



FICHA TÉCNICA DE INDICADORES 2021

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		

Datos de Identificación del Indicador

Nombre del indicador	Porcentaje de ciudadanos satisfechos con la atención brindada	Identificador del indicador	F1
Dimensión a medir	Calidad	Definición	Es la relación porcentual de ciudadanos que consideran que la atención brindada fue excelente y muy bien, respecto a los ciudadanos encuestados sobre la atención brindada por parte de la Dirección de Atención Ciudadana
Método de cálculo	(Número de ciudadanos satisfechos con la atención brindada / Número de ciudadanos encuestados)x100	Unidad de Medida	Porcentaje
Desagregación geográfica	Municipal	Frecuencia de Medición	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 los ciudadanos satisfechos con la atención brindada respecto a los encuestados; es **relevante** porque mide al objetivo que es la atención de calidad de las solicitudes de los ciudadanos; es **económico** porque la información para calcular el indicador se obtiene de encuestas; 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 satisfacción de la atención brindada; el **aporte marginal** no aplica ya que se mide con un sólo indicador.

Responsable del Indicador

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



FICHA TÉCNICA DE INDICADORES 2021

Determinación de metas

Linea base		
Año	Valor	Periodo
No Aplica	0	No Aplica

Meta			
Valor	Numerador	Denominador	Periodo
90%	450	500	Enero-Diciembre 2021

Comportamiento del indicador hacia la meta	
Ascendente	
Factibilidad:	Media

Parámetros de semaforización		
Verde	Amarillo	Rojo
65% al 100%	55% al 64%	Menos del 55%

Características de las variables (metadatos)

Número de variables: 2

Nombre	Número de ciudadanos satisfechos con la atención brindada
Fuentes (medios de verificación)	Encuesta de satisfacción de atención ciudadana
Desagregación geográfica	Municipal
Método de recopilación de datos	Encuesta
Nombre	Número de ciudadanos encuestados
Fuentes (medios de verificación)	Encuesta de satisfacción de atención ciudadana
Desagregación geográfica	Municipal
Método de recopilación de datos	Encuesta

Descripción de la variable	Se refiere a los ciudadanos que califican la atención brindada a través del personal de la Dirección de Atención Ciudadana como satisfactoria (excelente y Muy Bien).
Unidad de Medida	Ciudadano
Frecuencia	Anual
Fecha de disponibilidad de la información	15 días posteriores al término del ejercicio fiscal
Descripción de la variable	Se refiere al número de ciudadanos encuestados a través de la Dirección de Atención Ciudadana.
Unidad de Medida	Ciudadano
Frecuencia	Anual
Fecha de disponibilidad de la información	15 días posteriores al término del ejercicio fiscal

Referencias adicionales

Referencia internacional, nacional o estatal	No aplica
Comentarios técnicos	Este indicador se reportará en el cuarto trimestre

Serie estadística		
Año	Valor	Periodo
No Aplica	0	Enero-Diciembre

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



H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2018-2021



FICHA TÉCNICA DE INDICADORES 2021

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):	Propósito: Los ciudadanos del Municipio de Campeche tienen una respuesta eficaz a sus solicitudes y/o demandas		

Datos de Identificación del Indicador

Nombre del indicador	Porcentaje de ciudadanos atendidos	Identificador del indicador	P1
Dimensión a medir	Eficacia	Definición	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.
Método de cálculo	(Número de ciudadanos atendidos / Número de ciudadanos que solicitan atención)x100	Unidad de Medida	Porcentaje
Desagregación geográfica	Municipal	Frecuencia de Medición	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: Dirección de Atención Ciudadana	Nombre: Asunción Caballero May	Cargo: Directora
---	--	----------------------------

Determinación de metas

Línea base		
Año	Valor	Periodo
2019	100%	Enero-Diciembre

Meta			
Valor	Numerador	Denominador	Periodo
100%	8000	8000	Enero-Diciembre 2021

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

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

Descripción de la variable
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.
Unidad de Medida
Ciudadano
Frecuencia
Anual
Fecha de disponibilidad de la información
15 días posteriores al término del ejercicio fiscal

