

Datos de Identificación del Programa presupuestario

Programa:	UA01	ATENCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES CIUDADANAS, ASÍ COMO LA LOGÍSTICA DE EVENTOS DE LA O EL PRESIDENTE MUNICIPAL; FORTALECIENDO LAS RELACIONES CON LA POBLACIÓN Y SECTORES PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE PACHUCA DE SOTO
Secretaría o Instituto a cargo:	100	UNIDADES DE APOYO DEL PRESIDENTE
Unidad responsable:	100	UNIDADES DE APOYO DEL PRESIDENTE
Prioridades:	GOBERNABILIDAD	

Planteamiento del Problema 2025

ANTECEDENTES

México al ser miembro de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) se compromete a trabajar en conjunto para cumplir con ella para cumplir con los tratados internacionales. En específico, la Declaración Universal de los Derechos Humanos en el artículo 21 señala que todas las personas tienen el derecho a participar en su gobierno y que la voluntad del pueblo es la base de la autoridad del poder público.

De igual manera, nuestro país al formar parte de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) se compromete a adoptar medidas que mejoren el bienestar de sus ciudadanos. En tal sentido, en el año 2021 se implementó la Encuesta Inaugural de la OCDE sobre los Determinantes de la Confianza en las Instituciones Públicas, este es un instrumento para medir la confianza de los ciudadanos con respecto a las administraciones públicas. En México, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) realizó en el año 2023, la Segunda Edición de la Encuesta sobre los Determinantes de la Confianza en las Instituciones Públicas, su objetivo es entender la relación entre la confianza institucional y gobernanza democrática frente a sus gobiernos; la encuesta resalta que en México el 48.4% de los encuestados tiene una confianza moderadamente alta en su Gobierno Municipal, mientras que 30.2% tiene una baja o nula confianza; también se destaca que la razón que impacta positivamente y en mayor proporción la confianza ciudadana es el de contar con gobiernos honestos, sinceros y competentes.

Dentro del marco legal, la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM) en el artículo octavo establece el derecho de petición como un Derecho Humano y una Garantía que debe ser protegida. En sentido reflexivo, la palabra petición (del latín petere) denota una solicitud, si se agrega el artículo constitucional antes mencionado, entonces dicha petitoria debe ser respetado por los funcionarios y empleados públicos.

A nivel operativo y práctico, la construcción del Plan Nacional de Desarrollo 2025 -2030 contempla en el eje Gobernanza con justicia y participación ciudadana, el compromiso "Gobierno sensible y cercano a la gente", es así que las autoridades deben escuchar, atender y dar respuesta a las cuestiones planteadas por la población.

En el estado de Hidalgo la Ley de Participación Ciudadana para el Estado de Hidalgo, menciona en su artículo décimo primero que los ciudadanos pueden proponer a la Administración Pública determinados acuerdos y realizar ciertos actos, entre ellos el de audiencia que la letra dice "La Audiencia Pública como mecanismo de participación ciudadana directa permitirá consolidar la inclusión de los ciudadanos hidalguenses... fortaleciendo los derechos inalienables de los hidalguenses". También, en esta ley se reconoce el derecho de petición el cual debe ser garantizado.

Para el caso del municipio de Pachuca de Soto, el primer instrumento que considera el derecho de los gobernados a participar activamente en la gestión pública para contribuir en el desarrollo de su municipio, es el decreto municipal número cuarenta y dos, que crea el reglamento de participación ciudadana para la gobernanza en el municipio de Pachuca de Soto, Hidalgo, el cual favorece la inclusión de la sociedad, la cohesión social y la participación ciudadana en los asuntos públicos.

Cabe hacer mención, que las peticiones ciudadanas requieren la debida atención; en tal sentido, se puede considerar que la participación y la atención ciudadana requiere de los mecanismos para ser debidamente gestionada, canalizada y dar respuesta a las necesidades y demandas de la población.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Se considera que la atención, gestión, canalización y respuesta de la autoridad municipal de Pachuca presenta ineficiencias que afectan la capacidad de respuesta ante las peticiones y necesidades de la ciudadanía. Esto es, retraso en la resolución de problemas y demandas, lo que genera insatisfacción y desconfianza en la administración pública municipal. Por lo tanto, es importante identificar y abordar las causas de esas ineficiencias para mejorar el servicio y fortalecer la relación entre la Presidencia Municipal y los ciudadanos de Pachuca de Soto.

ESTADO ACTUAL DEL PROBLEMA

De acuerdo al análisis descrito en torno a la percepción que tiene la ciudadanía en sus instancias gubernamentales, vemos que el derecho de petición encuentra obstáculos para ser atendida, por ejemplo, la corrupción, aumenta la distancia entre ciudadanos y gobierno generando una disminución en el grado de confianza entre ellos. Esto se refuerza con la Encuesta Nacional de Calidad Regulatoria e Impacto Gubernamental en Empresas, aplicada por INEGI en el año 2020 en el Estado de Hidalgo, en tal instrumento se registra que por cada 100 trámites realizados por unidades económicas en 21 de ellos se presentó algún tipo de problema, siendo el más mencionado el de barreras al trámite (requisitos excesivos y demora) con 90%. Este dato es importante, puesto que, si una unidad económica refiere barreras en las gestiones burocráticas, se puede interpretar que en el caso de la atención ciudadana es ineficiente en menoscabo de la población.

Es importante señalar, que el Plan Municipal de Desarrollo contempla como parte de su misión ser un Gobierno cercano y sensible para que sus habitantes reciban una atención a las demandas y necesidades sociales de forma oportuna.

EVOLUCIÓN DEL PROBLEMA

No existen análisis sobre gobernabilidad en Pachuca de Soto que permitan medir la evolución del problema, por lo que una manera de medir su evolución es la confianza en las instituciones, por lo que se toma la base de "México: confía en sus instituciones" de Consulta Mitofsky, por lo que la percepción ciudadana con respecto a sus gobiernos reflejan de forma general que el ciudadano considera que su gobierno no cuenta con una capacidad de gestión eficaz y eficiente para atender a los problemas públicos de mayor relevancia como el empleo y seguridad. De acuerdo con el análisis en torno a los conceptos de derecho de petición, la participación ciudadana y la confianza de la población en sus instituciones públicas, podemos mencionar que aún al contar con un marco legal existen ciertas limitaciones, en específico el de contar una medición puntual de la atención ciudadana en el municipio.

Como se ha mencionado, los datos muestran que la mitad de la población no tiene confianza en su gobierno, a pesar que en la actualidad las herramientas tecnológicas pueden agilizar y ser eficiente los procesos de atención, canalización y seguimiento peticiones ciudadanas, la incorporación de nuevas herramientas y estrategias pueden cambiar la tendencia de las cifras que se derivan de las encuestas y, hacer más dinámica la respuesta de la administración pública hacia la población. Si trasladamos esto al contexto mexicano, nos daremos cuenta de que en todo el país se vive un escenario de desconfianza ciudadana ante las instituciones públicas, gran parte de esa desconfianza es alimentada por la alta percepción sobre la corrupción de funcionarios y políticos.

POBLACIÓN O ÁREA DE ENFOQUE POTENCIAL Y OBJETIVO



Presidencia Municipal de Pachuca de Soto

Se considera que la población que requiere la atención a las peticiones ciudadanas, es mayor al número de población que habita en el municipio, esto por formar parte de la Zona Metropolitana de Pachuca, en la cual los vecinos de las demarcaciones aledañas se acercan a la Presidencia Municipal con la idea de encontrar respuesta a sus trámites, por lo que se le tiene que dar atención y orientación .

Por lo anterior, un Gobierno honesto, sincero y competente debe estar siempre de puertas abiertas atento a cualquier eventualidad.

Según los datos del Censo de Población y Vivienda 2020 del INEGI, el número de habitantes que podría presentar solicitudes es el siguiente:

Población Potencial: 314,331 habitantes.

Población Objetivo: 231,928 ciudadanos, es decir la población que tiene 18 años y más, se considera que puede formalizar algún mecanismo de participación ciudadana.

Es importante señalar, que se considera estas cifras porque el servicio y atención se debe brindar a todas las personas en igualdad de condiciones.

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

La intervención consiste en hacer eficiente la atención, registro, canalización y seguimiento de las peticiones ciudadanas esto mediante la capacitación del personal quienes brinden un servicio de calidad, modernización de herramientas y sistemas tecnológicos con el fin de agilizar las solicitudes, sugerencias y peticiones de la población.

Así mismo, se propone fortalecer la imagen del presidente municipal mediante la realización de eventos con la sociedad civil para mantener una cercanía permanente, un diálogo constante con la población para atender las demandas de los pachuqueños.

Elaboró

L.C.P. y A.P. Carlo Andre Nieto López
Coordinador Administrativo

Revisó

L.C.P. y A.P. Carlo Andre Nieto López
Coordinador Administrativo

Autorizó

L.A. Ricardo Escamilla Callejas
Secretario Particular

Datos de Identificación del Programa presupuestario

Programa:	UA01	ATENCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES CIUDADANAS, ASÍ COMO LA LOGÍSTICA DE EVENTOS DE LA O EL PRESIDENTE MUNICIPAL; FORTALECIENDO LAS RELACIONES CON LA POBLACIÓN Y SECTORES PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE PACHUCA DE SOTO
Secretaría o Instituto a cargo:	100	UNIDADES DE APOYO DEL PRESIDENTE
Unidad responsable:	100	UNIDADES DE APOYO DEL PRESIDENTE
Prioridades:	GOBERNABILIDAD	

Diagnóstico del Problema 2025

INDICADORES DE REFERENCIA

Con respecto a lo anterior, la pregunta es: ¿la sociedad mexicana confía en sus instituciones públicas?, de acuerdo con Consulta Mitofsky (2020) en su encuesta México: confianza en instituciones, nos muestra la percepción ciudadana de acuerdo a si ésta es alta, mediana o baja. En el grupo de alta confianza con calificaciones superiores a 7 encontramos a las universidades, la iglesia y el ejército mexicano. En cuanto al grupo de confianza media, se ubican los medios de comunicación, los bancos, el INE, los empresarios, la Suprema corte de Justicia de la Nación y la Presidencia de la República, todos ellos tienen calificaciones superiores de 6 pero inferiores a 7, aunque para el caso de la última encuesta los medios de comunicación repuntaron a 7.1 y la Presidencia de la República aumento la confianza ciudadana en 7.0 y 7.1 en las últimas dos encuestas. En el grupo de instituciones de baja confianza destacan los diputados, senadores, sindicatos, policía y los partidos políticos..

POBLACIÓN Ó ÁREA DE ENFOQUE POTENCIAL

Según los datos del Censo de Población y Vivienda 2020 del INEGI, el número de habitantes que podría presentar solicitudes es el siguiente:

Población Potencial: 314,331 habitantes.

POBLACIÓN Ó ÁREA DE ENFOQUE OBJETIVO

Según los datos del Censo de Población y Vivienda 2020 del INEGI, el número de habitantes que podría presentar solicitudes es el siguiente:

Población Objetivo: 231,928 ciudadanos, es decir la población que tiene 18 años y más, se considera que puede formalizar algún mecanismo de participación ciudadana.

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Baja gobernabilidad municipal debido a una comunicación institucional deficiente y falta de articulación de la imagen institucional.

OBJETIVO DEL PROGRAMA

Eficiente atención y comunicación del Presidente Municipal con la ciudadanía, así como la adecuada coordinación y logística de los eventos organizados por el Ayuntamiento.

