



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



CLAVE Y NÚMERO DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO DEL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO 2018-2021, SUBJEJE DEL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO 2018-	E105000 Programa de Atención Ciudadana
	I. Municipio incluyente, humano y ciudadano
	1.1 Atención Ciudadana de Calidad

CLASIFICACIÓN FUNCIONAL DEL GASTO	
FINALIDAD	2. DESARROLLO SOCIAL
FUNCION	2.7. OTROS ASUNTOS SOCIALES
SUBFUNCION	2.7.1 Otros Asuntos Sociales

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

NIVEL	ORDEN	RESUMEN NARRATIVO	INDICADOR					PROGRAMACIÓN TRIMESTRAL				AVANCE DE METAS ACUMULADAS			JUSTIFICACIÓN DE LA MODIFICACIÓN DE LA META ANUAL Y/O CAUSAS DE LAS VARIACIONES	
			NOMBRE DEL INDICADOR	METODO 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	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	Porcentaje	90	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		
								Enero-Diciembre	450	500	90.00	Enero-Diciembre			0.00	
Propósito	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	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		
								Enero-Diciembre	8000	8000	100.00	Enero-Diciembre			0.00	
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	Porcentaje	100	Enero-Marzo	1125	1125	100.00	Enero-Marzo	930	930	100.00	META MODIFICADA: CLAVE DE AUTORIZACIÓN:
								Abril-Junio	1125	1125	100.00	Enero-Junio	0	0	0.00	
								Julio-Septiembre	1125	1125	100.00	Enero-Septiembre			0.00	
								Octubre-Diciembre	1125	1125	100.00	Enero-Diciembre			0.00	
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	Personas	10	Enero-Marzo	10	1	10.00	Enero-Marzo	20	1	20.00	META MODIFICADA: CLAVE DE AUTORIZACIÓN:
								Abril-Junio	20	2	10.00	Enero-Junio			0.00	
								Julio-Septiembre	10	1	10.00	Enero-Septiembre			0.00	
								Octubre-Diciembre	10	1	10.00	Enero-Diciembre			0.00	



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



CLAVE Y NOMBRE DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO DEL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO 2018-2021	E105000 Programa de Atención Ciudadana
SUBJEJE DEL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO 2018-2021	I. Municipio incluyente, humano y ciudadano
SUBFUNCIÓN DEL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO 2018-2021	1.1 Atención Ciudadana de Calidad

CLASIFICACIÓN FUNCIONAL DEL GASTO	
FINALIDAD	2. DESARROLLO SOCIAL
FUNCIÓN	2.7. OTROS ASUNTOS SOCIALES
SUBFUNCIÓN	2.7.1 Otros Asuntos Sociales

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

NIVEL	ORDEN	RESUMEN NARRATIVO	INDICADOR					PROGRAMACIÓN TRIMESTRAL				AVANCE DE METAS ACUMULADAS				JUSTIFICACIÓN DE LA MODIFICACIÓN DE LA META ANUAL Y/O CAUSAS DE LAS VARIACIONES
			NOMBRE DEL INDICADOR	METODO DE CALCULO	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	
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	Porcentaje	100	Enero-Marzo	1125	1125	100.00	Enero-Marzo	930	930	100.00	META MODIFICADA: CLAVE DE AUTORIZACIÓN:
								Abril-Junio	1125	1125	100.00	Enero-Junio			0.00	
								Julio-Septiembre	1125	1125	100.00	Enero-Septiembre			0.00	
								Octubre-Diciembre	1125	1125	100.00	Enero-Diciembre			0.00	
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	Porcentaje	100	Enero-Marzo	1125	1125	100.00	Enero-Marzo	930	930	100.00	META MODIFICADA: CLAVE DE AUTORIZACIÓN:
								Abril-Junio	1125	1125	100.00	Enero-Junio			0.00	
								Julio-Septiembre	1125	1125	100.00	Enero-Septiembre			0.00	
								Octubre-Diciembre	1125	1125	100.00	Enero-Diciembre			0.00	
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	Porcentaje	50	Enero-Marzo	250	500	50.00	Enero-Marzo	0	270	0.00	La Dirección de Atención Ciudadana está en espera de la atención a la solicitud por parte de las Unidades Administrativas correspondientes. META MODIFICADA: CLAVE DE AUTORIZACIÓN:
								Abril-Junio	250	500	50.00	Enero-Junio			0.00	
								Julio-Septiembre	250	500	50.00	Enero-Septiembre			0.00	
								Octubre-Diciembre	250	500	50.00	Enero-Diciembre			0.00	
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	Porcentaje	100	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	META MODIFICADA: CLAVE DE AUTORIZACIÓN:	
								Enero-Junio	3	3	100.00	Enero-Junio				0.00
								N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A		N/A
								Julio-Diciembre	2	2	100.00	Enero-Diciembre				0.00



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



CLAVE Y NOMBRE DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO DEL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO 2018-2021	E105000 Programa de Atención Ciudadana
SUBJEJE DEL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO 2018-2021	I Municipio incluyente, humano y ciudadano
SUBJEJE DEL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO 2018-2021	1.1 Atención Ciudadana de Calidad

CLASIFICACIÓN FUNCIONAL DEL GASTO	
FINALIDAD	2. DESARROLLO SOCIAL
FUNCIÓN	2.7. OTROS ASUNTOS SOCIALES
SUBFUNCIÓN	2.7.1 Otros Asuntos Sociales

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

NIVEL	ORDEN	RESUMEN NARRATIVO	INDICADOR					PROGRAMACIÓN TRIMESTRAL				AVANCE DE METAS ACUMULADAS			JUSTIFICACIÓN DE LA MODIFICACIÓN DE LA META ANUAL Y/O CAUSAS DE LAS VARIACIONES
			NOMBRE DEL INDICADOR	METODO 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	

Reportó  
  
 Mtra. María Asunción Calchero May  
 Titular de Atención Ciudadana