

Nivel	Objetivo	Indicador	Medio de Verificación	Supuesto
Fin	Contribuir al logro de mayor conformidad de la ciudadanía a través de la atención que se da a las necesidades expresadas directamente a la presidencia municipal.	<p>Nombre Variación de la percepción de atención a las demandas de la ciudadanía.</p> <p>Definición Diferencia aritmética entre la calificación otorgada por la población en el año actual con respecto a la línea base.</p> <p>Tipo Estratégico</p> <p>Dimensión Eficacia.</p> <p>Ámbito Impacto.</p> <p>Método de Cálculo Porcentaje de variación de percepción= Calificación del año actual menos Línea base.</p> <p>Algoritmo $PVS=CAL - LB$ VPS=Variación de percepción de atención a las demandas de la ciudadanía CAL=Calificación obtenida en el año evaluado LB=Línea base</p> <p>Valor Línea Base 0</p> <p>Año Línea Base 2016</p> <p>Periodicidad Anual</p> <p>Periodos/Metas 1/NA</p>	<p>Nombre Encuestas aplicadas a la población.</p> <p>Área Responsable Dirección de Atención Ciudadana.</p> <p>Disponibilidad Sí, pública.</p> <p>Unidad de Análisis Calificación</p> <p>Cobertura y Desagregación Geográfica Municipal</p> <p>Periodicidad Anual</p> <p>Fecha de Publicación Al mes siguiente del levantamiento de la encuesta.</p>	Ausencia de contingencias presupuestales o meteorológicas que afecten la atención a las demandas cotidianas de la ciudadanía.

Nivel	Objetivo	Indicador	Medio de Verificación	Supuesto
Propósito	En el municipio de Comalcalco se proporciona atención y seguimiento a las inquietudes de la ciudadanía expresadas directamente a la Presidencia Municipal.	<p>Nombre Índice de atención y seguimiento a la demanda ciudadana.</p> <p>Definición Sumatoria ponderada del índice de atención a la demanda ciudadana más el índice de vinculación para atención de la demanda ciudadana más Índice de integración de organizaciones de participación social.</p> <p>Tipo Estratégico</p> <p>Dimensión Eficacia.</p> <p>Ámbito Bienes y/o servicios.</p> <p>Método de Cálculo Índice de atención y seguimiento a la demanda ciudadana= (0.7 por Índice de atención a la demanda ciudadana) más (0.2 por Índice de vinculación para atención a la demanda ciudadana) más (0.1 por Índice de interacción de organizaciones para la participación social).</p> <p>Algoritmo $IAS=(0.7*ADC) + (0.2*IV) + (0.1*IOC)$ IAS=Índice de atención y seguimiento a la demanda ciudadana. ADC=Índice de atención a la demanda ciudadana. IV= Índice de vinculación para atención a la demanda ciudadana. IOC=Índice de interacción de organizaciones para la participación social.</p> <p>Valor Línea Base 0</p> <p>Año Línea Base 2016</p> <p>Periodicidad Anual</p> <p>Periodos/Metas 1/NA</p>	<p>Nombre Registros de la Dirección de Atención Ciudadana.</p> <p>Área Responsable Dirección de Atención Ciudadana.</p> <p>Disponibilidad Sí, pública.</p> <p>Unidad de Análisis Índices de atención ciudadana</p> <p>Cobertura y Desagregación Geográfica Municipal</p> <p>Periodicidad Anual</p> <p>Fecha de Publicación Al mes siguiente del término de cada año evaluado.</p>	Ausencia de contingencias presupuestarias o meteorológicas que afecten la atención a las demandas de la población expresadas directamente a la presidencia municipal.