Datos de Identificación del Programa presupuestario

Programa:	UA01	ATENCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES CIUDADANAS, ASÍ COMO LA LOGÍSTICA DE EVENTOS DE LA O EL PRESIDENTE MUNICIPAL; FORTALECIENDO LAS RELACIONES CON LA POBLACIÓN Y SECTORES PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE PACHUCA DE SOTO
------------------	------	--

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS ASOCIADOS A LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA

RIESGOS EXTERNOS		RIESGOS INTERNOS		RIESGOS DE CORRUPCIÓN	
<input type="checkbox"/>	-Crisis económica	<input type="checkbox"/>	-Cambios Institucionales	<input type="checkbox"/>	-Informes Financieros Fraudulentos
<input type="checkbox"/>	-Cambios en la administración pública y en su normativa a nivel estatal y federal	<input type="checkbox"/>	-Cambios en la administración pública y en su normativa a nivel municipal	<input type="checkbox"/>	-Apropiación indebida de activos
<input checked="" type="checkbox"/>	-Inestabilidad política	<input checked="" type="checkbox"/>	-Desconocimiento del personal de sus funciones y procesos	<input type="checkbox"/>	-Conflicto de interés.
<input checked="" type="checkbox"/>	-Inestabilidad social	<input type="checkbox"/>	-Problemas presupuestales a nivel	<input type="checkbox"/>	-Utilización de los recursos para fines distintos
<input type="checkbox"/>	-Problemas presupuestales a nivel estatal y federal	<input checked="" type="checkbox"/>	-Errores en el procesamiento y guarda de la información	<input type="checkbox"/>	-Pretensión del servidor público de obtener beneficios adicionales
<input type="checkbox"/>	-Eventos de la naturaleza	<input type="checkbox"/>	-Errores en el proceso de archivado y clasificación documental	<input type="checkbox"/>	-Uso indebido de los recursos humanos
<input type="checkbox"/>	-Proveedores desconocidos	<input type="checkbox"/>	-Inasistencia del personal	<input type="checkbox"/>	-Aprovechamiento del cargo o comisión en contra de otro servidor público
<input type="checkbox"/>	-Conflictos internacionales	<input type="checkbox"/>	-Incumplimiento del personal respecto a sus funciones y atribuciones	<input type="checkbox"/>	-Coalición con otros servidores públicos o terceros para obtener ventajas
<input type="checkbox"/>	-Conflictos Nacionales y Estatales	<input checked="" type="checkbox"/>	-Fallas en la comunicación interna	<input type="checkbox"/>	-Tráfico de influencias
<input type="checkbox"/>	-Inseguridad	<input type="checkbox"/>	-Fallas en los sistemas de almacenamiento, servidores y portal institucional	<input type="checkbox"/>	-Enriquecimiento oculto u ocultamiento de conflicto de interés
<input checked="" type="checkbox"/>	-Fallas en la comunicación con personas externas y entidades	<input type="checkbox"/>	-Procesos jurídicos	<input type="checkbox"/>	-Peculado
<input type="checkbox"/>	-Falta de cumplimiento de acuerdos de entidades externas	<input type="checkbox"/>	-Insuficiente provisión de materiales, insumos y recursos tecnológico	<input type="checkbox"/>	-Desperdicio, mal uso o el abuso de recursos públicos
<input checked="" type="checkbox"/>	-Falta de información o datos proporcionados por entidades externas	<input type="checkbox"/>	-Deficiente asignación de recursos	<input type="checkbox"/>	-Mal uso de recursos públicos
<input type="checkbox"/>	-Falta de asistencia de personas externas a reuniones	<input type="checkbox"/>	-Robo, pérdida, destrucción o malversación de recursos	<input type="checkbox"/>	-Abuso de recursos públicos
<input type="checkbox"/>	-Falta de cumplimiento de la sociedad civil	<input type="checkbox"/>	-Fallas en el servicio de luz e internet	<input type="checkbox"/>	(otro)

Datos de Identificación del Programa presupuestario

Programa:	UA01	ATENCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES CIUDADANAS, ASÍ COMO LA LOGÍSTICA DE EVENTOS DE LA O EL PRESIDENTE MUNICIPAL; FORTALECIENDO LAS RELACIONES CON LA POBLACIÓN Y SECTORES PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE PACHUCA DE SOTO
------------------	------	--

Elaboró

L.C.P. y A.P. Carlo Andre Nieto López
Coordinador Administrativo

Revisó

L.C.P. y A.P. Carlo Andre Nieto López
Coordinador Administrativo

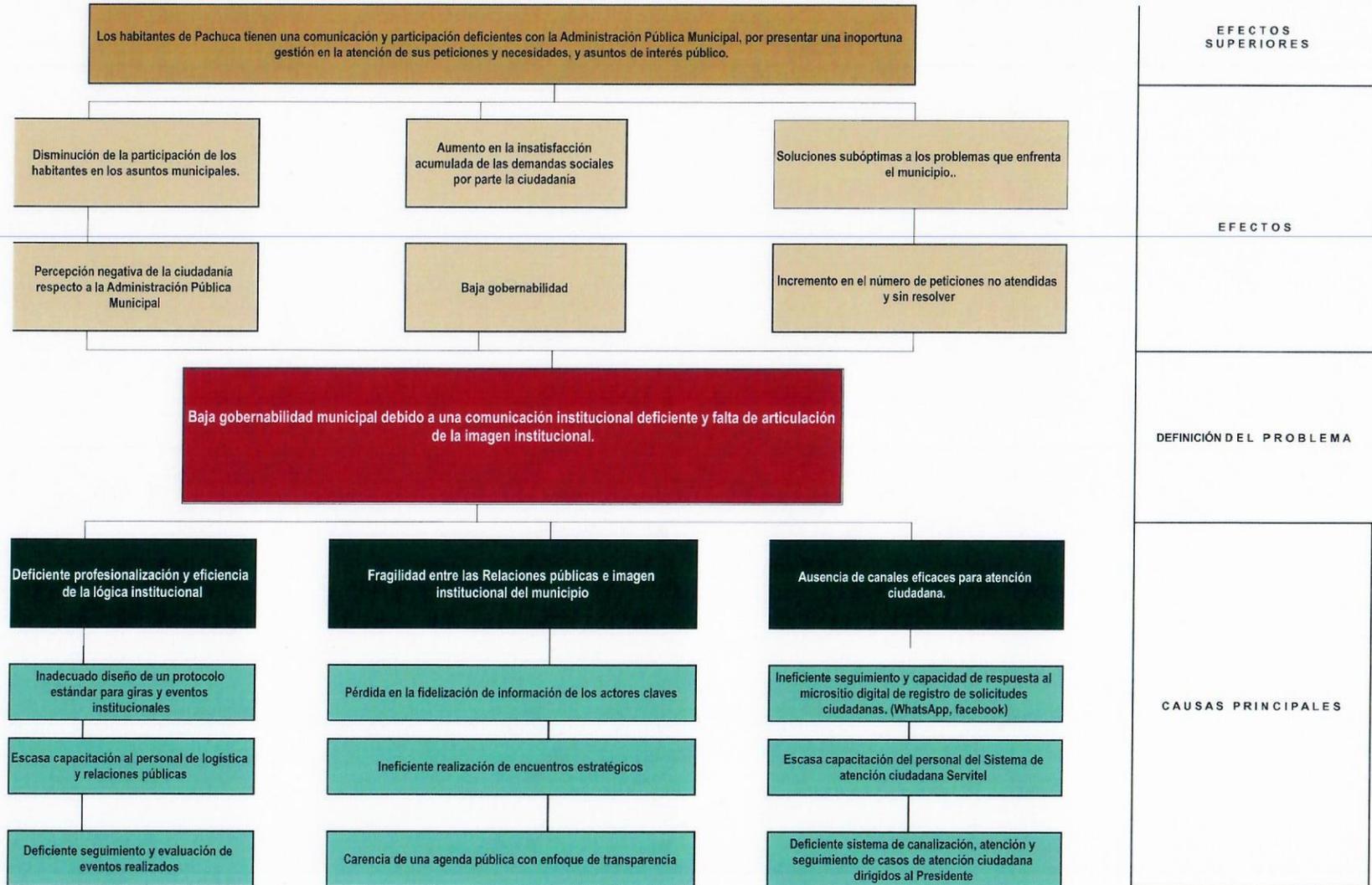
Autorizó

L.A. Ricardo Escamilla Callejas
Secretario Particular

Datos de Identificación del Programa presupuestario

Programa:	UA01	ATENCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES CIUDADANAS, ASÍ COMO LA LOGÍSTICA DE EVENTOS DE LA O EL PRESIDENTE MUNICIPAL; FORTALECIENDO LAS RELACIONES CON LA POBLACIÓN Y SECTORES PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE PACHUCA DE SOTO
Secretaría o Instituto a cargo:	100	UNIDADES DE APOYO DEL PRESIDENTE
Unidad responsable:	100	UNIDADES DE APOYO DEL PRESIDENTE
Prioridades:	GOBERNABILIDAD	

Árbol de Problemas 2025



Causas del Problema

El registro y control incorrecto de las peticiones ciudadanas ocasiona una atención errónea, así mismo, si hay una desatención y desactualización del sistema digital de seguimiento, habrá una gestión, canalización y seguimiento deficiente de dichas solicitudes; también si hay una deficiente organización en la realización y difusión de eventos públicos y especiales generará una deficiente comunicación en los canales de diálogo entre el Presidente Municipal, ciudadanía y grupos de la sociedad civil.

Efectos del Problema

La percepción negativa de la ciudadanía respecto a la Administración Pública Municipal, influye en la disminución de participación de los habitantes en los asuntos municipales, la baja gobernabilidad provoca que exista un aumento en la insatisfacción acumulada de las demandas sociales por parte de la ciudadanía, de igual manera el incremento en el número de peticiones no atendidas y sin resolver, lleva a unas soluciones subóptimas a los problemas que enfrenta el municipio

Elaboró

L.C.P. y A.P. Carlo Andre Nieto López
Coordinador Administrativo

Revisó

L.C.P. y A.P. Carlo Andre Nieto López
Coordinador Administrativo

Autorizó

L.A. Ricardo Escamilla Callejas
Secretario Particular

Datos de Identificación del Programa presupuestario

Programa:	UA01	ATENCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES CIUDADANAS, ASÍ COMO LA LOGÍSTICA DE EVENTOS DE LA O EL PRESIDENTE MUNICIPAL; FORTALECIENDO LAS RELACIONES CON LA POBLACIÓN Y SECTORES PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE PACHUCA DE SOTO
Secretaría o Instituto a cargo:	100	UNIDADES DE APOYO DEL PRESIDENTE
Unidad responsable:	100	UNIDADES DE APOYO DEL PRESIDENTE
Prioridades:	GOBERNABILIDAD	

Análisis de los Involucrados 2025

Agrupación de Involucrados y Matriz de Expectativas - Fuerzas

No.	Actor / Grupo de actores	Rol	Posición	Agrupación de involucrados	Interés / expectativa (a favor o en contra)	Interés / expectativa (a favor o en contra) (A)	Fuerza para defender intereses (B)	Calificación (AxB)
1	Cudadanía	Son los habitantes que demandan una solución eficiente y oportuna a sus peticiones.	En principio, se considera que está a favor y cooperan con el nuevo gobierno para encontrar soluciones a sus demandas y necesidades.	Aliado	A favor	3	2	6
2	Actores clave	Personas, grupos u organizaciones que forman la base de datos y se involucran para formar parte de los encuentros estratégicos del área de Relaciones Públicas	Son los protagonistas de cada uno de los eventos en los cuales participa la Dirección de Relaciones Públicas.	Aliado	A favor	3	3	9
3	Organizaciones civiles	Es el conjunto de personas que se organizan en agrupaciones su objetivo es promover el bienestar general, visibilizar temas de interés para la sociedad, actúan en conjunto con el gobierno para encontrar soluciones a problemas públicos.	Su posición es abierta hacia el gobierno para ser partícipes en la solución de medidas que ayuden al bienestar de los habitantes del municipio y al desarrollo de la gestión gubernamental.	Aliado	A favor	3	3	9

