



**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:	1 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

BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA																		
Tipo de Beneficiario	PROGRAMACIÓN ANUAL			AVANCE DE METAS ACUMULADAS														
	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	206,691	11,500	6003	5497	1,594	1,555	3,159	3,060	3,043	6,103	3,679	3,701	7,380				84.17%

ACTIVIDAD	INDICADOR					PROGRAMACIÓN TRIMESTRAL				AVANCE DE METAS ACUMULADAS			JUSTIFICACIÓN DE LA MODIFICACIÓN DE LA META ANUAL Y/O CAUSA DE LAS VARIACIONES	
	NOMBRE DEL INDICADOR	MÉTODO DE CÁLCULO	TIPO / DIMENSIÓN / FRECUENCIA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	META ANUAL	PERÍODO QUE ABARCA	NUMERADOR	DENOMINADOR	VALOR	PERÍODO 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 solicitudes clasificadas	(Número de solicitudes clasificadas / Número de solicitudes recepcionadas) x 100	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			#DIV/0!	
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	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			#DIV/0!	
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	Enero-Marzo	0	270	0.00	Seguimos sin llegar a la meta de este indicador debido a la falta de respuestas de las unidades administrativas correspondientes META MODIFICADA: CLAVE DE AUTORIZACIÓN:
						Abril-Junio	250	500	50.00	Enero-Junio	136	665	19.57	
						Julio-Septiembre	250	500	50.00	Enero-Septiembre	294	1635	18.19	
						Octubre-Diciembre	250	500	50.00	Enero-Diciembre			#DIV/0!	
Realizar cursos de capacitación de acuerdo a las necesidades sociales actuales	Porcentaje de cursos de capacitación impartidos / Número de cursos de capacitación solicitados) x 100	(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	N/A	N/A	N/A	N/A	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			#DIV/0!	

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	8,493,879.78	1,438,533.99	1,547,032.72	1,734,963.39	1,784,349.68	1,443,622.73	2,820,544.43	1,885,119.89		6,149,287.05	94.69%	
2000	39,725.24	16,556.33	6,556.32	8,056.32	8,556.27	1,599.96	11,373.66	5,999.99		18,973.61	48%	
3000	46,041.29	14,842.11	10,114.29	9,884.32	14,800.57	18,754.39	20,976.06	21,413.88		61,144.33	133%	
Total:	8,579,646.31	1,469,932.43	1,563,703.33	1,761,704.03	1,787,506.52	1,463,977.08	2,852,894.15	1,912,533.76	0.00	6,229,404.99	95%	

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