



**H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2018-2021  
MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS (MIR)  
EJERCICIO FISCAL 2020**



<b>MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS 2020</b>	
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

NIVEL	ORDEN	RESUMEN NARRATIVO	INDICADORES						MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
			NOMBRE DEL INDICADOR	MÉTODO DE CÁLCULO	TIPO / DIMENSIÓN / FRECUENCIA DE MEDICIÓN	LÍNEA BASE	UNIDAD DE MEDIDA	META		
FIN	F1	Contribuir a una atención ciudadana de calidad mediante la respuesta eficaz y eficiente de 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	0	Porcentaje	80	Encuesta de satisfacción de Atención Ciudadana	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	P1	Los ciudadanos del Municipio de Campeche tienen una respuesta eficaz a sus solicitudes y/o demandas	Porcentaje de ciudadanos atendidos	(Número de ciudadanos atendidos / Número de ciudadanos que solicitan atención)x100	Estratégico / Eficacia / Anual	100	Porcentaje	100	Reporte Mensual de atención Ciudadana de la Dirección de Atención Ciudadana	Las unidades Administrativas informan oportunamente sobre las acciones a realizar.
COMPONENTE 1	C1	Solicitudes de los ciudadanos atendidas	Porcentaje de solicitudes ciudadanas atendidas	(Número de solicitudes ciudadanas atendidas / Número de solicitudes ciudadanas recibidas)x100	Gestión / Eficacia / Trimestral	100	Porcentaje	100	Reporte trimestral de Actividades de la Dirección de Atención Ciudadana	Las Unidades Administrativas cuentan con los recursos financieros, humanos y materiales para realizar la atención solicitada.
COMPONENTE 2	C2	Capacitación brindada a personas pertenecientes a grupos sociales	Promedio de personas capacitadas por curso impartido	Número de personas capacitadas / Número de cursos impartidos	Gestión / Eficacia / Trimestral	0	Personas	10	Listas de asistencia y fotografías de las actividades de capacitación de la Dirección de Atención Ciudadana	El solicitante invita al grupo social para el cual requiere la capacitación.
ACTIVIDAD 1.1	C1.A1	Recepción de las solicitudes a través del Contac Center, línea de atención ciudadana, módulos de atención, oficios y volantes.	Porcentaje de de solicitudes clasificadas	(Número de solicitudes clasificadas / Número de solicitudes recepcionadas)x100	Gestión / Eficacia / Trimestral	100	Porcentaje	100	Reportes trimestrales generados por la Dirección de Atención Ciudadana	Los ciudadanos hacen sus solicitudes a través de los canales establecidos por la Dirección de Atención Ciudadana
ACTIVIDAD 1.2	C1.A2	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	100	Porcentaje	100	Oficios de canalización a las diversas áreas y/o Instituciones y medios de recepción a solicitudes de Atención Ciudadana	Las Unidades Administrativas competentes dan atención a la canalización de solicitudes realizada por la Dirección de Atención Ciudadana.
ACTIVIDAD 1.3	C1.A3	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	64	Porcentaje	81	Oficios de respuesta generados por las diversas áreas y/o Instituciones y Oficios de Seguimiento de Atención Ciudadana	Las Unidades Administrativas competentes dan atención al seguimiento de solicitudes realizado por la Dirección de Atención Ciudadana.
ACTIVIDAD 2.1	C2.A1	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	0	Porcentaje	100	Listas de asistencia y Oficios de solicitud de capacitación resguardados en la Dirección de Atención Ciudadana	Las organizaciones sociales del municipio solicitan cursos de capacitación a la Dirección de Atención Ciudadana.

Elabora  
  
 Mtra. María Asunción Caballero May  
**Titular de la Dirección de Atención Ciudadana**

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

C.P. Claudia Eugenia Cetina Cabrera  
 Tesorería Municipal