Escala: 1= Baja; 2= Media; 3= Alta

Elaboró

L.C.P. y A.P. Carlo Andre Nieto López
Coordinador Administrativo

Revisó

L.C.P. y A.P. Carlo Andre Nieto López
Coordinador Administrativo

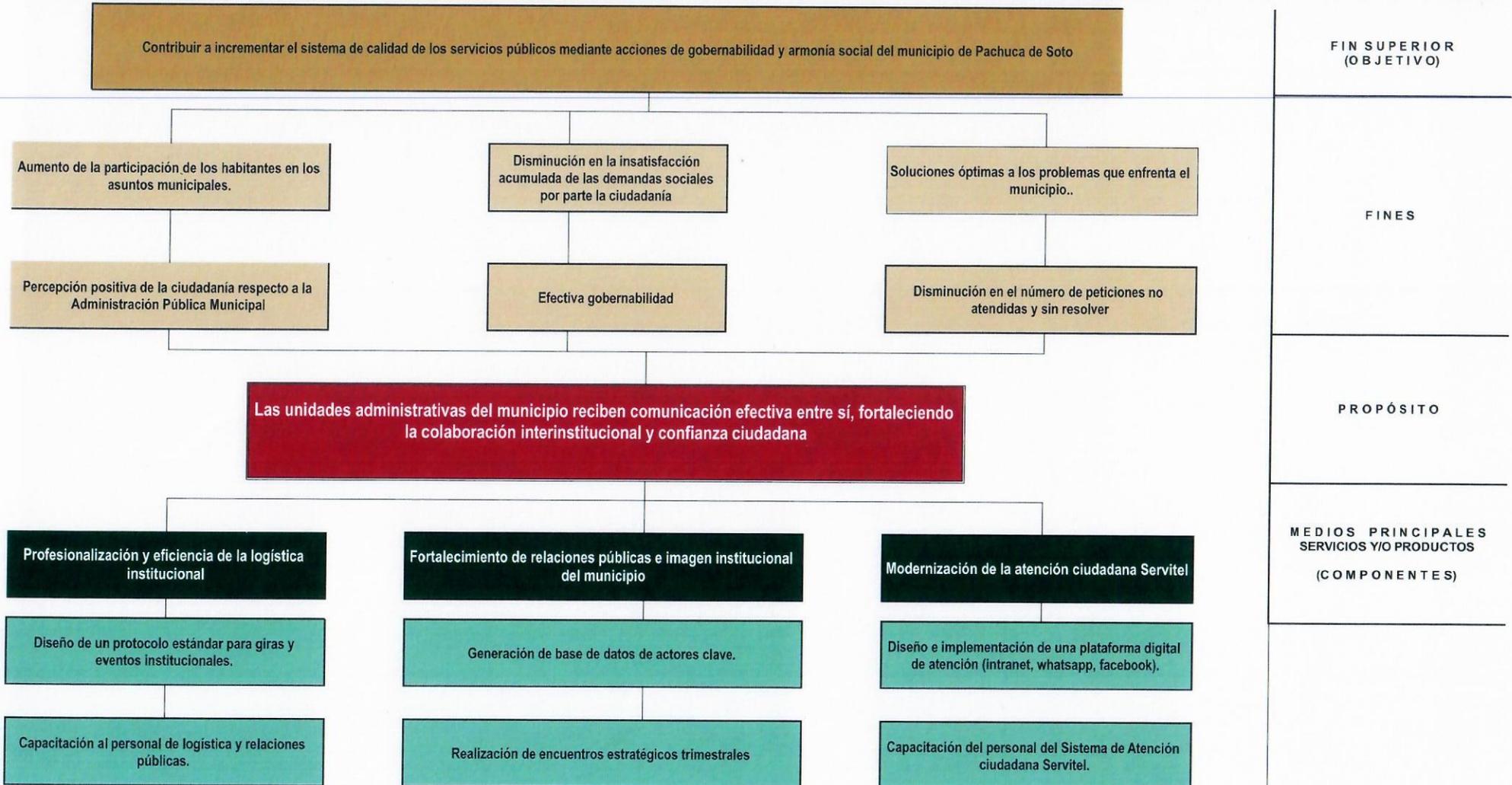
Autorizó

L.A. Ricardo Escamilla Callejas
Secretario Particular

Datos de Identificación del Programa presupuestario

Programa:	UA01	ATENCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES CIUDADANAS, ASÍ COMO LA LOGÍSTICA DE EVENTOS DE LA O EL PRESIDENTE MUNICIPAL; FORTALECIENDO LAS RELACIONES CON LA POBLACIÓN Y SECTORES PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE PACHUCA DE SOTO
Secretaría o Instituto a cargo:	100	UNIDADES DE APOYO DEL PRESIDENTE
Unidad responsable:	100	UNIDADES DE APOYO DEL PRESIDENTE
Prioridades:	GOBERNABILIDAD	

Árbol de Objetivos 2025



Seguimiento y evaluación de eventos realizados.

Creación de agenda pública con enfoque de transparencia

Establecer un sistema de seguimiento y atención de casos de atención ciudadana dirigidos al Presidente

MEDIOS
(ACTIVIDADES)

Objetivo General

Eficiente atención y comunicación del Presidente Municipal con la ciudadanía, así como la adecuada coordinación y logística de los eventos organizados por el Ayuntamiento.

Objetivo Específico

Las unidades administrativas del municipio reciben comunicación efectiva entre sí, fortaleciendo la colaboración interinstitucional y confianza ciudadana

Elaboró

L.C.P. y A.P. Carlo Andre Nieto López
Coordinador Administrativo

Revisó

L.C.P. y A.P. Carlo Andre Nieto López
Coordinador Administrativo

Autorizó

L.A. Ricardo Escamilla Callejas
Secretario Particular

Datos de Identificación del Programa presupuestario

Programa:	UA01	ATENCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES CIUDADANAS, ASÍ COMO LA LOGÍSTICA DE EVENTOS DE LA O EL PRESIDENTE MUNICIPAL; FORTALECIENDO LAS RELACIONES CON LA POBLACIÓN Y SECTORES PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE PACHUCA
Secretaría o Instituto a cargo:	100	UNIDADES DE APOYO DEL PRESIDENTE
Unidad responsable:	100	UNIDADES DE APOYO DEL PRESIDENTE
Prioridades:	GOBERNABILIDAD	

Matriz de Alternativas 2025

Criterios de Valoración	Alternativa 1	Alternativa 2	Alternativa 3
	Acciones de planificación, coordinación y ejecución de los eventos programados del Presidente Municipal.	Fortalecimiento de relaciones públicas e imagen institucional del municipio	Modernización de la atención ciudadana Servitel
Menor costo de implementación	2	3	1
Mayor financiamiento disponible	2	2	1
Menor tiempo para obtener resultados	3	2	1
Mayor aceptación de la alternativa por parte de la población afectada por el problema	1	2	3
Mayor viabilidad técnica	2	1	3
Mayor capacidad institucional	3	1	2
Mayor impacto institucional	2	1	3
Mejores resultados esperados	1	2	3
Total	16	14	17

Escala: Mejor = 3, Intermedia = 2, Peor = 1

Elaboró

L.C.P. y A.P. **Carlo Andre Nieto López**
Coordinador Administrativo

Revisó

L.C.P. y A.P. **Carlo Andre Nieto López**
Coordinador Administrativo

Autorizó

L.A. **Ricardo Escamilla Callejas**
Secretario Particular

Datos Generales del Programa 2025

Secretaría o Instituto a cargo:	UA01	ATENCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES CIUDADANAS, ASÍ COMO LA LOGÍSTICA DE EVENTOS DE LA O EL PRESIDENTE MUNICIPAL; FORTALECIENDO LAS RELACIONES CON LA POBLACIÓN Y SECTORES PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE PACHUCA DE SOTO
Nombre del Programa:	100	UNIDADES DE APOYO DEL PRESIDENTE
Prioridades:	GOBERNABILIDAD	

Definición del Programa:	Contribuir a incrementar el sistema de calidad de los servicios públicos mediante acciones de gobernabilidad y armonía social del municipio de Pachuca de Soto
Objetivo General:	Eficiente atención y comunicación del Presidente Municipal con la ciudadanía, así como la adecuada coordinación y logística de los eventos organizados por el Ayuntamiento.
Objetivo específicos:	Las unidades administrativas del municipio reciben comunicación efectiva entre sí, fortaleciendo la colaboración interinstitucional y confianza ciudadana

Alineación Programática

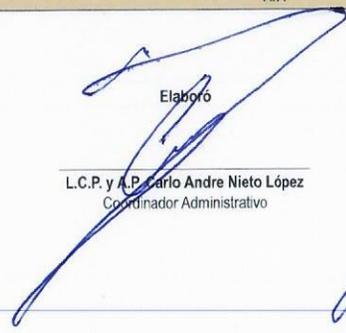
	Plan Nacional de Desarrollo	Plan Estatal de Desarrollo	Plan Municipal de Desarrollo		Objetivo de los ODS:	Objetivo 16. Paz, justicia e instituciones sólidas.
Acuerdo:	Eje General 1: Gobernanza con justicia y participación ciudadana	Acuerdo 2. Acuerdo para el bienestar del pueblo.	Acuerdo 1. Pachuca con instituciones sólidas, transparentes y eficientes. Acuerdo 2. Pachuca con Desarrollo Social, Urbano e Incluyente.		Meta del Objetivo:	16.7 Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades.
Objetivo:	Objetivo 1.1: Promover y fortalecer el desarrollo de una sociedad democrática, participativa, transparente y justa	2.2 Desarrollo de la nueva política del bienestar con la participación de todos y todas.	Objetivo 1.1. Desarrollar e impulsar un sistema de gestión integral de calidad que permita la mejora continua de los trámites y servicios de la administración pública municipal Objetivo 2.10. Fomentar la cooperación entre la sociedad civil, el sector educativo, el privado, y la administración pública municipal para el desarrollo cultural y social del municipio.	GDM	Módulo de la GDM:	Módulo 8. Gobierno Abierto
Estrategia:	Estrategia 1.1.2 Fortalecer la gobernanza mediante mecanismos que atiendan las demandas ciudadanas y fomenten una sociedad más participativa e informada	2.2.1. Construir democráticamente la política del bienestar de las y los hidalguenses.	Estrategia 1.1.1. Impulsar un sistema de calidad en los servicios públicos más importantes que fortalezca la gobernabilidad de la administración pública municipal. Estrategia 2.10.1. Fomentar la reconciliación social y el trabajo conjunto a través de la cultura para el desarrollo económico y social del municipio.		Indicador:	8.2.1 y 8.2.2
Lineas de Acción Municipal atendidas por el Programa						
1.1.1.3.	Impulsar el uso de las TIC's y comunicación bidireccional que mejore los servicios públicos municipales					
1.1.1.4.	Fortalecer la corresponsabilidad en la vinculación interinstitucional y con gobierno del estado.					
1.8.1.1.	Promover la participación social a través de la organización de eventos en temas de interés del municipio					
1.7.3.3.	Capacitar a los servidores públicos en habilidades de comunicación efectiva y transparencia, asegurando que cada secretaría cuente con personal preparado que responda a la ciudadanía de manera clara y					
2.10.1.8	Establecer convenios con organizaciones, instituciones y empresas para la obtención de recursos y apoyo logístico que permitan la realización de actividades culturales, ampliando el alcance de los programas artísticos y culturales.					

