Nombre</b>
Número de ciudadanos que solicitan atención
<b>Fuentes (medios de verificación)</b>
Reporte Mensual de atención Ciudadana de la Dirección de Atención Ciudadana
<b>Desagregación geográfica</b>
Municipal
<b>Método de recopilación de datos</b>
Explotación de registros administrativos

<b>Descripción de la variable</b>
Se refiere al número de ciudadanos que solicitan atención, orientación o gestión a través de las vías de la Dirección de Atención Ciudadana en el ejercicio fiscal.
<b>Unidad de Medida</b>
Ciudadano
<b>Frecuencia</b>
Anual
<b>Fecha de disponibilidad de la información</b>
15 días posteriores al término del ejercicio fiscal

Referencias adicionales

<b>Referencia internacional, nacional o estatal</b>
No aplica
<b>Comentarios técnicos</b>
Este indicar se reportó en el cuarto trimestre

Serie estadística		
Año	Valor	Periodo
2019	100%	Enero-Diciembre

Mtra. Ma. Asunción Caballero May  
Titular de Atención Ciudadana



# H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2018-2021



## FICHA TÉCNICA DE INDICADORES 2020

### Datos de Identificación del Programa

Programa Presupuestario:	Programa de Atención Ciudadana	Identificador del Programa:	105000
Clasificación del Programa Presupuestario:	E Prestación de Servicios Públicos		
Eje del PMD:	I. Municipio incluyente, humano y ciudadano		
Subeje del PMD:	1.1 Atención Ciudadana de Calidad		
Objetivo (Fin, Propósito, Componente o Actividad):	Componente: Solicitudes de los ciudadanos atendidas		

### Datos de Identificación del Indicador

<b>Nombre del indicador</b>	Porcentaje de solicitudes ciudadanas atendidas	<b>Identificador del indicador</b>	C1
<b>Dimensión a medir</b>	Eficacia	<b>Definición</b>	Es la relación porcentual de las solicitudes de la ciudadanía que son atendidas por parte de la Dirección de Atención Ciudadana, la cual orienta y brinda información general, recibe gestiones ciudadanas mediante un proceso de recepción, canalización y seguimiento.
<b>Método de cálculo</b>	(Número de solicitudes ciudadanas atendidas / Número de solicitudes ciudadanas recibidas)x100	<b>Unidad de Medida</b>	Porcentaje
<b>Desagregación geográfica</b>	Municipal	<b>Frecuencia de Medición</b>	Trimestral

### Características del indicador

Claridad	Relevancia	Economía	Monitoreable	Adecuado	Aporte Marginal
Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	No aplica
<b>Justificación de las características:</b> El indicador es <b>claro</b> porque su medición se refiere a las solicitudes ciudadanas atendidas respecto a las recibidas; es <b>relevante</b> porque mide al objetivo que es la atención de las solicitudes de los ciudadanos; es <b>económico</b> porque la información para calcular el indicador se obtiene de reportes, oficios y bases de datos del área correspondiente; es <b>monitoreable</b> porque los medios de verificación son suficientes y claros; es <b>adecuado</b> porque mide la capacidad de la Dirección de Atención Ciudadana, para dar trámite y seguimiento a las solicitudes y demandas ciudadanas; el <b>aporte marginal</b> no aplica, ya que el objetivo se mide con un sólo indicador.					

### Responsable del Indicador

Unidad Responsable:	Nombre:	Cargo:
Dirección de Atención Ciudadana	Ma. Asunción Caballero May	Directora

### Determinación de metas

Linea base		
Año	Valor	Periodo
2019	100%	Enero-Diciembre

Meta			
Valor	Numerador	Denominador	Periodo
100%	1703	1703	Enero-Marzo 2020
100%	1185	1185	Abril-Junio 2020

100%	2172	2172	Julio-Septiembre 2020
100%	1640	1640	Octubre-Diciembre 2020

Comportamiento del indicador hacia la meta	
Regular	
<b>Factibilidad:</b>	Alta

Parámetros de semaforización		
Verde	Amarillo	Rojo
85%-100%	65%-84%	Menos del 65%