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

Descripción de la variable
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.
Unidad de Medida
Ciudadano
Frecuencia
Anual
Fecha de disponibilidad de la información
15 días posteriores al término del ejercicio fiscal

Referencias adicionales

Referencia internacional, nacional o estatal
No aplica
Comentarios técnicos
Este indicar se reportará en el cuarto trimestre

Serie estadística		
Año	Valor	Periodo
2019	100%	Enero-Diciembre


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



FICHA TÉCNICA DE INDICADORES 2021

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

Nombre del indicador	Porcentaje de solicitudes ciudadanas atendidas	Identificador del indicador	C1
Dimensión a medir	Eficacia	Definición	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.
Método de cálculo	(Número de solicitudes ciudadanas atendidas / Número de solicitudes ciudadanas recibidas)x100	Unidad de Medida	Porcentaje
Desagregación geográfica	Municipal	Frecuencia de Medición	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 atendidas respecto a las recibidas; es relevante porque mide al objetivo que es 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: Dirección de Atención Ciudadana	Nombre: Asunción Caballero May	Cargo: Directora
---	--	----------------------------

Determinación de metas

Línea base		
Año	Valor	Periodo
2019	100%	Enero-Diciembre

Meta			
Valor	Numerador	Denominador	Periodo
100%	1125	1125	Enero-Marzo 2021
100%	1125	1125	Abril-Junio 2021
100%	1125	1125	Julio-Septiembre 2021
100%	1125	1125	Octubre-Diciembre 2021

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

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

Descripción de la variable
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.
Unidad de Medida
Solicitud
Frecuencia
Trimestral
Fecha de disponibilidad de la información
15 días posteriores al término del trimestre

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

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

Referencias adicionales

Referencia internacional, nacional o estatal
No aplica
Comentarios técnicos
No aplica

Serie estadística		
Año	Valor	Periodo
2019	100%	Enero-Diciembre


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



FICHA TÉCNICA DE INDICADORES 2021

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:	Componente: Capacitación brindada a personas pertenecientes a grupos sociales		
Objetivo (Fin, Propósito, Componente o Actividad):			

Datos de Identificación del Indicador

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

Determinación de metas

Linea base		
Año	Valor	Periodo
No Aplica	0	No Aplica

Meta			
Valor	Numerador	Denominador	Periodo
10	10	1	Enero-Marzo 2021
10	20	2	Abril-Junio 2021
10	10	1	Julio-Septiembre 2021
10	10	1	Octubre-Diciembre 2021

Comportamiento del indicador hacia la meta

Regular
Factibilidad: Alta

Parámetros de semaforización

Verde	Amarillo	Rojo
Mayor 8	6-8	Menos de 6

Características de las variables (metadatos)

Número de variables: 2

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

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

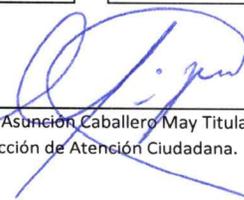
Nombre
Número de cursos impartidos
Fuentes (medios de verificación)
Listas de asistencia y fotografías de las actividades de capacitación de la Dirección de Atención Ciudadana
Desagregación geográfica
Municipal
Método de recopilación de datos
Explotación de registros administrativos

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

Referencias adicionales

Referencia internacional, nacional o estatal
No aplica
Comentarios técnicos
No aplica

Serie estadística		
Año	Valor	Periodo
No Aplica	0	No Aplica


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



FICHA TÉCNICA DE INDICADORES 2021

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):	Actividad: Recepción de las solicitudes a través del Contac Center, línea de atención ciudadana, módulos de atención, oficios y volantes.		

