



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



Alcaldía de  
**Campeche**

capital  
**amable**

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	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	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:	
								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	450	500	90.00	Enero-Diciembre	507	507	100.00		CLAVE DE AUTORIZACIÓN:
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:	
								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	8000	8000	100.00	Enero-Diciembre	8913	8913	100.00		CLAVE DE AUTORIZACIÓN:
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:	
								Abril-Junio	1125	1125	100.00	Enero-Junio	1691	1691	100.00		
								Julio-Septiembre	1125	1125	100.00	Enero-Septiembre	2286	2286	100.00		
								Octubre-Diciembre	1125	1125	100.00	Enero-Diciembre	3816	3816	100.00		CLAVE DE AUTORIZACIÓN:



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



Alcaldía de  
**Campeche**

capital  
**amable**

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	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	VALOR ACUMULADO	
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	20	1	20.00	
								Julio-Septiembre	10	1	10.00	Enero-Septiembre	20	1	20.00	
								Octubre-Diciembre	10	1	10.00	Enero-Diciembre	20	1	20.00	
Actividad 1.1	C1.A1	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)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	1691	1691	100.00	
								Julio-Septiembre	1125	1125	100.00	Enero-Septiembre	2286	2286	100.00	
								Octubre-Diciembre	1125	1125	100.00	Enero-Diciembre	3816	3816	100.00	
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	1691	1691	100.00	
								Julio-Septiembre	1125	1125	100.00	Enero-Septiembre	2286	2286	100.00	
								Octubre-Diciembre	1125	1125	100.00	Enero-Diciembre	3816	3816	100.00	
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 atención de las solicitudes depende de la programación de las actividades y recursos de las Unidades Administrativas correspondientes. META MODIFICADA: CLAVE DE AUTORIZACIÓN:
								Abril-Junio	250	500	50.00	Enero-Junio	136	695	19.57	
								Julio-Septiembre	250	500	50.00	Enero-Septiembre	294	1935	15.19	
								Octubre-Diciembre	250	500	50.00	Enero-Diciembre	294	1935	15.19	
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	Se llevaron a cabo las solicitudes requeridas. META MODIFICADA: CLAVE DE AUTORIZACIÓN:	
								Enero-Junio	3	3	100.00	Enero-Junio	1	1		100.00
								N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A		N/A
								Julio-Diciembre	2	2	100.00	Enero-Diciembre	1	1		100.00

Reportó

Lic. Lirio Aracely Tek Romero  
Titular de Atención Ciudadana