Nivel	Objetivo	Indicador	Medio de Verificación	Supuesto
Componente 1	Se atiende la demanda ciudadana.	<p>Nombre Índice de atención a la demanda ciudadana.</p> <p>Definición Porcentaje de avance hasta el trimestre evaluado en la realización de audiencias públicas programadas para el año evaluado.</p> <p>Tipo Estratégico</p> <p>Dimensión Eficacia.</p> <p>Ámbito Bienes y/o servicios.</p> <p>Método de Cálculo Índice de atención a la demanda ciudadana= (Número de audiencias públicas realizadas hasta el trimestre evaluado dividido entre el Número de audiencias públicas programadas para el año evaluado) multiplicado por cien</p> <p>Algoritmo $ADC=(APR / APP)*100$ ADC=Índice de atención a la demanda ciudadana. APR=Número de audiencias públicas realizadas APP=Número de audiencias públicas programadas.</p> <p>Valor Línea Base 0</p> <p>Año Línea Base 2016</p> <p>Periodicidad Trimestral</p> <p>Periodos/Metas 4/NA</p>	<p>Nombre Registros de demandas recibidas y demandas atendidas de la Dirección de Atención Ciudadana.</p> <p>Área Responsable Dirección de Atención Ciudadana.</p> <p>Disponibilidad Sí, pública.</p> <p>Unidad de Análisis Número de demandas ciudadanas</p> <p>Cobertura y Desagregación Geográfica Municipal</p> <p>Periodicidad Trimestral</p> <p>Fecha de Publicación Al mes siguiente del término de cada trimestre.</p>	Ausencia de contingencias presupuestarias o meteorológicas que afecten la atención de las demandas ciudadanas recibidas en la administración municipal.

Nivel	Objetivo	Indicador	Medio de Verificación	Supuesto
Componente 2	Existe vinculación para la atención de la demanda ciudadana.	<p>Nombre Índice de vinculación para atención de la demanda ciudadana.</p> <p>Definición Avance en el número de convenios de vinculación firmados para la atención de la demanda ciudadana.</p> <p>Tipo Estratégico</p> <p>Dimensión Eficiencia.</p> <p>Ámbito Bienes y/o servicios.</p> <p>Método de Cálculo Índice de vinculación para la atención de la demanda ciudadana= (Número de convenios firmados hasta el semestre evaluado dividido entre el número de convenios programados para firma hasta el año evaluado) multiplicado por cien</p> <p>Algoritmo $IV=(CF/CP)*100$ IV=Índice de vinculación para la atención de la demanda ciudadana. CF=Número de convenios firmados. CP=Número de convenios programados.</p> <p>Valor Línea Base 0</p> <p>Año Línea Base 2016</p> <p>Periodicidad Semestral</p> <p>Periodos/Metas 2/NA</p>	<p>Nombre Registros de convenios de la Dirección de Atención Ciudadana.</p> <p>Área Responsable Dirección de Atención Ciudadana.</p> <p>Disponibilidad Sí, pública.</p> <p>Unidad de Análisis Convenios firmados.</p> <p>Cobertura y Desagregación Geográfica Municipal</p> <p>Periodicidad Semestral</p> <p>Fecha de Publicación Al mes siguiente del término de cada Semestre.</p>	Ausencia de contingencias económicas que afecten la firma de convenios para la atención de las demandas ciudadanas en el municipio.

Nivel	Objetivo	Indicador	Medio de Verificación	Supuesto
Componente 3	Existe promoción para la integración de organizaciones de participación social.	<p>Nombre Índice de integración de organizaciones de participación social.</p> <p>Definición Avance en la integración de organizaciones de participación social.</p> <p>Tipo Estratégico</p> <p>Dimensión Eficiencia.</p> <p>Ámbito Bienes y/o servicios.</p> <p>Método de Cálculo Índice de integración de organizaciones de participación social= (Número de organizaciones de participación social integradas hasta el semestre evaluado dividido entre el Número de organizaciones de participación social programadas hasta el año evaluado) multiplicado por cien</p> <p>Algoritmo $IOP=(OI/OP)*100$ IV=Índice de integración de organizaciones de participación social. CF=Número de organizaciones integradas. CP=Número de organizaciones programados.</p> <p>Valor Línea Base 0</p> <p>Año Línea Base 2016</p> <p>Periodicidad Semestral</p> <p>Periodos/Metas 2/NA</p>	<p>Nombre Registros de integración de organizaciones de participación social de la Dirección de Atención Ciudadana.</p> <p>Área Responsable Dirección de Atención Ciudadana.</p> <p>Disponibilidad Sí, pública.</p> <p>Unidad de Análisis Organizaciones de participación social.</p> <p>Cobertura y Desagregación Geográfica Municipal</p> <p>Periodicidad Semestral</p> <p>Fecha de Publicación Al mes siguiente del término de cada Semestre.</p>	Ausencia de contingencias socioeconómicas que afecten la integración de organizaciones de participación social en el municipio.