Datos de Identificación del Indicador

Nombre del indicador	Porcentaje de de solicitudes clasificadas	Identificador del indicador	C1.A1
Dimensión a medir	Eficacia	Definición	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.
Método de cálculo	(Número de solicitudes clasificadas / Número de solicitudes recepcionadas)x100	Unidad de Medida	Porcentaje
Desagregación geográfica	Municipal	Frecuencia de Medición	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, 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	Asunción Caballero May	Directora

Determinación de metas

Linea base			
Año	Valor	Periodo	
2019	100%	Enero-Diciembre	
Meta			
Valor	Numerador	Denominador	Periodo
100%	1125	1125	Enero-Marzo 2021
100%	1125	1125	Abril-Junio 2021
100%	1125	1125	Julio-Septiembre 2021
100%	1125	1125	Octubre-Diciembre 2021

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

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

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

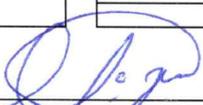
Nombre
Número de solicitudes recepcionadas
Fuentes (medios de verificación)
Reportes trimestrales generados por la Dirección de Atención Ciudadana
Desagregación geográfica
Municipal
Método de recopilación de datos
Explotación de registros administrativos

Descripción de la variable
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,oficios, volantes en el periodo correspondiente.
Unidad de Medida
Solicitud
Frecuencia
Trimestral
Fecha de disponibilidad de la información
15 días posteriores al término del trimestre

Referencias adicionales

Referencia internacional, nacional o estatal
No aplica
Comentarios técnicos
No aplica

Serie estadística		
Año	Valor	Periodo
2019	100%	Enero-Diciembre


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



FICHA TÉCNICA DE INDICADORES 2021

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: Canalización de las solicitudes a las áreas y/o instituciones correspondientes		

Datos de Identificación del Indicador

Nombre del indicador	Porcentaje de solicitudes canalizadas a las áreas y/o instituciones	Identificador del indicador	C1.A2
Dimensión a medir	Eficacia	Definición	Es la relación porcentual de los reportes ciudadanos canalizados por parte de la Dirección de Atención Ciudadana a las unidades administrativas correspondientes.
Método de cálculo	(Número de solicitudes canalizadas a las áreas y/o instituciones / Número de solicitudes recibidas)x100	Unidad de Medida	Porcentaje
Desagregación geográfica	Municipal	Frecuencia de Medición	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 canalizadas respecto a las recibidas; es **relevante** 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 **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: Dirección de Atención Ciudadana	Nombre: Asunción Caballero May	Cargo: Directora
---	--	----------------------------

Determinación de metas

Linea base		
Año	Valor	Periodo
2019	100%	Enero-Diciembre

Meta			
Valor	Numerador	Denominador	Periodo
100%	1125	1125	Enero-Marzo 2021
100%	1125	1125	Abril-Junio 2021
100%	1125	1125	Julio-Septiembre 2021
100%	1125	1125	Octubre-Diciembre 2021

Comportamiento del indicador hacia la meta

Regular	
Factibilidad:	Alta

Parámetros de semaforización

Verde	Amarillo	Rojó
85%-100%	65%-84%	Menos del 65%

Características de las variables (metadatos)

Número de variables: 2

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

Descripción de la variable
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.
Unidad de Medida
Solicitud
Frecuencia
Trimestral
Fecha de disponibilidad de la información
15 días posteriores al término del trimestre

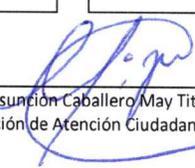
Nombre
Número de solicitudes recibidas
Fuentes (medios de verificación)
Medios de recepción a solicitudes de Atención Ciudadana
Desagregación geográfica
Municipal
Método de recopilación de datos
Explotación de registros administrativos

Descripción de la variable
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.
Unidad de Medida
Solicitud
Frecuencia
Trimestral
Fecha de disponibilidad de la información
15 días posteriores al término del trimestre

Referencias adicionales

Referencia internacional, nacional o estatal
No aplica
Comentarios técnicos
No aplica

Serie estadística		
Año	Valor	Periodo
2019	100%	Enero-Diciembre


 Mtra. Maria Asunción Caballero May Titular de
 la Dirección de Atención Ciudadana.