**Características de las variables (metadatos)**

Número de variables: 2

<b>Nombre</b>
Número de solicitudes ciudadanas atendidas
<b>Fuentes (medios de verificación)</b>
Reporte trimestral de Actividades de la Dirección de Atención Ciudadana
<b>Desagregación geográfica</b>
Municipal
<b>Método de recopilación de datos</b>
Explotación de registros administrativos

<b>Descripción de la variable</b>
Se refiere a las solicitudes de los ciudadanos a las cuales se les da un proceso de recepción, canalización a unidades administrativas o instituciones correspondientes y se les da seguimiento de la atención en el periodo.
<b>Unidad de Medida</b>
Solicitud
<b>Frecuencia</b>
Trimestral
<b>Fecha de disponibilidad de la información</b>
15 días posteriores al término del trimestre

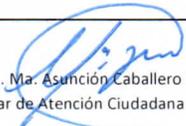
<b>Nombre</b>
Número de solicitudes ciudadanas recibidas
<b>Fuentes (medios de verificación)</b>
Reporte trimestral de Actividades de la Dirección de Atención Ciudadana
<b>Desagregación geográfica</b>
Municipal
<b>Método de recopilación de datos</b>
Explotación de registros administrativos

<b>Descripción de la variable</b>
Se refiere al número de solicitudes ciudadanas que se reciben a través del Contac Center, Módulos de atención, línea de Atención, oficinas, volantes en el periodo correspondiente.
<b>Unidad de Medida</b>
Solicitud
<b>Frecuencia</b>
Trimestral
<b>Fecha de disponibilidad de la información</b>
15 días posteriores al término del trimestre

**Referencias adicionales**

<b>Referencia internacional, nacional o estatal</b>
No aplica
<b>Comentarios técnicos</b>
No aplica

Serie estadística		
Año	Valor	Periodo
2019	100%	Enero-Diciembre

  
 Mtra. Ma. Asunción Caballero May  
 Titular de Atención Ciudadana



## H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2018-2021



Campeche es nuestra  
**FORTALEZA**

### FICHA TÉCNICA DE INDICADORES 2020

#### Datos de Identificación del Programa

Programa	Programa de Atención Ciudadana	Identificador del Programa:	105000
Presupuestario:			
Clasificación del Programa Presupuestario:	E Prestación de Servicios Públicos		
Eje del PMD:	I. Municipio incluyente, humano y ciudadano		
Subeje del PMD:	1.1 Atención Ciudadana de Calidad		
Objetivo (Fin, Propósito, Componente o Actividad):	Componente: Capacitación brindada a personas pertenecientes a grupos sociales		

#### Datos de Identificación del Indicador

<b>Nombre del indicador</b>	<b>Identificador del indicador</b>
Promedio de personas capacitadas por curso impartido	C2
<b>Dimensión a medir</b>	<b>Definición</b>
Eficacia	Se refiere al promedio de personas pertenecientes a grupos sociales que son capacitadas por cada curso impartido.
<b>Método de cálculo</b>	<b>Unidad de Medida</b>
Número de personas capacitadas / Número de cursos impartidos	Persona
<b>Desagregación geográfica</b>	<b>Frecuencia de Medición</b>
Municipal	Trimestral

#### 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 su medición se refiere a las personas capacitadas por cada curso impartido; es **relevante** porque mide al objetivo que es la capacitación brindada a personas pertenecientes a grupos sociales; es **económico** porque la información para calcular el indicador se obtiene de listas de asistencia y fotografías de los cursos impartidos; es **monitoreable** porque los medios de verificación son suficientes y claros; es **adecuado** porque mide la capacidad de la Dirección de Atención Ciudadana de capacitar a un número estimado de personas pertenecientes a grupos sociales por curso impartido; el **aporte marginal** no aplica, ya que el objetivo se mide con un sólo indicador.