Relación de Responsabilidades

Componente	Unidad Responsable	Alineación Transversal	¿Cuenta con Padrón de Beneficiarios?	Tipo de Registro del Padrón de Beneficiarios	Tipo de población	Población/Área de Enfoque Potencial	Población/Área de enfoque Objetivo
Acciones de planificación, coordinación y ejecución de los eventos programados del Presidente Municipal.	Secretaría Particular y Dirección de Giras y Logística	Gobernabilidad	No	No aplica	Área de Enfoque	314,331 habitantes.	231,928 ciudadanos, es decir la población que tiene 18 años y más,

Fortalecimiento de relaciones públicas e imagen institucional	Dirección de Relaciones Públicas	Gobernabilidad	No	No aplica	Personas Vulnerables	314,331 habitantes.	231,928 ciudadanos, es decir la población que tiene 18 años y más,
Modernización de la atención ciudadana Servitel	Dirección de Atención Telefónica SERVITEL	Gobernabilidad	No	No aplica	Personas Vulnerables	314,331 habitantes.	231,928 ciudadanos, es decir la población que tiene 18 años y más,

Programas presupuestarios con los que se complementa		
Clave	Nombre	Justificación
N/A	N/A	N/A

 Elaboró L.C.P. y A.P. Carlo Andre Nieto López Coordinador Administrativo	 Revisó L.C.P. y A.P. Carlo Andre Nieto López Coordinador Administrativo	 Autorizó L.A. Ricardo Escamilla Callejas Secretario Particular
---	---	---

Datos de Identificación del Programa presupuestario

Programa:	UA01	ATENCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES CIUDADANAS, ASÍ COMO
Secretaría o Instituto a cargo:	100	UNIDADES DE APOYO DEL PRESIDENTE
Unidad responsable:	100	UNIDADES DE APOYO DEL PRESIDENTE
Prioridades:	GOBERNABILIDAD	

Estructura Analítica del Programa Presupuestario 2025

Problemática (Proviene de la parte superior del árbol de problemas)	Solución (Proviene de la parte superior del árbol de objetivos)
Efectos	Fines
Los habitantes de Pachuca tienen una comunicación y participación deficientes con la Administración Pública Municipal, por presentar una inoportuna gestión en la atención de sus peticiones y necesidades, y asuntos de interés público.	Contribuir a incrementar el sistema de calidad de los servicios públicos mediante acciones de gobernabilidad y armonía social del municipio de Pachuca de Soto
Problema	Objetivo
Población potencial	Población objetivo
Según los datos del Censo de Población y Vivienda 2020 del INEGI, el número de habitantes que podría presentar solicitudes es el siguiente: Población Potencial: 314,331 habitantes.	Según los datos del Censo de Población y Vivienda 2020 del INEGI, el número de habitantes que podría presentar solicitudes es el siguiente: Población Objetivo: 231,928 ciudadanos, es decir la población que tiene 18 años y más, se considera que puede formalizar algún mecanismo de participación ciudadana.
Descripción del problema	Descripción del resultado esperado

Baja gobernabilidad municipal debido a una comunicación institucional deficiente y falta de articulación de la imagen institucional.		Las unidades administrativas del municipio reciben comunicación efectiva entre sí, fortaleciendo la colaboración interinstitucional y confianza ciudadana	
Magnitud (Línea base)		Magnitud (Resultado esperado o meta)	
F.	48.25%	F.	48%
P.	0%	P.	100%
C.1.	0%	C.1.	100%
A.1.1.	0%	A.1.1.	100%
A.1.2.	0%	A.1.2.	100%
A.1.3	0%	A.1.3	90%
C.2.	0%	C.2.	60%
A.2.1.	0%	A.2.1.	100%
A.2.2.	0%	A.2.2.	100%
A.2.3.	0%	A.2.3.	80%
C.3.	0%	C.3.	1 día
A.3.1.	0%	A.3.1.	100%
A.3.2	0%	A.3.2	100%
A.3.3	0%	A.3.3	100%

Causas (Proviene de su árbol de problemas)		Medios (Proviene de su árbol de objetivos)	
C.1.	Deficiente profesionalización y eficiencia de la lógica institucional	C.1.	Profesionalización y eficiencia de la logística institucional
A.1.1.	Inadecuado diseño de un protocolo estándar para giras y eventos institucionales	A.1.1.	Diseño de un protocolo estándar para giras y eventos institucionales.
A.1.2.	Escasa capacitación al personal de logística y relaciones públicas	A.1.2.	Capacitación al personal de logística y relaciones públicas.
A.1.3	Deficiente seguimiento y evaluación de eventos realizados	A.1.3	Seguimiento y evaluación de eventos realizados.
C.2.	Fragilidad entre las Relaciones públicas e imagen institucional del municipio	C.2.	Fortalecimiento de relaciones públicas e imagen institucional del municipio
A.2.1.	Pérdida en la fidelización de información de los actores claves	A.2.1.	Generación de base de datos de actores clave.
A.2.2.	Ineficiente realización de encuentros estratégicos	A.2.2.	Realización de encuentros estratégicos trimestrales
A.2.3.	Carencia de una agenda pública con enfoque de transparencia	A.2.3.	Creación de agenda pública con enfoque de transparencia
C.3.	Ausencia de canales eficaces para atención ciudadana.	C.3.	Modernización de la atención ciudadana Servitel
A.3.1.	Ineficiente seguimiento y capacidad de respuesta al micrositio digital de registro de solicitudes ciudadanas. (WhatsApp, facebook)	A.3.1.	Diseño e implementación de una plataforma digital de atención (intranet, whatsapp, facebook).
A.3.2	Escasa capacitación del personal del Sistema de atención ciudadana Servitel	A.3.2	Capacitación del personal del Sistema de Atención ciudadana Servitel.
A.3.3	Deficiente sistema de canalización, atención y seguimiento de casos de atención ciudadana dirigidos al Presidente	A.3.3	Establecer un sistema de seguimiento y atención de casos de atención ciudadana dirigidos al Presidente

Elaboró

L.C.P. y A.P. Carlo Andre Nieto López
Coordinador Administrativo

Revisó

L.C.P. y A.P. Carlo Andre Nieto López
Coordinador Administrativo

Autorizó

L.A. Ricardo Escamilla Callejas
Secretario Particular

Datos de Identificación del Programa presupuestario

Secretaría o Instituto a cargo:	UA01	UNIDADES DE APOYO DEL PRESIDENTE
Unidad responsable:	100	UNIDADES DE APOYO DEL PRESIDENTE
Nombre del Programa:	100	ATENCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES CIUDADANAS, ASÍ COMO LA LOGÍSTICA DE EVENTOS DE LA O EL PRESIDENTE MUNICIPAL; FORTALECIENDO LAS RELACIONES CON LA POBLACIÓN Y SECTORES PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE PACHUCA DE SOTO
Prioridades:	GOBERNABILIDAD	
Objetivo del Programa:	Eficiente atención y comunicación del Presidente Municipal con la ciudadanía, así como la adecuada coordinación y logística de los eventos organizados por el Ayuntamiento.	

Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) 2025

Matriz de Indicadores para Resultados

Nivel	Resumen Narrativo		Indicadores	Unidad Responsable	Fuentes de información	Medios de verificación	Supuestos	
Fin	F.1	Contribuir a incrementar el sistema de calidad de los servicios públicos mediante acciones de gobernabilidad y armonía social del municipio de Pachuca de Soto	UA01F1	Porcentaje de confianza ciudadana al gobierno municipal	Secretaría Particular	1) Encuesta de Calidad e Impacto Gubernamental 2) Base de datos en formato .sav 3) Bienal 4) Digital	1) Instituto Nacional de Estadística y Geografía 2) Reporte de la Encuesta de Calidad e Impacto Gubernamental, variable P11_1_8 , ponderada por FAC_P18 3) Bienal 4) https://www.inegi.org.mx/programas/encig/2023/	Las políticas municipales en materia de anticorrupción, administración financiera y transparencia se ejecutan de manera transversal
Propósito	P.1	Las unidades administrativas del municipio reciben comunicación efectiva entre sí, fortaleciendo la colaboración interinstitucional y confianza ciudadana	UA01P1	Índice de atención institucional	Secretaría Particular	Archivo de información de la Secretaría Particular, reportes de la agenda electrónica de actividades y el Sistema de gestión.	1)Área responsable:Secretaría Particular 2)Nombre del documento: Archivo en trámite de la Secretaría Particular 3)Periodicidad: Anual 4)Ubicación del documento link: Archivo de la Secretaría Particular	Las personas conocen y se acercan a través de los canales de atención y comunicación oficiales
Componentes	C.1.	Acciones de planificación, coordinación y ejecución de los eventos programados del Presidente Municipal.	UA01C1	Porcentaje de eventos coordinados del Presidente Municipal	Secretaría Particular y Dirección de Giras y Logística	Agenda electrónica de actividades.	1)Área responsable: Dirección de giras 2)Nombre del documento: Formato o Bitácora de pregira, Carpetas, Reportes fotográficos, y fichas técnicas Mensual 4)Ubicación: Archivo Físico o Digital de la Dirección de Giras y Logística	Los invitados atienden a la convocatoria de eventos
Actividades	A.1.1	Eventos internos y externos coordinados.	UA01A11	Porcentaje de avance en la implementación de la estrategia para la atención de los eventos internos y externos por la o el C. Presidente Municipal.	Dirección de Giras y Logística	Base de datos interna	1)Área responsable: Dirección de giras 2)Nombre del documento: Formato , Carpeta o Bitácora de pregira y Reportes fotográficos Mensual 4)Ubicación: Archivo Físico o Digital de la Dirección de Giras y Logística Bitácora de pregira	Condiciones climáticas favorables y los eventos se realizan con anticipación

Actividades	A.1.2	Realización de fichas técnicas de los eventos a los que asiste la o el C. Presidente Municipal.	UA01A12	Porcentaje de fichas técnicas realizadas.	Dirección de Giras y Logística	Área de capacitación	1)Área responsable: Dirección de giras 2)Nombre del documento: Fichas técnicas o carpetas de los eventos Mensual 4)Ubicación: Archivo digital de la Dirección de Giras y Logística	Los recursos tecnológicos funcionan correctamente
Actividades	A.1.3	Seguimiento y evaluación de eventos realizados.	UA01A13	Porcentaje de eventos realizados sin incidencias	Dirección de Giras y Logística	Base de datos interna	1)Área responsable: Dirección de giras 2)Nombre del documento: Fichas de realización del evento, Carpetas y Reporte fotográfico Mensual 4)Ubicación: Archivo Físico o Digital de la Dirección de Giras y Logística	Se cuenta con un protocolo para la realización de eventos
Componentes	C.2.	Fortalecimiento de relaciones públicas e imagen institucional	UA01C2	Porcentaje de reconocimiento de la imagen institucional en la sociedad	Dirección de Relaciones Públicas	Redes Sociales y Plataformas Digitales	1)Área responsable: Dirección de Relaciones Públicas 2)Nombre del documento: Informes de resultados Jorge Reyes Mensual 4) Ubicación: Archivo de la Dirección de Relaciones Públicas	Las personas interactúan mediante redes sociales
Actividades	A.2.1	Generación de base de datos de actores clave	UA01A21	Porcentaje de avance en la actualización y verificación del Directorio de Actores claves	Dirección de Relaciones Públicas	File Maker	1)Área responsable: Dirección de Relaciones Públicas 2)Nombre del documento: Directorio de Actores- Excel Mensual 4)Ubicación: Archivo de la Dirección de Relaciones Públicas	Los recursos tecnológicos funcionan correctamente y respuesta de las personas registradas
Actividades	A.2.2	Realización de encuentros estratégicos trimestrales	UA01A22	Porcentaje de eventos estratégicos	Dirección de Relaciones Públicas	Redes Sociales	1)Área responsable: Dirección de Relaciones Públicas 2)Nombre del documento: Reporte Fotográfico Mensual 4) Ubicación: Archivo de la Dirección de Relaciones Públicas	Condiciones climáticas favorables y los eventos se realizan con anticipación
Actividades	A.2.3	Creación de agenda pública y privada con enfoque de transparencia	UA01A23	Pocentaje de avance en la atención a la agenda pública y privada del Presidente Municipal	Dirección de Relaciones Públicas	Redes Sociales	1)Área responsable: Dirección de Relaciones Públicas 2)Nombre del documento: Evidencia Fotográfica de Redes Sociales Mensual 4)Ubicación: Archivo de la Dirección de Relaciones Públicas	Condiciones climáticas favorables y los eventos se realizan con anticipación
Componentes	C.3.	Modernización de la atención ciudadana Servitel	UA01C3	mpo promedio de canalización	Dirección de Atención Telefónica SERVITEL	Sistema de Gestión de Atención Ciudadana 070	1)Área responsable: Dirección de Atención Telefónica SERVITEL 2)Nombre del documento: Reportes del Sistema de Gestión de Atención Ciudadana 070 Mensual 4) Ubicación: Archivo de la Dirección de Atención Telefónica SERVITEL https://acuerdos.pachuca.gob.mx/fmi/webd/AUDIENCIAS	El sistema funciona correctamente