FICHA TÉCNICA DE INDICADORES 2021

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

Nombre del indicador	Porcentajes de recordatorios respondidos por las áreas y/o Instituciones	Identificador del indicador	C1.A3
Dimensión a medir	Eficacia	Definición	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.
Método de cálculo	(Número de recordatorios de solicitudes ciudadanas respondidas por las áreas y/o Instituciones / Número de recordatorios enviados a las áreas y/o Instituciones)x100	Unidad de Medida	Porcentaje
Desagregación geográfica	Municipal	Frecuencia de Medición	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 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	Asunción Caballero May	Directora

Determinación de metas

Linea base		
Año	Valor	Periodo
2019	64%	Enero-Diciembre

Meta			
Valor	Numerador	Denominador	Periodo
50%	250	500	Enero-Marzo 2021
50%	250	500	Abril-Junio 2021
50%	250	500	Julio-Septiembre 2021
50%	250	500	Octubre-Diciembre 2021

Comportamiento del indicador hacia la meta

Ascendente	
Factibilidad:	Media

Parámetros de semaforización

Verde	Amarillo	Rojo
70%-100%	55%-69%	Menos del 55%

Características de las variables (metadatos)

Número de variables: 2

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

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

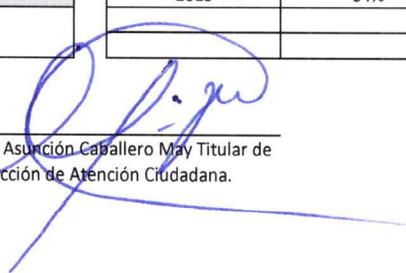
Nombre
Número de recordatorios enviados a las áreas y/o Instituciones
Fuentes (medios de verificación)
Oficios de Seguimiento de Atención Ciudadana
Desagregación geográfica
Municipal
Método de recopilación de datos
Explotación de registros administrativos

Descripción de la variable
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.
Unidad de Medida
Recordatorio de solicitud ciudadana
Frecuencia
Trimestral
Fecha de disponibilidad de la información
15 días posteriores al término del trimestre

Referencias adicionales

Referencia internacional, nacional o estatal
No aplica
Comentarios técnicos
No aplica

Serie estadística		
Año	Valor	Periodo
2019	64%	Enero-Diciembre


 Mtra. Maria Asunción Caballero May Titular de
 la Dirección de Atención Ciudadana.



H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2018-2021



FORTALEZA

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES 2021

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):	Actividad: Realizar cursos de capacitación de acuerdo a las necesidades sociales actuales		

Datos de Identificación del Indicador

Nombre del indicador	Porcentaje de cursos de capacitación impartidos	Identificador del indicador	C2.A1
Dimensión a medir	Eficacia	Definición	Es la relación porcentual de los cursos de capacitación impartidos a grupos sociales, respecto a los cursos solicitados por grupos sociales en el periodo.
Método de cálculo	(Número de cursos de capacitación impartidos / Número de cursos de capacitación solicitados) x100	Unidad de Medida	Porcentaje
Desagregación geográfica	Municipal	Frecuencia de Medición	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:	Nombre:	Cargo:
Dirección de Atención Ciudadana	Asunción Caballero May	Directora

Determinación de metas

Linea base		
Año	Valor	Periodo
No Aplica	0	Enero-Diciembre

Meta			
Valor	Numerador	Denominador	Periodo
100%	3	3	Enero-Junio 2021
100%	2	2	Julio-Diciembre 2021

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

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

Descripción de la variable
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.
Unidad de Medida
Curso
Frecuencia
Semestral
Fecha de disponibilidad de la información
15 días posteriores al término del Semestre

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

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

Referencias adicionales

Referencia internacional, nacional o estatal
No aplica
Comentarios técnicos
No aplica

Serie estadística		
Año	Valor	Periodo
No Aplica	0	No Aplica


 Mtra. Maria Asunción Caballero May Titular de
 la Dirección de Atención Ciudadana.