#### Responsable del Indicador

Unidad Responsable:	Nombre:	Cargo:
Dirección de Atención Ciudadana	Ma. Asunción Caballero May	Directora

#### Determinación de metas

Linea base		
Año	Valor	Periodo
No Aplica	0	No Aplica

Meta			
Valor	Numerador	Denominador	Periodo
10	20	2	Enero-Marzo 2020
10	30	3	Abril-Junio 2020
10	30	3	Julio-Septiembre 2020
10	20	2	Octubre-Diciembre 2020

12

Comportamiento del indicador hacia la meta	
Regular	
<b>Factibilidad:</b>	Alta

Parámetros de semaforización		
Verde	Amarillo	Rojo
Mayor 8	6-8	Menos de 6

Número de variables: 2

<b>Nombre</b>
Número de personas capacitadas
<b>Fuentes (medios de verificación)</b>
Listas de asistencia y fotografías de las actividades de capacitación de la Dirección de Atención Ciudadana
<b>Desagregación geográfica</b>
Municipal
<b>Método de recopilación de datos</b>
Explotación de registros administrativos

<b>Descripción de la variable</b>
Se refiere al número de personas pertenecientes a grupos sociales que son capacitados en el periodo.
<b>Unidad de Medida</b>
Persona
<b>Frecuencia</b>
Trimestral
<b>Fecha de disponibilidad de la información</b>
15 días posteriores al término del trimestre

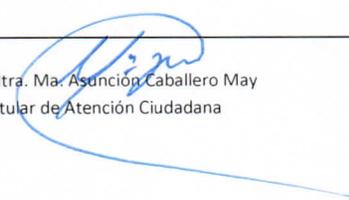
<b>Nombre</b>
Número de cursos impartidos
<b>Fuentes (medios de verificación)</b>
Listas de asistencia y fotografías de las actividades de capacitación de la Dirección de Atención Ciudadana
<b>Desagregación geográfica</b>
Municipal
<b>Método de recopilación de datos</b>
Explotación de registros administrativos

<b>Descripción de la variable</b>
Se refiere al número de cursos de capacitación impartidos a personas pertenecientes a grupos sociales en el periodo.
<b>Unidad de Medida</b>
Curso
<b>Frecuencia</b>
Trimestral
<b>Fecha de disponibilidad de la información</b>
15 días posteriores al término del trimestre

**Referencias adicionales**

<b>Referencia internacional, nacional o estatal</b>
No aplica
<b>Comentarios técnicos</b>
No aplica

Serie estadística		
Año	Valor	Periodo
No Aplica	0	No Aplica

  
 Mtra. Ma. Asunción Caballero May  
 Titular de Atención Ciudadana



### H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2018-2021



#### FICHA TÉCNICA DE INDICADORES 2020

##### Datos de Identificación del Programa

Programa Presupuestario:	Programa de Atención Ciudadana	Identificador del Programa:	105000
Clasificación del Programa Presupuestario:	E Prestación de Servicios Públicos		
Eje del PMD:	I. Municipio incluyente, humano y ciudadano		
Subeje del PMD:	1.1 Atención Ciudadana de Calidad		
Objetivo (Fin, Propósito, Componente o Actividad):	Actividad: Recepción de las solicitudes a través del Contac Center, línea de atención ciudadana, módulos de atención, oficinas y volantes.		

##### Datos de Identificación del Indicador

<b>Nombre del indicador</b>	Porcentaje de de solicitudes clasificadas	<b>Identificador del indicador</b>	C1.A1
<b>Dimensión a medir</b>	Eficacia	<b>Definición</b>	Es la relación porcentual de las solicitudes ciudadanas recepcionadas a través de los canales de gestión de la dirección de Atención ciudadana Municipal que son clasificadas en el periodo.
<b>Método de cálculo</b>	(Número de solicitudes clasificadas / Número de solicitudes recepcionadas)x100	<b>Unidad de Medida</b>	Porcentaje
<b>Desagregación geográfica</b>	Municipal	<b>Frecuencia de Medición</b>	Trimestral

##### 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 su medición se refiere a las solicitudes ciudadanas que se clasifican respecto a las recepcionadas ; es **relevante** porque mide al objetivo que es la recepción de las solicitudes de los ciudadanos; es **económico** porque la información para calcular el indicador se obtiene de reportes, oficinas y bases de datos del área correspondiente; es **monitoreable** porque los medios de verificación son suficientes y claros; es **adecuado** porque mide la capacidad de la Dirección de Atención Ciudadana, para dar trámite y seguimiento a las solicitudes y demandas ciudadanas; el **aporte marginal** no aplica, ya que el objetivo se mide con un sólo indicador.