Actividades	A.3.1.	Diseño e implementación de una plataforma digital de atención (intranet, whatsapp, facebook) de servicios y trámites.	UA01A31	Porcentaje de peticiones ciudadanas digitales	Dirección de Atención Telefónica SERVITEL	Reportes del Sistema de Gestión de Atención Ciudadana 070	1)Área responsable: Dirección de Atención Telefónica SERVITEL 2)Nombre del documento: Registro de llamadas y seguimientos Mensual 4) Ubicación: Archivo de la Dirección de Atención Telefónica SERVITEL	La población conoce los canales de comunicación y atención
Actividades	A.3.2	Capacitación del personal de Servitel.	UA01A32	Porcentaje de servidores públicos certificados	Dirección de Atención Telefónica SERVITEL	https://certificacionconocer.com.mx/	1)Área responsable: Dirección de Atención Telefónica SERVITEL 2)Nombre del documento: Constancias, Diplomas o Reconocimientos Anual 4) Ubicación: Archivo de la Dirección de Atención Telefónica SERVITEL	Oferta de capacitaciones relacionadas a la atención ciudadana
Actividades	A.3.3	Establecer un Sistema de Seguimiento y Atención de Casos de atención ciudadana dirigidos al Presidente	UA01A33	Porcentaje de Peticiones y Correspondencia Oficial, Atendidas dirigidos al Presidente	Secretaría Particular (Recepción del Despacho)	Archivo de la Secretaría Particular (Recepción del Despacho)	1)Área responsable: Dirección de Atención Telefónica SERVITEL 2)Nombre del documento: SISTEMA DE CONTROL Y GESTION DE AUDIENCIAS Y PETICIONES Mensual 4) Ubicación: Archivo de la Dirección de Atención Telefónica SERVITEL	La población se acerca a realizar una petición

Elaboro

L.C.P. y A.P. Carlo Andre Nieto López
Coordinador Administrativo

Revisó

L.C.P. y A.P. Carlo Andre Nieto López
Coordinador Administrativo

Autorizo

L.A. Ricardo Escamilla Callejas
Secretario Particular

Presidencia Municipal de Pachuca de Soto

Datos de Identificación del Programa presupuestario

Programa:	UA01	ATENCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES CIUDADANAS, ASÍ COMO LA LOGÍSTICA DE EVENTOS DE LA O EL PRESIDENTE MUNICIPAL; FORTALECIENDO LAS RELACIONES CON LA POBLACIÓN Y SECTORES PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE PACHUCA DE SOTO
Secretaría o Instituto a cargo:	100	UNIDADES DE APOYO DEL PRESIDENTE
Unidad responsable:	100	UNIDADES DE APOYO DEL PRESIDENTE
Prioridades:	GOBERNABILIDAD	

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR

CLAVE DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	NIVEL	UNIDAD O ÁREA RESPONSABLE
UA01F1	Porcentaje de confianza ciudadana al gobierno municipal	Fin	Secretaría Particular

ALINEACIÓN AL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO

ACUERDO	OBJETIVO
<p>Acuerdo 1. Pachuca con instituciones sólidas, transparentes y eficientes.</p> <p>Acuerdo 2. Pachuca con Desarrollo Social, Urbano e Incluyente.</p>	<p>Objetivo 1.1. Desarrollar e impulsar un sistema de gestión integral de calidad que permita la mejora continua de los trámites y servicios de la administración pública municipal</p> <p>Objetivo 2.10. Fomentar la cooperación entre la sociedad civil, el sector educativo, el privado, y la administración pública municipal para el desarrollo cultural y social del municipio.</p>

LINEAS DE ACCIÓN

1.1.1.3. Impulsar el uso de las TIC's y comunicación bidireccional que mejore los servicios públicos municipales

1.1.1.4. Fortalecer la corresponsabilidad en la vinculación interinstitucional y con gobierno del estado.

1.8.1.1. Promover la participación social a través de la organización de eventos en temas de interés del municipio públicos en habilidades de comunicación efectiva y transparencia, asegurando que cada secretaría cuente con personal preparado que responda a la ciudadanía de manera clara y oportuna.

instituciones y empresas para la obtención de recursos y apoyo logístico que permitan la realización de actividades culturales, ampliando el alcance de los programas artísticos y culturales.

Seleccione la **dimensión** que mide el indicador (Solo 1)

Seleccione la dimensión que mide el indicador (Solo 1)				Seleccione el tipo de indicador (Solo 1)	
Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	Estratégico	Gestión
(No)	(Sí)	(No)	(No)	(Sí)	(No)

Seleccione los Criterios **CREMAA** (Esta identificación la realiza la Secretaría de Planeación y Evaluación)

Claridad	Relevancia	Economía	Monitoreable	Adecuado	Aportación marginal
(Sí)	(Sí)	(Sí)	(Sí)	(Sí)	(Sí)

Seleccione el **comportamiento** del indicador (Solo 1)

	Ascendente	(Sí)
	Descendente	(No)

Definición del indicador

Mide el número de personas de 18 años y más que confían mucho o algo en el gobierno municipal con respecto al total de personas de 18 años y más

Método de cálculo

$$PCCGM = [(NPCM + NPCA) / NP18] * 100$$

Descripción del método de cálculo

Variable	Descripción de la variable
PCCGM	Porcentaje de confianza ciudadana al gobierno municipal
NPMC	Número de personas de 18 años y más que declararon tener mucha confianza en el gobierno municipal
NPCA	Número de personas de 18 años y más que declararon tener algo de confianza en el gobierno municipal
NP18	Número de personas de 18 años y más estimadas en la encuesta

Unidad de medida del indicador

Porcentaje

Frecuencia del indicador

Bienal

Parámetros de semaforización

Línea base

Metas 2025

Absoluta

Parámetros de semaforización			Línea base		Metas 2025	
Rango	Categoría	Valor	Año	Valor	Relativa	Absoluta
85-109,99	Aceptable	N/A	2024	48.25%	48.35%	48.35%
65-84,99	Crítico	110-114,99				
0-64,99	En rezago	Mayor a 115				

Medio de verificación

Nombre del documento o base de datos

Reporte de la Encuesta de Calidad e Impacto Gubernamental, variable P11_1_8 ponderada por FAC_P18

Área generadora

Instituto de Geografía y Estadística (INEGI)

Periodicidad de la información

Bienal

Liga del sitio web o ubicación física de la información

<https://www.inegi.org.mx/programas/encig/2023/#microdatos>

Elaboró

L.C.P. y A.P. Carlo Andre Nieto López
Coordinador Administrativo

Revisó

L.C.P. y A.P. Carlo Andre Nieto López
Coordinador Administrativo

Autorizó

L.A. Ricardo Escamilla Callejas
Secretario Particular



Presidencia Municipal de Pachuca de Soto

Datos de Identificación del Programa presupuestario

Programa:	UA01	ATENCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES CIUDADANAS, ASÍ COMO LA LOGÍSTICA DE EVENTOS DE LA O EL PRESIDENTE MUNICIPAL; FORTALECIENDO LAS RELACIONES CON LA POBLACIÓN Y SECTORES PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE PACHUCA DE SOTO
Secretaría o Instituto a cargo:	100	UNIDADES DE APOYO DEL PRESIDENTE
Unidad responsable:	100	UNIDADES DE APOYO DEL PRESIDENTE
Prioridades:	GOBERNABILIDAD	

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR

CLAVE DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	NIVEL	UNIDAD O ÁREA RESPONSABLE
UA01P1	Índice de atención institucional	Propósito	Secretaría Particular

ALINEACIÓN AL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO

ACUERDO	OBJETIVO
<p style="text-align: center;">Acuerdo 1. Pachuca con instituciones sólidas, transparentes y eficientes.</p> <p style="text-align: center;">Acuerdo 2. Pachuca con Desarrollo Social, Urbano e Incluyente.</p>	<p>Objetivo 1.1. Desarrollar e impulsar un sistema de gestión integral de calidad que permita la mejora continua de los trámites y servicios de la administración pública municipal</p> <p>Objetivo 2.10. Fomentar la cooperación entre la sociedad civil, el sector educativo, el privado, y la administración pública municipal para el desarrollo cultural y social del municipio.</p>

LINEAS DE ACCIÓN

<p>1.1.1.3. Impulsar el uso de las TIC's y comunicación bidireccional que mejore los servicios públicos municipales</p> <p>1.1.1.4. Fortalecer la corresponsabilidad en la vinculación interinstitucional y con gobierno del estado.</p> <p>1.8.1.1. Promover la participación social a través de la organización de eventos en temas de interés del municipio</p> <p>1.7.3.3. Capacitar a los servidores públicos en habilidades de comunicación efectiva y transparencia, asegurando que cada secretaria cuente con personal preparado que responda a la ciudadanía de manera clara y oportuna.</p> <p>2.10.1.8. Establecer convenios con organizaciones, instituciones y empresas para la obtención de recursos y apoyo logístico que permitan la realización de actividades culturales, ampliando el alcance de los programas artísticos y culturales.</p>
--

Seleccione la **dimensión** que mide el indicador (Solo 1)

Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	Estratégico	Gestión
(No)	(Si)	(No)	(No)	(Si)	(No)

Seleccione el **tipo** de indicador (Solo 1)

--	--

Seleccione los Criterios CREMAA (Esta identificación la realiza la Secretaría de Planeación y Evaluación)

Claridad	Relevancia	Economía	Monitoreable	Adecuado	Aportación marginal
(Si)	(Si)	(Si)	(Si)	(Si)	(Si)

Seleccione el **comportamiento** del indicador (Solo 1)

	Ascendente	(Si)
	Descendente	(No)

Definición del indicador

Mide el índice de institucionalidad de la Secretaría
--

Método de cálculo

$IAI = ((CR\ C1 / CP\ C1) + (CR\ C2 / CP\ C2) + (CR\ C3 / CP\ C3)) * 100$

Descripción del método de cálculo

Variable	Descripción de la variable
IAI	Índice de atención institucional
CR C1 / CP C1	Porcentaje de eventos coordinados del Presidente Municipal
CR C2 / CP C2	Porcentaje de reconocimiento de la imagen institucional en la sociedad
CR C3 / CP C3	Tiempo promedio de canalización

Unidad de medida del indicador

Frecuencia del indicador

Porcentaje				Anual			
Parámetros de semaforización			Linea base		Metas 2025		
85-109,99	Acceptable	N/A	Año	Valor	Relativa	Absoluta	
65-84,99	Critico	110-114,99	2024	0.00%	100.00%	100.00%	
0-64,99	En rezago	Mayor a 115					
				Medio de verificación			
Nombre del documento o base de datos				Bitácora de pregira y Reportes fotográficos Informes de resultados Jorge Reyes Reportes del Sistema de Gestión de Atención Ciudadana 070			
Área generadora				Secretaría Particular			
Periodicidad de la información				Trimestral			
Liga del sitio web o ubicación física de la información				Archivo de la Secretaría Particular			

