



**H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2018-2021  
MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS (MIR)  
EJERCICIO FISCAL 2021**



Campeche es nuestra  
**FORTALEZA**

MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS 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

NIVEL	ORDEN	RESUMEN NARRATIVO	INDICADORES						MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
			NOMBRE DEL INDICADOR	MÉTODO DE CALCULO	TIPO / DIMENSIÓN / FRECUENCIA DE MEDICIÓN	LÍNEA BASE	UNIDAD DE MEDIDA	META		
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	0	Porcentaje	90	Encuesta de satisfacción de Atención Ciudadana	Los ciudadanos se mantienen informados de los trámites y servicios del Municipio y son tolerantes ante la planeación de las acciones programadas por el Municipio.
PROPOSITO	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	100	Porcentaje	100	Reporte Mensual de atención Ciudadana de la Dirección de Atención Ciudadana	Las unidades Administrativas informan oportunamente sobre las acciones a realizar.
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	100	Porcentaje	100	Reporte trimestral de Actividades de la Dirección de Atención Ciudadana	Las Unidades Administrativas cuentan con los recursos financieros, humanos y materiales para realizar la atención solicitada.
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	0	Personas	10	Listas de asistencia y fotografías de las actividades de capacitación de la Dirección de Atención Ciudadana	El solicitante invita al grupo social para el cual requiere la capacitación.

*[Firma manuscrita]*



**H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2018-2021  
MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS (MIR)  
EJERCICIO FISCAL 2021**



Campeche es nuestra  
**FORTALEZA**

<b>ACTIVIDAD 1.1</b>	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	100	Porcentaje	100	Reportes trimestrales generados por la Dirección de Atención Ciudadana	Los ciudadanos hacen sus solicitudes a través de los canales establecidos por la Dirección de Atención Ciudadana
<b>ACTIVIDAD 1.2</b>	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	100	Porcentaje	100	Oficios de canalización a las diversas áreas y/o Instituciones y medios de recepción a solicitudes de Atención Ciudadana	Las Unidades Administrativas competentes dan atención a la canalización de solicitudes realizada por la Dirección de Atención Ciudadana.
<b>ACTIVIDAD 1.3</b>	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	64	Porcentaje	50	Oficios de respuesta generados por las diversas áreas y/o Instituciones y Oficios de Seguimiento de Atención Ciudadana	Las Unidades Administrativas competentes dan atención al seguimiento de solicitudes realizado por la Dirección de Atención Ciudadana.
<b>ACTIVIDAD 2.1</b>	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	0	Porcentaje	100	Listas de asistencia y Oficios de solicitud de capacitación resguardados en la Dirección de Atención Ciudadana	Las organizaciones sociales del municipio solicitan cursos de capacitación a la Dirección de Atención Ciudadana.

Mtra. María Asunción Caballero May  
Titular de Atención Ciudadana

C.P. Claudia Eugenia Cetina Cabrera  
Tesorero Municipal

Licda. Claudia Aurora Campos Gavillo  
Titular de Planeación y Proyectos de Inversión Pública Productiva

H. AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE 2018-2021  
**UNIDAD DE PLANEACIÓN**