##### Responsable del Indicador

Unidad Responsable:	Nombre:	Cargo:
Dirección de Atención Ciudadana	Ma. Asunción Caballero May	Directora

##### Determinación de metas

Linea base		
Año	Valor	Periodo
2019	100%	Enero-Diciembre

Meta			
Valor	Numerador	Denominador	Periodo
100%	1703	1703	Enero-Marzo 2020
100%	1185	1185	Abril-Junio 2020
100%	2172	2172	Julio-Septiembre 2020
100%	1640	1640	Octubre-Diciembre 2020

Comportamiento del indicador hacia la meta	
Regular	
Factibilidad:	Alta

Parámetros de semaforización		
Verde	Amarillo	Rojo
85%-100%	65%-84%	Menos del 65%

##### Características de las variables (metadatos)

Número de variables: 2

<b>Nombre</b>
Número de solicitudes clasificadas
<b>Fuentes (medios de verificación)</b>
Reportes trimestrales generados por la Dirección de Atención Ciudadana
<b>Desagregación geográfica</b>
Municipal
<b>Método de recopilación de datos</b>
Explotación de registros administrativos

<b>Descripción de la variable</b>
Se refiere a las solicitudes ciudadanas recepcionadas a través de los canales de gestión y que son clasificadas en la Dirección de Atención Ciudadana
<b>Unidad de Medida</b>
Solicitud
<b>Frecuencia</b>
Trimestral
<b>Fecha de disponibilidad de la información</b>
15 días posteriores al término del trimestre

<b>Nombre</b>
Número de solicitudes recepcionadas
<b>Fuentes (medios de verificación)</b>
Reportes trimestrales generados por la Dirección de Atención Ciudadana
<b>Desagregación geográfica</b>
Municipal
<b>Método de recopilación de datos</b>
Explotación de registros administrativos

<b>Descripción de la variable</b>
Se refiere al número de solicitudes ciudadanas recepcionadas en la Dirección de Atención Ciudadana a través de los canales de gestión tales como Contact Center, línea de Atención ciudadana, Módulo de atención, oficinas, volantes en el periodo correspondiente.
<b>Unidad de Medida</b>
Solicitud
<b>Frecuencia</b>
Trimestral
<b>Fecha de disponibilidad de la información</b>
15 días posteriores al término del trimestre

Referencias adicionales

<b>Referencia internacional, nacional o estatal</b>
No aplica
<b>Comentarios técnicos</b>
No aplica

Serie estadística		
Año	Valor	Periodo
2019	100%	Enero-Diciembre

Mtra. Ma. Asunción Caballero May  
Titular de Atención Ciudadana



## H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2018-2021



### FICHA TÉCNICA DE INDICADORES 2020

#### Datos de Identificación del Programa

Programa	Programa de Atención Ciudadana	Identificador del Programa:	105000
Presupuestario:	E Prestación de Servicios Públicos		
Clasificación del Programa Presupuestario:	I. Municipio incluyente, humano y ciudadano		
Eje del PMD:	1.1 Atención Ciudadana de Calidad		
Subeje del PMD:	Actividad: Canalización de las solicitudes a las áreas y/o instituciones correspondientes		
Objetivo (Fin, Propósito, Componente o Actividad):			

#### Datos de Identificación del Indicador

<b>Nombre del indicador</b>	<b>Identificador del indicador</b>
Porcentaje de solicitudes canalizadas a las áreas y/o instituciones	C1.A2
<b>Dimensión a medir</b>	<b>Definición</b>
Eficacia	Es la relación porcentual de los reportes ciudadanos canalizados por parte de la Dirección de Atención Ciudadana a las unidades administrativas correspondientes.
<b>Método de cálculo</b>	<b>Unidad de Medida</b>
(Número de solicitudes canalizadas a las áreas y/o instituciones / Número de solicitudes recibidas )x100	Porcentaje
<b>Desagregación geográfica</b>	<b>Frecuencia de Medición</b>
Municipal	Trimestral

#### Características del indicador

Claridad	Relevancia	Economía	Monitoreable	Adecuado	Aporte Marginal
Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	No aplica
<b>Justificación de las características:</b> El indicador es <b>claro</b> porque su medición se refiere a las solicitudes ciudadanas canalizadas respecto a las recibidas; es <b>relevante</b> porque mide al objetivo que es la canalización de las solicitudes de los ciudadanos a las áreas y/o instituciones correspondientes para la resolución de dichas solicitudes; es <b>económico</b> porque la información para calcular el indicador se obtiene de reportes, oficios y bases de datos del área correspondiente; es <b>monitoreable</b> porque los medios de verificación son suficientes y claros; es <b>adecuado</b> porque mide la capacidad de la Dirección de Atención Ciudadana, para dar trámite y seguimiento a las solicitudes y demandas ciudadanas; el <b>aporte marginal</b> no aplica, ya que el objetivo se mide con un sólo indicador.					

