



H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2018-2021 AVANCE EN LOS INDICADORES DE LOS PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS 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

CLASIFICACIÓN FUNCIONAL DEL GASTO	
FINALIDAD	1 GOBIERNO 2. DESARROLLO SOCIAL
FUNCION	1.8. OTROS SERVICIOS GENERALES
SUBFUNCION	1.8.5 Otros 2.7.1 Otros Asuntos Sociales

UNIDAD ADMINISTRATIVA:	Dirección de Atención Ciudadana
------------------------	---------------------------------

NIVEL	RESUMEN NARRATIVO	INDICADOR					PROGRAMACION TRIMESTRAL				AVANCE DE METAS ACUMULADAS				JUSTIFICACION DE LA MODIFICACION 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		
Fin	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	Porcentaje	80	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	META MODIFICADA: CLAVE DE AUTORIZACIÓN:	
							N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A		
							N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A		N/A
							Enero-Diciembre	480	600	80.00	Enero-Diciembre	449	449	100.00		
Propósito	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	Porcentaje	100	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	META MODIFICADA: CLAVE DE AUTORIZACIÓN:	
							N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A		
							N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A		
							Enero-Diciembre	11500	11500	100.00	Enero-Diciembre	11852	11852	100.00		
Componente	Solicitudes de los ciudadanos atendidas	Porcentaje de solicitudes ciudadanas atendidas	(Número de solicitudes ciudadanas atendidas / Número de solicitudes ciudadanas 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	2113	2113	100.00		
							Julio-Septiembre	2172	2172	100.00	Enero-Septiembre	3564	3564	100.00		
							Octubre-Diciembre	1640	1640	100.00	Enero-Diciembre	5114	5114	100.00		
Componente	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	Personas	10	Enero-Marzo	20	2	10.00	Enero-Marzo	35	2	17.50	META MODIFICADA: CLAVE DE AUTORIZACIÓN:	
							Abril-Junio	30	3	10.00	Enero-Junio	35	2	17.50		
							Julio-Septiembre	30	3	10.00	Enero-Septiembre	35	2	17.50		
							Octubre-Diciembre	20	2	10.00	Enero-Diciembre	115	4	28.75		



H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2018-2021 AVANCE EN LOS INDICADORES DE LOS PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS 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

CLASIFICACIÓN FUNCIONAL DEL GASTO	
FINALIDAD	1 GOBIERNO 2. DESARROLLO SOCIAL
FUNCION	1.8. OTROS SERVICIOS GENERALES
SUBFUNCION	1.8.5 Otros 2.7.1 Otros Asuntos Sociales

UNIDAD ADMINISTRATIVA:	Dirección de Atención Ciudadana
------------------------	---------------------------------

NIVEL	RESUMEN NARRATIVO	INDICADOR					PROGRAMACIÓN TRIMESTRAL				AVANCE DE METAS ACUMULADAS				JUSTIFICACIÓN DE LA MODIFICACIÓN DE LA META ANUAL	
		NOMBRE DEL INDICADOR	METODO DE CALCULO	TIPO / DIMENSIÓN / FRECUENCIA DE MEDICION	UNIDAD DE MEDIDA	META ANUAL	PERIODO QUE ABARCA	NUMERADOR	DENOMINADOR	VALOR	PERIODO QUE ABARCA EL VALOR ACUMULADO	NUMERADOR ACUMULADO	DENOMINADOR ACUMULADO	VALOR ACUMULADO		
Actividad	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	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	2113	2113	100.00		
							Julio-Septiembre	2172	2172	100.00	Enero-Septiembre	3564	3564	100.00		
							Octubre-Diciembre	1640	1640	100.00	Enero-Diciembre	5114	5114	100.00		
Actividad	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	2113	2113	100.00		
							Julio-Septiembre	2172	2172	100.00	Enero-Septiembre	3564	3564	100.00		
							Octubre-Diciembre	1640	1640	100.00	Enero-Diciembre	5114	5114	100.00		
Actividad	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	Enero-Marzo	120	880	13.64	META MODIFICADA: CLAVE DE AUTORIZACIÓN:	
							Abril-Junio	750	925	81.08	Enero-Junio	129	1984	6.50		
							Julio-Septiembre	750	925	81.08	Enero-Septiembre	955	2609	36.60		
							Octubre-Diciembre	750	925	81.08	Enero-Diciembre	1,313	3,801	34.54		
Actividad	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	2	2		100.00	
							N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A		N/A	
							Julio-Diciembre	5	5	0.00	Enero-Diciembre	4	4		100.00	

Reportó

 Mtra. María Asunción Caballero May
 Titular de Atención Ciudadana