Elaboró

L.C.P. y A.P. Carlo Andre Nieto López
Coordinador Administrativo

Revisó

L.C.P. y A.P. Carlo Andre Nieto López
Coordinador Administrativo

Autorizó

L.A. Ricardo Escamilla Callejas
Secretario Particular

Presidencia Municipal de Pachuca de Soto

Datos de Identificación del Programa presupuestario

Programa:	UA01	ATENCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES CIUDADANAS, ASÍ COMO LA LOGÍSTICA DE EVENTOS DE LA O EL PRESIDENTE MUNICIPAL; FORTALECIENDO LAS RELACIONES CON LA POBLACIÓN Y SECTORES PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE PACHUCA DE SOTO
Secretaría o Instituto a cargo:	100	UNIDADES DE APOYO DEL PRESIDENTE
Unidad responsable:	100	UNIDADES DE APOYO DEL PRESIDENTE
Prioridades:	GOBERNABILIDAD	

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR

CLAVE DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	NIVEL	UNIDAD O ÁREA RESPONSABLE
UA01C1	Porcentaje de eventos coordinados del Presidente Municipal	Componente	Dirección de Giras y Logística

ALINEACIÓN AL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO

ACUERDO	OBJETIVO
Acuerdo 1. Pachuca con instituciones sólidas, transparentes y eficientes	Objetivo 1.8. Fomentar la participación activa de los ciudadanos que fortalezca la acción pública municipal y el mejoramiento la toma de decisiones y la evaluación de políticas públicas.

LINEAS DE ACCIÓN

1.8.1.1. Promover la participación social a través de la organización de eventos en temas de interés del municipio

Seleccione la **dimensión** que mide el indicador *(Solo 1)*

Seleccione la dimensión que mide el indicador <i>(Solo 1)</i>				Seleccione el tipo de indicador <i>(Solo 1)</i>	
Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	Estratégico	Gestión
(No)	(Si)	(No)	(No)	(No)	(Si)

Seleccione los Criterios **CREMAA** *(Esta identificación la realiza la Secretaría de Planeación y Evaluación)*

Claridad	Relevancia	Economía	Monitoreable	Adecuado	Aportación marginal
(Si)	(Si)	(Si)	(Si)	(Si)	(No)

Seleccione el **comportamiento** del indicador *(Solo 1)*

	Ascendente	(Si)
	Descendente	(No)

Definición del indicador

Contribuir en la coordinación y supervisión de las actividades en los eventos en donde asiste el C. Presidente Municipal Constitucional.

Método de cálculo

$$\text{PECPM} = (\text{NECCCP} / \text{TEC}) \times 100$$

Descripción del método de cálculo

Variable	Descripción de la variable
PECPM	Porcentaje de eventos coordinados del Presidente Municipal
NECCCP	Número eventos coordinados conforme al calendario programado

TEC		Total de eventos confirmados (sesiones de cabildo, gabinete municipal y otros)				
Unidad de medida del indicador			Frecuencia del indicador			
Porcentaje			Trimestral			
Parámetros de semaforización			Línea base		Metas 2025	
85-109,99	Acceptable	N/A	Año	Valor	Relativa	Absoluta
65-84,99	Critico	110-114,99	2024	0.00%	100.00%	100.00%
0-64,99	En rezago	Mayor a 115				
Medio de verificación						
Nombre del documento o base de datos			Bitácora de pregira, Reportes fotográficos, Agenda y fichas técnicas.			
Área generadora			Dirección de Giras y Logística			
Periodicidad de la información			Trimestral			
Liga del sitio web o ubicación física de la información			Archivo de la Dirección de Giras y Logística			

Elaboró


 L.C. Rosa María Gómez González
 Encargada de la Dirección de Giras y Logística

Revisó


 L.C.P. y A.P. Carlo Andre Nieto López
 Coordinador Administrativo

Autorizó


 L.A. Ricardo Escamilla Callejas
 Secretario Particular

Presidencia Municipal de Pachuca de Soto

Datos de Identificación del Programa presupuestario

Programa:	UA01	ATENCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES CIUDADANAS, ASÍ COMO LA LOGÍSTICA DE EVENTOS DE LA O EL PRESIDENTE MUNICIPAL; FORTALECIENDO LAS RELACIONES CON LA POBLACIÓN Y SECTORES PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE PACHUCA DE SOTO
Secretaría o Instituto a cargo:	100	UNIDADES DE APOYO DEL PRESIDENTE
Unidad responsable:	100	UNIDADES DE APOYO DEL PRESIDENTE
Prioridades:	GOBERNABILIDAD	

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR

CLAVE DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	NIVEL	UNIDAD O ÁREA RESPONSABLE
UA01A11	Porcentaje de avance en la implementación de la estrategia para la atención de los eventos internos y externos por la o el C. Presidente Municipal.	Actividad	Dirección de Giras y Logística

ALINEACIÓN AL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO

ACUERDO	OBJETIVO
Acuerdo 1. Pachuca con instituciones sólidas, transparentes y eficientes	Objetivo 1.8. Fomentar la participación activa de los ciudadanos que fortalezca la acción pública municipal y el mejoramiento la toma de decisiones y la evaluación de políticas públicas.
LINEAS DE ACCIÓN	
1.8.1.1. Promover la participación social a través de la organización de eventos en temas de interés del municipio	

Seleccione la **dimensión** que mide el indicador *(Solo 1)*

Seleccione el **tipo** de indicador *(Solo 1)*

Eficiencia (No)	Eficacia (Sí)	Calidad (No)	Economía (No)	Estratégico (No)	Gestión (Sí)
Seleccione los Criterios CREMAA <i>(Esta identificación la realiza la Secretaría de Planeación y Evaluación)</i>					
Claridad (Sí)	Relevancia (Sí)	Economía (Sí)	Monitoreable (Sí)	Adecuado (Sí)	Aportación marginal (No)
Seleccione el comportamiento del indicador <i>(Solo 1)</i>				Ascendente (Sí)	Descendente (No)

Definición del indicador

Muestra el avance en que los eventos son atendidos por el C. Presidente Municipal.

Método de cálculo

$$\text{PIEIEPM} = (\text{EAPM} / \text{EPPM}) * 100$$

Descripción del método de cálculo

Variable	Descripción de la variable
----------	----------------------------

PIEIEPM	Porcentaje de avance en la implementación de la estrategia para la atención de los eventos internos y externos por la o el C. Presidente Municipal.					
EAPM	Eventos atendidos por parte del C. Presidente Municipal					
EPPM	Eventos programados donde asiste el C. Presidente Municipal en el trimestre					
Unidad de medida del indicador				Frecuencia del indicador		
Porcentaje				Trimestral		
Parámetros de semaforización			Línea base		Metas 2025	
85-109,99	Aceptable	N/A	Año	Valor	Relativa	Absoluta
65-84,99	Critico	110-114,99	2024	0.00%	100.00%	100.00%
0-64,99	En rezago	Mayor a 115				
Medio de verificación						
Nombre del documento o base de datos			Bitácora de pregira, Reportes fotográficos y fichas tecnicas.			
Área generadora			Dirección de Giras y Logística			
Periodicidad de la información			Mensual			
Liga del sitio web o ubicación física de la información			Archivo de la Dirección de Giras y Logística			

Elaboró



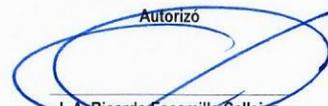
L.C. Rosa María Gómez González
Encargada de la Dirección de Giras y Logística

Revisó



L.C.P. y A.P. Carlo Andre Nieto López
Coordinador Administrativo

Autorizó



L.A. Ricardo Escamilla Callejas
Secretario Particular

Presidencia Municipal de Pachuca de Soto

Datos de Identificación del Programa presupuestario

Programa:	UA01	ATENCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES CIUDADANAS, ASÍ COMO LA LOGÍSTICA DE EVENTOS DE LA O EL PRESIDENTE MUNICIPAL; FORTALECIENDO LAS RELACIONES CON LA POBLACIÓN Y SECTORES PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE PACHUCA DE SOTO
Secretaría o Instituto a cargo:	100	UNIDADES DE APOYO DEL PRESIDENTE
Unidad responsable:	100	UNIDADES DE APOYO DEL PRESIDENTE
Prioridades:	GOBERNABILIDAD	

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR

CLAVE DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	NIVEL	UNIDAD O ÁREA RESPONSABLE
UA01A12	Porcentaje de fichas técnicas realizadas.	Actividad	Dirección de Giras y Logística

ALINEACIÓN AL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO

ACUERDO	OBJETIVO
Acuerdo 1. Pachuca con instituciones sólidas, transparentes y eficientes	Objetivo 1.8. Fomentar la participación activa de los ciudadanos que fortalezca la acción pública municipal y el mejoramiento la toma de decisiones y la evaluación de políticas públicas.
LINEAS DE ACCIÓN	
1.8.1.1. Promover la participación social a través de la organización de eventos en temas de interés del municipio	

Seleccione la **dimensión** que mide el indicador *(Solo 1)*

Seleccione el **tipo** de indicador *(Solo 1)*

Eficiencia (No)	Eficacia (Sí)	Calidad (No)	Economía (No)	Estratégico (No)	Gestión (Sí)
Seleccione los Criterios CREMAA <i>(Esta identificación la realiza la Secretaría de Planeación y Evaluación)</i>					
Claridad (Sí)	Relevancia (Sí)	Economía (Sí)	Monitoreable (Sí)	Adecuado (Sí)	Aportación marginal (No)
Seleccione el comportamiento del indicador <i>(Solo 1)</i>				Ascendente (Sí)	(No)
				Descendente (No)	(Sí)

Definición del indicador

Muestra el porcentaje de elaboración de fichas técnicas para el control de los diferentes eventos en los que asiste el C. Presidente Municipal.