#### Responsable del indicador

Unidad Responsable:	Nombre:	Cargo:
Dirección de Atención Ciudadana	Ma. Asunción Caballero May	Directora

#### Determinación de metas

Linea base			
Año	Valor	Periodo	
2019	100%	Enero-Diciembre	
Meta			
Valor	Numerador	Denominador	Periodo
100%	1703	1703	Enero-Marzo 2020
100%	1185	1185	Abril-Junio 2020
100%	2172	2172	Julio-Septiembre 2020
100%	1640	1640	Octubre-Diciembre 2020

Comportamiento del indicador hacia la meta		Parámetros de semaforización		
Regular		Verde	Amarillo	Rojo
Factibilidad:	Alta	85%-100%	65%-84%	Menos del 65%

#### Características de las variables (metadatos)

Número de variables: 2

<b>Nombre</b>
Número de solicitudes canalizadas a las áreas y/o instituciones
<b>Fuentes (medios de verificación)</b>
Oficios de canalización a las diversas áreas y/o Instituciones
<b>Desagregación geográfica</b>
Municipal
<b>Método de recopilación de datos</b>
Explotación de registros administrativos

<b>Descripción de la variable</b>
Se refiere a las solicitudes ciudadanas que son recepcionadas por los canales de gestión y se canalizan o direccionan por parte de la Dirección de Atención Ciudadana a las Unidades administrativas correspondientes.
<b>Unidad de Medida</b>
Solicitud
<b>Frecuencia</b>
Trimestral
<b>Fecha de disponibilidad de la información</b>
15 días posteriores al término del trimestre

<b>Nombre</b>
Número de solicitudes recibidas
<b>Fuentes (medios de verificación)</b>
Medios de recepción a solicitudes de Atención Ciudadana
<b>Desagregación geográfica</b>
Municipal
<b>Método de recopilación de datos</b>
Explotación de registros administrativos

<b>Descripción de la variable</b>
Se refiere al número de solicitudes ciudadanas recibidas en Dirección de Atención Ciudadana a través de los canales de gestión tales como Contact Center, línea de Atención ciudadana, Módulo de atención, oficios, volantes y Distritales en el periodo correspondiente.
<b>Unidad de Medida</b>
Solicitud
<b>Frecuencia</b>
Trimestral
<b>Fecha de disponibilidad de la información</b>
15 días posteriores al término del trimestre

Referencias adicionales

<b>Referencia internacional, nacional o estatal</b>
No aplica
<b>Comentarios técnicos</b>
No aplica

Serie estadística		
Año	Valor	Periodo
2019	100%	Enero-Diciembre

*Handwritten signature in blue ink.*



FICHA TÉCNICA DE INDICADORES 2020

Datos de Identificación del Programa

Programa Presupuestario:	Programa de Atención Ciudadana	Identificador del Programa:	105000
Clasificación del Programa Presupuestario:	E Prestación de Servicios Públicos		
Eje del PMD:	I. Municipio incluyente, humano y ciudadano		
Subeje del PMD:	1.1 Atención Ciudadana de Calidad		
Objetivo (Fin, Propósito, Componente o Actividad):	Actividad: Seguimiento a las solicitudes realizadas mediante la actualización del estatus de las solicitudes		

Datos de Identificación del Indicador

<b>Nombre del indicador</b>	Porcentajes de recordatorios respondidos por las áreas y/o Instituciones	<b>Identificador del indicador</b>	C1.A3
<b>Dimensión a medir</b>	Eficacia	<b>Definición</b>	Es la relación porcentual de las solicitudes ciudadanas canalizadas de manera consecutiva por parte de la Dirección de atención Ciudadana a las áreas y/o Instituciones correspondientes por la falta de resolución a la solicitud antes canalizada.
<b>Método de cálculo</b>	(Número de recordatorios de solicitudes ciudadanas respondidas por las áreas y/o Instituciones / Número de recordatorios enviados a las áreas y/o Instituciones)x100	<b>Unidad de Medida</b>	Porcentaje
<b>Desagregación geográfica</b>	Municipal	<b>Frecuencia de Medición</b>	Trimestral