Nivel	Objetivo	Indicador	Medio de Verificación	Supuesto
Actividad 1.1	Se da mayor atención a la demanda socioeconómica (despensas, servicio médico en general y gestiones de apoyo de la población).	<p>Nombre Índice de atención a la demanda socioeconómica.</p> <p>Definición Porcentaje de avance en el ejercicio del presupuesto destinado a la atención de la demanda socioeconómica del municipio.</p> <p>Tipo Gestión</p> <p>Dimensión Eficiencia.</p> <p>Ámbito Proceso.</p> <p>Método de Cálculo Índice de atención a la demanda socioeconómica = (Presupuesto ejercido para atención de la demanda socioeconómica hasta el trimestre evaluado dividido entre Presupuesto anual programado para atención de la demanda socioeconómica) multiplicado por cien.</p> <p>Algoritmo $IAS = (PE / PP) * 100$. IAS= Índice de atención de la demanda socioeconómica. PP= Presupuesto anual programado. PE= Presupuesto ejercido hasta el trimestre evaluado</p> <p>Valor Línea Base 0</p> <p>Año Línea Base 2016</p> <p>Periodicidad Trimestral</p> <p>Periodos/Metas 4/NA</p>	<p>Nombre Registros contables de la Dirección de Atención Ciudadana.</p> <p>Área Responsable Dirección de Atención Ciudadana.</p> <p>Disponibilidad Sí, pública</p> <p>Unidad de Análisis Presupuesto ejercido.</p> <p>Cobertura y Desagregación Geográfica Municipal</p> <p>Periodicidad Trimestral</p> <p>Fecha de Publicación Al mes siguiente del término de cada trimestre evaluado.</p>	Ausencia de contingencias presupuestales o meteorológicas que incidan en la atención de la demanda socioeconómica de la población del municipio.

Nivel	Objetivo	Indicador		Medio de Verificación		Supuesto
Actividad 1.2	Se tienen registros de solicitudes ciudadanas.	Nombre	Registro de solicitudes de atención ciudadana.	Nombre	Registros de solicitudes de atención ciudadana de la Dirección de Atención Ciudadana.	Ausencia de contingencias meteorológicas que afecten el registro de solicitudes de atención ciudadana en el municipio.
		Definición	Porcentaje de avance en el registro de solicitudes de atención ciudadana.			
		Tipo	Gestión			
		Dimensión	Eficacia.	Área Responsable	Dirección de Atención Ciudadana.	
		Ámbito	Proceso.	Disponibilidad	Sí, pública.	
		Método de Cálculo	(Número de solicitudes de atención ciudadana capturados en el padrón hasta el trimestre evaluado dividido entre Número de solicitudes de atención ciudadana programados para el año evaluado) multiplicado por cien.	Unidad de Análisis	Número de solicitudes de atención ciudadana.	
		Algoritmo	$RSA = (RC / BP) * 100$ RSA=Registro de solicitudes de atención ciudadana. RP=Número de registros programados para el año evaluado. RC=Número de registros capturados hasta el trimestre evaluado.	Cobertura y Desagregación Geográfica	Municipal.	
		Valor Línea Base	0	Periodicidad	Trimestral	
		Año Línea Base	2016	Fecha de Publicación	Al mes siguiente del término de cada trimestre.	
		Periodicidad	Trimestral			
		Periodos/Metas	4/NA			