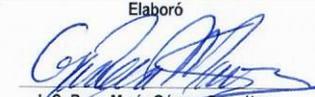
Método de cálculo

$$\text{PAEEPM} = (\text{NFTR} / \text{NFTER}) \times 100$$

Descripción del método de cálculo

Variable	Descripción de la variable

PFTR	Porcentaje de fichas técnicas realizadas.					
NFTR	Número de fichas técnicas realizadas.					
NFTE	Número de fichas técnicas esperadas a realizar					
Unidad de medida del indicador				Frecuencia del indicador		
Porcentaje				Trimestral		
Parámetros de semaforización			Línea base		Metas 2025	
85-109,99	Aceptable	N/A	Año	Valor	Relativa	Absoluta
65-84,99	Critico	110-114,99	2024	0.00%	100.00%	100.00%
0-64,99	En rezago	Mayor a 115				
Medio de verificación						
Nombre del documento o base de datos			Agenda y fichas tecnicas.			
Área generadora			Dirección de Giras y Logística			
Periodicidad de la información			Mensual			
Liga del sitio web o ubicación física de la información			Archivo digital de la Dirección de Giras y Logística			

Elaboró

 L.C. Rosa María Gómez González
 Encargada de la Dirección de Giras y Logística

Revisó

 L.C.P. y A.P. Carlo Andre Nieto López
 Coordinador Administrativo

Autorizó

 L.A. Ricardo Escamilla Callejas
 Secretario Particular

Presidencia Municipal de Pachuca de Soto

Datos de Identificación del Programa presupuestario

Programa:	UA01	ATENCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES CIUDADANAS, ASÍ COMO LA LOGÍSTICA DE EVENTOS DE LA O EL PRESIDENTE MUNICIPAL; FORTALECIENDO LAS RELACIONES CON LA POBLACIÓN Y SECTORES PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE PACHUCA DE SOTO
Secretaría o Instituto a cargo:	100	UNIDADES DE APOYO DEL PRESIDENTE
Unidad responsable:	100	UNIDADES DE APOYO DEL PRESIDENTE
Prioridades:	GOBERNABILIDAD	

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR

CLAVE DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	NIVEL	UNIDAD O ÁREA RESPONSABLE
UA01A13	Porcentaje de eventos realizados sin incidencias	Actividad	Dirección de Giras y Logística

ALINEACIÓN AL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO

ACUERDO	OBJETIVO
Acuerdo 1. Pachuca con instituciones sólidas, transparentes y eficientes	Objetivo 1.8. Fomentar la participación activa de los ciudadanos que fortalezca la acción pública municipal y el mejoramiento la toma de decisiones y la evaluación de políticas públicas.
LINEAS DE ACCIÓN	
1.8.1.1. Promover la participación social a través de la organización de eventos en temas de interés del municipio	

Seleccione la **dimensión** que mide el indicador *(Solo 1)*

Seleccione el **tipo** de indicador *(Solo 1)*

Eficiencia (No)	Eficacia (No)	Calidad (Sí)	Economía (No)	Estratégico (No)	Gestión (Sí)
Seleccione los Criterios CREMAA <i>(Esta identificación la realiza la Secretaría de Planeación y Evaluación)</i>					
Claridad (Sí)	Relevancia (Sí)	Economía (Sí)	Monitoreable (Sí)	Adecuado (Sí)	Aportación marginal (No)
Seleccione el comportamiento del indicador <i>(Solo 1)</i>				Ascendente	(Sí)
				Descendente	(No)

Definición del indicador

Elaboración de tarjetas elaboradas, para el control de los diferentes eventos en los que participa el C. Presidente Municipal.

Método de cálculo

PESI=(NESI/TER) x 100

Descripción del método de cálculo

Variable	Descripción de la variable					
PESI	Porcentaje de eventos realizados sin incidencias					
NESI	Número de eventos sin incidencia					
TER	Total de eventos realizados					
Unidad de medida del indicador			Frecuencia del indicador			
Porcentaje			Trimestral			
Parámetros de semaforización			Línea base		Metas 2025	
85-109,99	Aceptable	N/A	Año	Valor	Relativa	Absoluta
65-84,99	Critico	110-114,99	2024	0.00%	90%	90.00%
0-64,99	En rezago	Mayor a 115				
Medio de verificación						
Nombre del documento o base de datos			Reporte fotográfico, Agenda y fichas técnicas.			
Área generadora			Dirección de Giras y Logística			
Periodicidad de la información			Mensual			
Liga del sitio web o ubicación física de la información			Archivo de la Dirección de Giras y Logística			

Elaboró



L.C. Rosa María Gómez González
Encargada de la Dirección de Giras y Logística

Revisó



L.C.P. y A.P. Carlo Andre Nieto López
Coordinador Administrativo

Autorizó



L.A. Ricardo Escamilla Callejas
Secretario Particular

Presidencia Municipal de Pachuca de Soto

Datos de Identificación del Programa presupuestario

Programa:	UA01	ATENCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES CIUDADANAS, ASÍ COMO LA
Secretaría o Instituto a cargo:	100	UNIDADES DE APOYO DEL PRESIDENTE
Unidad responsable:	100	UNIDADES DE APOYO DEL PRESIDENTE
Prioridades:	GOBERNABILIDAD	

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR

CLAVE DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	NIVEL	UNIDAD O ÁREA RESPONSABLE
UA01C2	Porcentaje de reconocimiento de la imagen institucional en la sociedad	Componente	Dirección de Relaciones Públicas

ALINEACIÓN AL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO

ACUERDO	OBJETIVO
Acuerdo 2. Pachuca con Desarrollo social incluyente	2.10. Fomentar la cooperación entre la sociedad civil, el sector educativo, el privado, y la administración pública municipal para el desarrollo cultural y social del municipio.

LINEAS DE ACCIÓN

2.10.1.8. Establecer convenios con organizaciones, instituciones y empresas para la obtención de recursos y apoyo logístico que permitan la realización de actividades culturales, ampliando el alcance de los programas artísticos y culturales.

Seleccione la **dimensión** que mide el indicador *(Solo 1)*

Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	Estratégico	Gestión
(No)	(Si)	(No)	(No)	(No)	(Si)

Seleccione el **tipo** de indicador *(Solo 1)*

Estratégico	Gestión
(No)	(Si)

Seleccione los Criterios **CREMAA** *(Esta identificación la realiza la Secretaría de Planeación y Evaluación)*

Claridad	Relevancia	Economía	Monitoreable	Adecuado	Aportación marginal
(Si)	(Si)	(Si)	(Si)	(Si)	(No)

Seleccione el **comportamiento** del indicador *(Solo 1)*

Comportamiento	Selección
Ascendente	(Si)
Descendente	(No)

Definición del indicador

Mide el porcentaje de reconocimiento de la imagen institucional en la sociedad
--

Método de cálculo

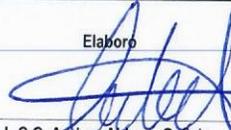
$PRIIS = (NCPRS/NTCT) * 100$

Descripción del método de cálculo

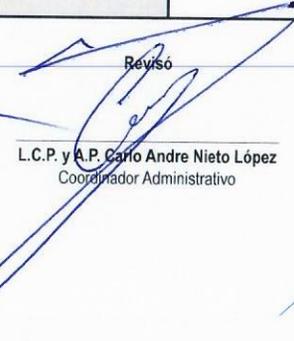
Variable	Descripción de la variable
PRIIS	Porcentaje de reconocimiento de la imagen institucional en la sociedad.

NCPRS	Número de comentarios positivos de redes sociales.						
NTCT	Número total de comentarios en el trimestre						
Unidad de medida del indicador				Frecuencia del indicador			
Porcentaje				Trimestral			
Parámetros de semaforización			Línea base		Metas 2025		
85-109,99	Aceptable	N/A	Año	Valor	Relativa	Absoluta	
65-84,99	Critico	110-114,99	2024	0.00%	60.00%	60%	
0-64,99	En rezago	Mayor a 115					
Medio de verificación							
Nombre del documento o base de datos				Informes de resultados Jorge Reyes			
Área generadora				Dirección de Relaciones Públicas			
Periodicidad de la información				Trimestral			
Liga del sitio web o ubicación física de la información				Archivo de la Dirección de Relaciones Públicas			

Elaboró


L.C.C. Andrea Aldama Galicia
Directora de Relaciones Públicas

Revisó


L.C.P. y A.P. Carlo Andre Nieto López
Coordinador Administrativo

Autorizó


L.A. Ricardo Escamilla Callejas
Secretario Particular

Presidencia Municipal de Pachuca de Soto

Datos de Identificación del Programa presupuestario

Programa:	UA01	ATENCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES CIUDADANAS, ASÍ COMO LA
Secretaría o Instituto a cargo:	100	UNIDADES DE APOYO DEL PRESIDENTE
Unidad responsable:	100	UNIDADES DE APOYO DEL PRESIDENTE
Prioridades:	GOBERNABILIDAD	

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR

CLAVE DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	NIVEL	UNIDAD O ÁREA RESPONSABLE
UA01A21	Porcentaje de avance en la actualización y verificación del Directorio de Actores claves	Actividad	Dirección de Relaciones Públicas

ALINEACIÓN AL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO

ACUERDO	OBJETIVO
Acuerdo 2. Pachuca con Desarrollo social incluyente	2.10. Fomentar la cooperación entre la sociedad civil, el sector educativo, el privado, y la administración pública municipal para el desarrollo cultural y social del municipio.

LINEAS DE ACCIÓN

2.10.1.8. Establecer convenios con organizaciones, instituciones y empresas para la obtención de recursos y apoyo logístico que permitan la realización de actividades culturales, ampliando el alcance de los programas artísticos y culturales.

Seleccione la **dimensión** que mide el indicador *(Solo 1)*

Seleccione la dimensión que mide el indicador <i>(Solo 1)</i>				Seleccione el tipo de indicador <i>(Solo 1)</i>	
Eficiencia (No)	Eficacia (Si)	Calidad (No)	Economía (No)	Estratégico (No)	Gestión (Si)

Seleccione los Criterios **CREMAA** *(Esta identificación la realiza la Secretaría de Planeación y Evaluación)*

Seleccione los Criterios CREMAA <i>(Esta identificación la realiza la Secretaría de Planeación y Evaluación)</i>				Seleccione el comportamiento del indicador <i>(Solo 1)</i>	
Claridad (Si)	Relevancia (Si)	Economía (Si)	Monitoreable (Si)	Adecuado (Si)	Aportación marginal (No)

Seleccione el **comportamiento** del indicador *(Solo 1)*

Ascendente (Si)	Descendente (No)
--------------------	---------------------

Definición del indicador

Mide el porcentaje de avance en la actualización y verificación del Directorio de Actores claves

Método de cálculo

$$\text{PADAC} = (\text{NRAV} / \text{TRAT}) * 100$$

Descripción del método de cálculo

Variable	Descripción de la variable

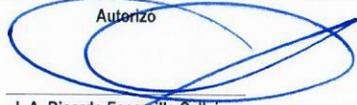
PADAC	Porcentaje de avance en la actualización y verificación del Directorio de Actores claves					
NRAV	Número de registros actualizados y verificados					
TRAT	Total de registros a actualizar en el trimestre					
Unidad de medida del indicador			Frecuencia del indicador			
Porcentaje			Trimestral			
Parámetros de semaforización			Línea base		Metas 2025	
85-109,99	Aceptable	N/A	Año	Valor	Relativa	Absoluta
65-84,99	Critico	110-114,99	2024	0.00%	100.00%	100.00%
0-64,99	En rezago	Mayor a 115				
Medio de verificación						
Nombre del documento o base de datos			Directorio de Actores- Excel			
Área generadora			Dirección de Relaciones Públicas			
Periodicidad de la información			Mensual			
Liga del sitio web o ubicación física de la información			Archivo de la Dirección de Relaciones Públicas			

Elaboró

 L.C. Andrea Aldama Galloza
 Directora de Relaciones Públicas

Revisó

 L.C.P. y A.P. Carlo Andre Nieto López
 Coordinador Administrativo

Autorizo

 L.A. Ricardo Escamilla Callejas
 Secretario Particular

Presidencia Municipal de Pachuca de Soto

Datos de Identificación del Programa presupuestario

Programa:	UA01	ATENCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES CIUDADANAS, ASÍ COMO LA
Secretaría o Instituto a cargo:	100	UNIDADES DE APOYO DEL PRESIDENTE
Unidad responsable:	100	UNIDADES DE APOYO DEL PRESIDENTE
Prioridades:	GOBERNABILIDAD	

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR

CLAVE DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	NIVEL	UNIDAD O ÁREA RESPONSABLE
UA01A22	Porcentaje de eventos estratégicos	Actividad	Dirección de Relaciones Públicas

ALINEACIÓN AL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO

ACUERDO	OBJETIVO
Acuerdo 1. Pachuca con instituciones sólidas, transparentes y eficientes	Objetivo 1.8. Fomentar la participación activa de los ciudadanos que fortalezca la acción pública municipal y el mejoramiento la toma de decisiones y la evaluación de políticas públicas.