Características del indicador

<b>Claridad</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Economía</b>	<b>Monitoreable</b>	<b>Adecuado</b>	<b>Aporte Marginal</b>
Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	No aplica

**Justificación de las características:** El indicador es **claro** porque su medición se refiere a las solicitudes ciudadanas que son respondidas por las áreas y/o instituciones correspondientes, respecto a los recordatorios enviados; es **relevante** porque a través de los recordatorios de solicitudes ciudadanas se mide el seguimiento de la atención de las solicitudes de los ciudadanos; es **económico** porque la información para calcular el indicador se obtiene de reportes, oficios y bases de datos del área correspondiente; es **monitoreable** porque los medios de verificación son suficientes y claros; es **adecuado** porque mide la capacidad de la Dirección de Atención Ciudadana, para dar trámite y seguimiento a las solicitudes y demandas ciudadanas; el **aporte marginal** no aplica, ya que el objetivo se mide con un sólo indicador.

Responsable del Indicador

Unidad Responsable:	Nombre:	Cargo:
Dirección de Atención Ciudadana	Ma. Asunción Caballero May	Directora

Determinación de metas

Linea base		
Año	Valor	Periodo
2019	64%	Enero-Diciembre

Meta			
Valor	Numerador	Denominador	Periodo
81%	750	925	Enero-Marzo 2020
81%	750	925	Abril-Junio 2020
81%	750	925	Julio-Septiembre 2020
81%	750	925	Octubre-Diciembre 2020

Comportamiento del indicador hacia la meta	
Ascendente	
<b>Factibilidad:</b>	Media

Parámetros de semaforización		
Verde	Amarillo	Rojo
70%-100%	55%-69%	Menos del 55%

**Características de las variables (metadatos)**

Número de variables: 2

<b>Nombre</b>
Número de recordatorios de solicitudes ciudadanas respondidas por las áreas y/o Instituciones
<b>Fuentes (medios de verificación)</b>
Oficios de respuesta generados por las diversas áreas y/o Instituciones
<b>Desagregación geográfica</b>
Municipal
<b>Método de recopilación de datos</b>
Explotación de registros administrativos

<b>Descripción de la variable</b>
Se refiere a las respuestas a las solicitudes de los ciudadanos que se canalizaron de manera consecutiva a las unidades administrativas en el periodo.
<b>Unidad de Medida</b>
Recordatorio de solicitud ciudadana
<b>Frecuencia</b>
Trimestral
<b>Fecha de disponibilidad de la información</b>
15 días posteriores al término del trimestre

<b>Nombre</b>
Número de recordatorios enviados a las áreas y/o Instituciones
<b>Fuentes (medios de verificación)</b>
Oficios de Seguimiento de Atención Ciudadana
<b>Desagregación geográfica</b>
Municipal
<b>Método de recopilación de datos</b>
Explotación de registros administrativos

<b>Descripción de la variable</b>
Se refiere al número de oficios enviados a las áreas para darle seguimiento a las solicitudes ciudadanas que han sido canalizadas y no hemos recibido respuesta de su parte. que se reciben a través del Contac Center, Módulos de atención, volantes de Secretaría Técnica y oficios en el periodo correspondiente.
<b>Unidad de Medida</b>
Recordatorio de solicitud ciudadana
<b>Frecuencia</b>
Trimestral
<b>Fecha de disponibilidad de la información</b>
15 días posteriores al término del trimestre

**Referencias adicionales**

<b>Referencia internacional, nacional o estatal</b>
No aplica
<b>Comentarios técnicos</b>
No aplica