Nivel	Objetivo	Indicador	Medio de Verificación	Supuesto
Actividad 1.3	Se tienen padrones de beneficiarios.	<p>Nombre Padrón de beneficiarios de acciones de atención ciudadana.</p> <p>Definición Porcentaje de avance en la generación del padrón de beneficiados por acciones de atención ciudadana.</p> <p>Tipo Gestión</p> <p>Dimensión Eficacia.</p> <p>Ámbito Proceso.</p> <p>Método de Cálculo (Número de beneficiarios de acciones de atención ciudadana capturados en el padrón hasta el trimestre evaluado dividido entre Número de beneficiarios de acciones de atención ciudadana programados para el año evaluado) multiplicado por cien.</p> <p>Algoritmo $PBA = (BC / BP) * 100$ PBA=Padrón de beneficiados de acciones de atención ciudadana. BP=Número de beneficiarios programados para el año evaluado. BC=Número de beneficiarios capturados en el padrón hasta el trimestre evaluado.</p> <p>Valor Línea Base 0</p> <p>Año Línea Base 2016</p> <p>Periodicidad Trimestral</p> <p>Periodos/Metas 4/NA</p>	<p>Nombre Registros del DIF Municipal.</p> <p>Área Responsable DIF Municipal.</p> <p>Disponibilidad Sí, pública.</p> <p>Unidad de Análisis Número de beneficiarios.</p> <p>Cobertura y Desagregación Geográfica Municipal.</p> <p>Periodicidad Trimestral</p> <p>Fecha de Publicación Al mes siguiente del término de cada trimestre.</p>	Ausencia de contingencias presupuestarias o meteorológicas que afecten la integración del padrón de beneficiados por acciones de atención ciudadana en el municipio.

Nivel	Objetivo	Indicador	Medio de Verificación	Supuesto
Actividad 2.1	Se gestionan recursos adicionales al presupuesto del municipio.	<p>Nombre Índice de gestión de recursos adicionales.</p> <p>Definición Avance en el número de gestiones de recursos adicionales para la atención de la demanda ciudadana.</p> <p>Tipo Estratégico</p> <p>Dimensión Eficiencia.</p> <p>Ámbito Bienes y/o servicios.</p> <p>Método de Cálculo Índice de gestión de recursos adicionales= Número de gestiones exitosas de recursos adicionales hasta el semestre evaluado dividido entre el número de gestiones de recursos adicionales programados para el año evaluado multiplicado por cien</p> <p>Algoritmo $GRA=(GE/GP)*100$ GRA=Índice de gestión de recursos adicionales. GE=Número de gestiones exitosas de recursos adicionales. CP=Número de gestiones programadas.</p> <p>Valor Línea Base 0</p> <p>Año Línea Base 2016</p> <p>Periodicidad Semestral</p> <p>Periodos/Metas 2/NA</p>	<p>Nombre Registros de gestión de recursos adicionales de la Dirección de Atención Ciudadana.</p> <p>Área Responsable Dirección de Atención Ciudadana.</p> <p>Disponibilidad Sí, pública.</p> <p>Unidad de Análisis Convenios firmados.</p> <p>Cobertura y Desagregación Geográfica Municipal</p> <p>Periodicidad Semestral</p> <p>Fecha de Publicación Al mes siguiente del término de cada Semestre.</p>	Ausencia de contingencias presupuestarias o meteorológicas que afecten la gestión de recursos adicionales para la atención de las demandas ciudadanas en el municipio.

Nivel	Objetivo	Indicador	Medio de Verificación	Supuesto
Actividad 2.2	Existe coordinación de acciones con los programas de salud.	<p>Nombre Índice de coordinación de acciones con los programas de salud.</p> <p>Definición Avance en el trabajo conjunto de atención ciudadana con los programas de salud del municipio.</p> <p>Tipo Estratégico</p> <p>Dimensión Eficacia.</p> <p>Ámbito Bienes y/o servicios.</p> <p>Método de Cálculo Índice de coordinación de acciones con los programas de salud= Número de acciones coordinadas con los programas de salud realizadas hasta el semestre evaluado dividido entre el número de acciones coordinadas con los programas de salud programados para el año evaluado multiplicado por cien.</p> <p>Algoritmo $CAS=(CSR/CSP)*100$ CAS=Índice de coordinación de acciones con los programas de salud. CSR=Número de acciones coordinadas con los programas de salud realizadas. CSP=Número de acciones coordinadas con los programas de salud programadas.</p> <p>Valor Línea Base 0</p> <p>Año Línea Base 2016</p> <p>Periodicidad Semestral</p> <p>Periodos/Metas 2/NA</p>	<p>Nombre Registros de coordinación de acciones con los programas de salud de la Dirección de Atención Ciudadana.</p> <p>Área Responsable Dirección de Atención Ciudadana.</p> <p>Disponibilidad Sí, pública.</p> <p>Unidad de Análisis acciones de coordinación.</p> <p>Cobertura y Desagregación Geográfica Municipal</p> <p>Periodicidad Semestral</p> <p>Fecha de Publicación Al mes siguiente del término de cada Semestre.</p>	Ausencia de contingencias presupuestarias o meteorológicas que afecten la coordinación de acciones con los programas de salud para la atención de las demandas de salud ciudadanas en el municipio.

