



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



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

PROGRAMACION 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	6003	5497													

ACTIVIDAD	INDICADOR					PROGRAMACION TRIMESTRAL				AVANCE DE METAS ACUMULADAS				JUSTIFICACION DE LA MODIFICACION DE LA META ANUAL
	NOMBRE DEL INDICADOR	METODO DE CALCULO	TIPO / DIMENSION / 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	
Recepción de las solicitudes a través del Contac Center, línea de atención ciudadana, módulos de atención, oficinas y volantes.	Porcentaje de de solicitudes clasificadas	(Número de solicitudes clasificadas / Número de solicitudes recepcionadas) x 100	Gestión / Eficacia / Trimestral	Porcentaje	100	Enero-Marzo	1125	1125	100.00					
						Abril-Junio	1125	1125	100.00					
						Julio-Septiembre	1125	1125	100.00					
						Octubre-Diciembre	1125	1125	100.00					
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) x 100	Gestión / Eficacia / Trimestral	Porcentaje	100	Enero-Marzo	1125	1125	100.00					
						Abril-Junio	1125	1125	100.00					
						Julio-Septiembre	1125	1125	100.00					
						Octubre-Diciembre	1125	1125	100.00					
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) x 100	Gestión / Eficacia / Trimestral	Porcentaje	50	Enero-Marzo	250	500	50.00					
						Abril-Junio	250	500	50.00					
						Julio-Septiembre	250	500	50.00					
						Octubre-Diciembre	250	500	50.00					
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) x 100	Gestión / Eficacia / Semestral	Porcentaje	100	N/A	N/A	N/A	N/A					
						Enero-Junio	3	3	0.00					
						N/A	N/A	N/A	N/A					
						Julio-Diciembre	2	2	0.00					

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	6,483,876.78	1,438,533.99	1,547,032.72	1,734,963.39	1,764,349.68							
2000	36,725.24	10,556.33	6,566.32	8,058.32	8,556.27							
3000	46,041.29	11,642.11	10,114.29	9,684.32	14,600.57							
Total:	6,579,646.31	1,466,732.43	1,563,703.33	1,761,704.03	1,787,506.52							

Reportó

Mtra. María Asunción Caballero May
Titular de la Dirección 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