Serie estadística		
Año	Valor	Periodo
2019	64%	Enero-Diciembre



## H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2018-2021



### FICHA TÉCNICA DE INDICADORES 2020

#### Datos de Identificación del Programa

Programa Presupuestario:	Programa de Atención Ciudadana	Identificador del Programa:	105000
Clasificación del Programa Presupuestario:	E Prestación de Servicios Públicos		
Eje del PMD:	I. Municipio incluyente, humano y ciudadano		
Subeje del PMD:	1.1 Atención Ciudadana de Calidad		
Objetivo (Fin, Propósito, Componente o Actividad):	Actividad: Realizar cursos de capacitación de acuerdo a las necesidades sociales actuales		

#### Datos de Identificación del Indicador

<b>Nombre del indicador</b>	Porcentaje de cursos de capacitación impartidos	<b>Identificador del indicador</b>	C2.A1
<b>Dimensión a medir</b>	Eficacia	<b>Definición</b>	Es la relación porcentual de los cursos de capacitación impartidos a grupos sociales, respecto a los cursos solicitados por grupos sociales en el periodo.
<b>Método de cálculo</b>	(Número de cursos de capacitación impartidos / Número de cursos de capacitación solicitados) x100	<b>Unidad de Medida</b>	Porcentaje
<b>Desagregación geográfica</b>	Municipal	<b>Frecuencia de Medición</b>	Semestral

#### 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 su medición se refiere a los cursos impartidos respecto a las solicitudes de capacitación recibidas; es **relevante** porque mide al objetivo de brindar cursos de capacitación de acuerdo a las solicitudes de las organizaciones sociales; es **económico** porque la información para calcular el indicador se obtiene de los oficios recibidos y los reportes de cursos impartidos; es **monitoreable** porque los medios de verificación son suficientes y claros; es **adecuado** porque mide la capacidad de la Dirección de Atención Ciudadana, para dar trámite y seguimiento a las solicitudes de capacitación de las organizaciones sociales del municipio; el **aporte marginal** no aplica, ya que el objetivo se mide con un sólo indicador.

#### Responsable del Indicador

Unidad Responsable: Dirección de Atención Ciudadana	Nombre: Ma. Asunción Caballero May	Cargo: Directora
--	---------------------------------------	---------------------

#### Determinación de metas

Linea base		
Año	Valor	Periodo
No Aplica	0	Enero-Diciembre

Meta			
Valor	Numerador	Denominador	Periodo
100%	5	5	Enero-Junio 2020
100%	5	5	Julio-Diciembre 2020

Comportamiento del indicador hacia la meta	
Regular	
Factibilidad:	Media

Parámetros de semaforización		
Verde	Amarillo	Rojo
80% al 100%	65% al 79%	Menos del 65%

**Características de las variables (metadatos)**

Número de variables: 2

<b>Nombre</b>
Número de cursos de capacitación impartidos
<b>Fuentes (medios de verificación)</b>
Listas de asistencia resguardadas en la Dirección de Atención Ciudadana
<b>Desagregación geográfica</b>
Municipal
<b>Método de recopilación de datos</b>
Explotación de registros administrativos

<b>Descripción de la variable</b>
Se refiere a los cursos de capacitación impartidos en el periodo a los grupos sociales de acuerdo a la viabilidad de los recursos de la Dirección de Atención Ciudadana.
<b>Unidad de Medida</b>
Curso
<b>Frecuencia</b>
Semestral
<b>Fecha de disponibilidad de la información</b>
15 días posteriores al término del Semestre

<b>Nombre</b>
Número de cursos de capacitación solicitados
<b>Fuentes (medios de verificación)</b>
Oficios de solicitud de capacitación resguardados en la Dirección de Atención Ciudadana
<b>Desagregación geográfica</b>
Municipal
<b>Método de recopilación de datos</b>
Explotación de registros administrativos

<b>Descripción de la variable</b>
Se refiere a la demanda de cursos de capacitación que requieran las organizaciones sociales del municipio en el periodo.
<b>Unidad de Medida</b>
Curso
<b>Frecuencia</b>
Semestral
<b>Fecha de disponibilidad de la información</b>
15 días posteriores al término del Semestre

**Referencias adicionales**

<b>Referencia internacional, nacional o estatal</b>
No aplica
<b>Comentarios técnicos</b>
No aplica

Serie estadística		
Año	Valor	Periodo
No Aplica	0	No Aplica

  
 Mtra. Ma. Asunción Caballero May  
 Titular de Atención Ciudadana