Nivel	Objetivo	Indicador	Medio de Verificación	Supuesto
Actividad 3.1	Se convoca a la ciudadanía para la integración de grupos sociales y organizaciones productivas.	<p>Nombre Índice de integración de grupos sociales y organizaciones productivas.</p> <p>Definición Avance en la integración de grupos sociales y organizaciones productivas del municipio.</p> <p>Tipo Estratégico</p> <p>Dimensión Eficacia.</p> <p>Ámbito Bienes y/o servicios.</p> <p>Método de Cálculo Índice de integración de grupos sociales y organizaciones productivas= Número de grupos sociales y organizaciones productivas integrados hasta el semestre evaluado dividido entre el número de grupos sociales y organizaciones productivas programados para el año evaluado multiplicado por cien.</p> <p>Algoritmo $GSO=(GSR/GSP)*100$ GSO=Índice de integración de grupos sociales y organizaciones productivas. GSR=Número de grupos sociales y organizaciones productivas integrados. GSP=Número de grupos sociales y organizaciones productivas programados.</p> <p>Valor Línea Base 0</p> <p>Año Línea Base 2016</p> <p>Periodicidad Semestral</p> <p>Periodos/Metas 2/NA</p>	<p>Nombre Registros de grupos sociales y organizaciones productivas integrados por la Dirección de Atención Ciudadana.</p> <p>Área Responsable Dirección de Atención Ciudadana.</p> <p>Disponibilidad Sí, pública.</p> <p>Unidad de Análisis Número de grupos sociales y organizaciones productivas.</p> <p>Cobertura y Desagregación Municipal</p> <p>Periodicidad Semestral</p> <p>Fecha de Publicación Al mes siguiente del término de cada Semestre.</p>	Ausencia de contingencias presupuestarias o meteorológicas que afecten la integración de grupos sociales y organizaciones productivas del municipio.

Nivel	Objetivo	Indicador	Medio de Verificación	Supuesto
Actividad 3.2	Se proporciona capacitación en materia de organización social.	<p>Nombre Índice de capacitación para organización social.</p> <p>Definición Avance en capacitación para organización social en el municipio.</p> <p>Tipo Estratégico</p> <p>Dimensión Eficacia.</p> <p>Ámbito Bienes y/o servicios.</p> <p>Método de Cálculo Índice de capacitación para organización social= Número de capacitaciones para organización social impartidas hasta el semestre evaluado dividido entre Número de capacitaciones para organización social programadas para el año evaluado multiplicado por cien.</p> <p>Algoritmo $COS = (COI / COP) * 100$ COS= Índice de capacitación para organización social. COI= Número de capacitaciones para organización social impartidas. COP= Número de capacitaciones para organización social programadas.</p> <p>Valor Línea Base 0</p> <p>Año Línea Base 2016</p> <p>Periodicidad Semestral</p> <p>Periodos/Metas 2/NA</p>	<p>Nombre Registros de capacitaciones para organización social de la Dirección de Atención Ciudadana.</p> <p>Área Responsable Dirección de Atención Ciudadana.</p> <p>Disponibilidad Sí, pública.</p> <p>Unidad de Análisis Capacitaciones para organización social.</p> <p>Cobertura y Desagregación Municipal</p> <p>Periodicidad Semestral</p> <p>Fecha de Publicación Al mes siguiente del término de cada Semestre.</p>	Ausencia de contingencias presupuestarias o meteorológicas que afecten la impartición de capacitaciones para organización social del municipio.