



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

PROGRAMACIÓN ANUAL				BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA														
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	8003	5487	1,471	1,351	2,822										24.54%

ACTIVIDAD	INDICADOR					PROGRAMACIÓN TRIMESTRAL				AVANCE DE METAS ACUMULADAS				JUSTIFICACIÓN DE LA MODIFICACIÓN DE LA META ANUAL
	NOMBRE DEL INDICADOR	METODO DE CALCULO	TIPO / DIMENSION / 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	Enero-Marzo	1000	1000	100.00	META MODIFICADA: CLAVE DE AUTORIZACIÓN:
						Abril-Junio	1185	1185	100.00	Enero-Junio				
						Julio-Septiembre	2172	2172	100.00	Enero-Septiembre				
						Octubre-Diciembre	1640	1640	100.00	Enero-Diciembre				
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	Enero-Marzo	1000	1000	100.00	META MODIFICADA: CLAVE DE AUTORIZACIÓN:
						Abril-Junio	1185	1185	100.00	Enero-Junio				
						Julio-Septiembre	2172	2172	100.00	Enero-Septiembre				
						Octubre-Diciembre	1640	1640	100.00	Enero-Diciembre				
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	81.00	Enero-Marzo	120	880	13.64	META MODIFICADA: CLAVE DE AUTORIZACIÓN:
						Abril-Junio	750	925	81.00	Enero-Junio				
						Julio-Septiembre	750	925	81.00	Enero-Septiembre				
						Octubre-Diciembre	750	925	81.00	Enero-Diciembre				



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	N/A	N/A	N/A	META MODIFICADA:	CLAVE DE AUTORIZACIÓN:
						Enero-Junio	5	5	0.00	Enero-Junio				
						N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A		
						Julio-Diciembre	5	5	0.00	Enero-Diciembre				

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	7,140,869.90	1,652,187.32	1,609,789.64	1,595,379.97	2,313,513.97	1,652,187.32				1,652,187.32	23.14%	
2000	175,119.64	63,829.96	37,429.96	37,429.96	36,429.96	63,829.96				63,829.96	36%	
3000	46,041.29	11,642.09	10,114.29	9,694.32	14,600.80	11,642.09				11,642.09	25%	
Total:	7,362,030.03	1,727,659.36	1,657,332.89	1,612,493.25	2,364,544.53	1,727,659.36	0.00	0.00	0.00	1,727,659.36	23%	

Revisado

 Miriam Arzúnciga Caballero May
 Titular de Atención Ciudadana