LINEAS DE ACCIÓN

1.8.1.1. Promover la participación social a través de la organización de eventos en temas de interés del municipio
--

Seleccione la **dimensión** que mide el indicador (Solo 1)

Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía
(No)	(Si)	(No)	(No)

Seleccione el **tipo** de indicador (Solo 1)

Estratégico	Gestión
(No)	(Si)

Seleccione los Criterios CREMAA (Esta identificación la realiza la Secretaría de Planeación y Evaluación)

Claridad	Relevancia	Economía	Monitoreable
(Si)	(Si)	(Si)	(Si)

Seleccione el **comportamiento** del indicador (Solo 1)

Ascendente	(Si)
(No)	(No)

Definición del indicador

Mide el porcentaje de eventos estratégicos que se realizan
--

Método de cálculo

$PEE=(NEER/NEP)*100$

Descripción del método de cálculo

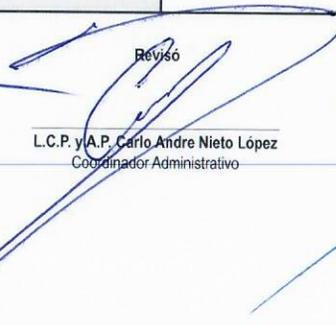
Variable	Descripción de la variable
PEE	Porcentaje de eventos estratégicos
NEER	Número de eventos estratégicos realizados
NEP	Número de eventos programados
Unidad de medida del indicador	Frecuencia del indicador

Porcentaje			Timestral			
Parámetros de semaforización			Línea base		Metas 2025	
			Año	Valor	Relativa	Absoluta
85-109,99	Aceptable	N/A	2024	0.00%	100.00%	100%
65-84,99	Critico	110-114,99				
0-64,99	En rezago	Mayor a 115				
Medio de verificación						
Nombre del documento o base de datos			Reporte Fotográfico			
Área generadora			Dirección de Relaciones Públicas			
Periodicidad de la información			Trimestral			
Liga del sitio web o ubicación física de la información			Archivo de la Dirección de Relaciones Públicas			

Elaboró
Revisó
Autorizo



L.C.G. Andrea Aldama Galicia
Directora de Relaciones Públicas



L.C.P. y A.P. Carlo Andre Nieto López
Coordinador Administrativo



L.A. Ricardo Escamilla Callejas
Secretario Particular

Presidencia Municipal de Pachuca de Soto

Datos de Identificación del Programa presupuestario

Programa:	UA01	ATENCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES CIUDADANAS, ASÍ COMO LA
Secretaría o Instituto a cargo:	100	UNIDADES DE APOYO DEL PRESIDENTE
Unidad responsable:	100	UNIDADES DE APOYO DEL PRESIDENTE
Prioridades:	GOBERNABILIDAD	

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR

CLAVE DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	NIVEL	UNIDAD O ÁREA RESPONSABLE
UA01A23	Porcentaje de avance en la atención a la agenda pública y privada del Presidente Municipal	Actividad	Dirección de Relaciones Públicas

ALINEACIÓN AL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO

ACUERDO	OBJETIVO
Acuerdo 2. Pachuca con Desarrollo social incluyente	2.10. Fomentar la cooperación entre la sociedad civil, el sector educativo, el privado, y la administración pública municipal para el desarrollo cultural y social del municipio.

LINEAS DE ACCIÓN

2.10.1.8. Establecer convenios con organizaciones, instituciones y empresas para la obtención de recursos y apoyo logístico que permitan la realización de actividades culturales, ampliando el alcance de los programas artísticos y culturales.

Seleccione la **dimensión** que mide el indicador *(Solo 1)*

Seleccione la dimensión que mide el indicador <i>(Solo 1)</i>				Seleccione el tipo de indicador <i>(Solo 1)</i>	
Eficiencia (No)	Eficacia (Sí)	Calidad (No)	Economía (No)	Estratégico (No)	Gestión (Sí)

Seleccione los Criterios **CREMAA** *(Esta identificación la realiza la Secretaría de Planeación y Evaluación)*

Claridad (Sí)	Relevancia (Sí)	Economía (Sí)	Monitoreable (Sí)	Adecuado (Sí)	Aportación marginal (No)
------------------	--------------------	------------------	----------------------	------------------	-----------------------------

Seleccione el **comportamiento** del indicador *(Solo 1)*

	Ascendente (Sí)
	Descendente (No)

Definición del indicador

Mide el porcentaje de actividades totales agendadas del Presidente Municipal.

Método de cálculo

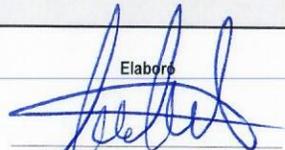
$$\text{PAPP} = (\text{NEAPM} / \text{TEAT}) * 100$$

Descripción del método de cálculo

Variable	Descripción de la variable
PAPP	Porcentaje de avance en la atención a la agenda pública y privada del Presidente Municipal.

NEAPM	Número de eventos a los que asiste el Presidente Municipal.					
TEAT	Total de eventos agendados en el Trimestre.					
Unidad de medida del indicador			Frecuencia del indicador			
Porcentaje			Trimestral			
Parámetros de semaforización			Línea base		Metas 2025	
85-109,99	Aceptable	N/A	Año	Valor	Relativa	Absoluta
65-84,99	Crítico	110-114,99	2024	0.00%	80%	80%
0-64,99	En rezago	Mayor a 115				
Medio de verificación						
Nombre del documento o base de datos			Evidencia Fotografica de Redes Sociales			
Área generadora			Dirección de Relaciones Públicas			
Periodicidad de la información			Mensual			
Liga del sitio web o ubicación física de la información			Archivo de la Dirección de Relaciones Públicas			

Elaboró



L.C.C. Andrea Aldama Galicia
Directora de Relaciones Públicas

Revisó



L.C.P. y A.P. Carlo Andre Nieto López
Coordinador Administrativo

Autorizó



L.A. Ricardo Escamilla Callejas
Secretario Particular

Presidencia Municipal de Pachuca de Soto

Datos de Identificación del Programa presupuestario

Programa:	UA01	ATENCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES CIUDADANAS, ASÍ COMO LA
Secretaría o Instituto a cargo:	100	UNIDADES DE APOYO DEL PRESIDENTE
Unidad responsable:	100	UNIDADES DE APOYO DEL PRESIDENTE
Prioridades:	GOBERNABILIDAD	

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR

CLAVE DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	NIVEL	UNIDAD O ÁREA RESPONSABLE
UA01C3	Tiempo promedio de canalización	Componente	Dirección de Atención Telefónica SERVITEL

ALINEACIÓN AL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO

ACUERDO	OBJETIVO
Acuerdo 1. Pachuca con instituciones sólidas, transparentes y eficientes	Objetivo 1.1. Desarrollar e impulsar un sistema de gestión integral de calidad que permita la mejora continua de los trámites y servicios de la administración pública municipal.

LINEAS DE ACCIÓN

1.1.1.3. Impulsar el uso de las TIC's y comunicación bidireccional que mejore los servicios públicos municipales
--

Seleccione la **dimensión** que mide el indicador (Solo 1)

Seleccione la dimensión que mide el indicador (Solo 1)				Seleccione el tipo de indicador (Solo 1)	
Eficiencia (Si)	Eficacia (No)	Calidad (No)	Economía (No)	Estratégico (No)	Gestión (Si)

Seleccione los Criterios **CREMAA** (Esta identificación la realiza la Secretaría de Planeación y Evaluación)

Claridad (Si)	Relevancia (Si)	Economía (Si)	Monitoreable (Si)	Adecuado (Si)	Aportación marginal (No)

Seleccione el **comportamiento** del indicador (Solo 1)

	Ascendente (Si)	
	Descendente (No)	

Definición del indicador

Mide el tiempo en que son canalizadas las solicitudes que llegan al área de atención ciudadana.

Método de cálculo

$TPCS = (SDCP / TPCT) * 100$

Descripción del método de cálculo

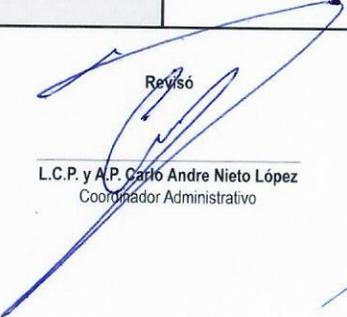
Variable	Descripción de la variable
TPCS	Tiempo promedio de canalización de las solicitudes entrantes al área de SERVITEL

SDCP	Sumatoria de días de canalización de peticiones mediante SERVITEL					
TPCT	Total de peticiones canalizadas en el trimestre					
Unidad de medida del indicador			Frecuencia del indicador			
Días			Trimestral			
Parámetros de semaforización			Línea base		Metas 2025	
85-109,99	Aceptable	N/A	Año	Valor	Relativa	Absoluta
65-84,99	Crítico	110-114,99	2024	0.00%	1 día	1 días
0-64,99	En rezago	Mayor a 115				
Medio de verificación						
Nombre del documento o base de datos			Sistema de Gestión de Atención Ciudadana 070			
Área generadora			Dirección de Atención Telefónica SERVITEL			
Periodicidad de la información			Mensual			
Liga del sitio web o ubicación física de la información			Archivo de la Dirección de Atención Telefónica SERVITEL https://acuerdos.pachuca.gob.mx/fmi/webd/AUDIENCIAS			

Elaboró


 L.M. Raúl López Arciniega
 Director de Atención Telefónica SERVITEL

Revisó


 L.C.P. y A.P. Carlo Andre Nieto López
 Coordinador Administrativo

Autorizó


 L.A. Ricardo Escamilla Callejas
 Secretario Particular

Presidencia Municipal de Pachuca de Soto

Datos de Identificación del Programa presupuestario

Programa:	UA01	ATENCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES CIUDADANAS, ASÍ COMO LA
Secretaría o Instituto a cargo:	100	UNIDADES DE APOYO DEL PRESIDENTE
Unidad responsable:	100	UNIDADES DE APOYO DEL PRESIDENTE
Prioridades:	GOBERNABILIDAD	

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR

CLAVE DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	NIVEL	UNIDAD O ÁREA RESPONSABLE
UA01C31	Porcentaje de peticiones ciudadanas digitales	Actividad	Dirección de Atención Telefónica SERVITEL

ALINEACIÓN AL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO

ACUERDO	OBJETIVO
Acuerdo 1. Pachuca con instituciones sólidas, transparentes y eficientes	Objetivo 1.1. Desarrollar e impulsar un sistema de gestión integral de calidad que permita la mejora continua de los trámites y servicios de la administración pública municipal.

LINEAS DE ACCIÓN

1.1.1.3. Impulsar el uso de las TIC's y comunicación bidireccional que mejore los servicios públicos municipales
--

Seleccione la **dimensión** que mide el indicador (Solo 1)

Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	Seleccione el tipo de indicador (Solo 1)	
(No)	(Sí)	(No)	(No)	Estratégico	Gestión
				(No)	(Sí)

Seleccione los Criterios **CREMAA** (Esta identificación la realiza la Secretaría de Planeación y Evaluación)

Claridad	Relevancia	Economía	Monitoreable	Adecuado	Aportación marginal
(Sí)	(Sí)	(Sí)	(Sí)	(Sí)	(No)

Seleccione el **comportamiento** del indicador (Solo 1)

	Ascendente	(Sí)
	Descendente	(No)

Definición del indicador

Mide el porcentaje de peticiones ciudadanas que llegan a través de medios digitales y que son canalizadas a las áreas respectivas.
--

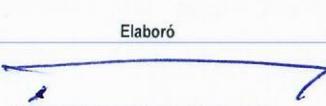
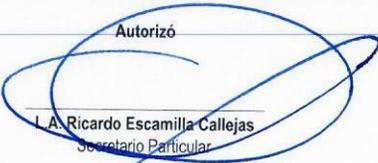
Método de cálculo

$PPCD = (NSC/NSR) * 100$

Descripción del método de cálculo

Variable	Descripción de la variable
PPCD	Porcentaje de peticiones ciudadanas digitales

NSC	Número de solicitudes canalizadas						
NSR	Número de solicitudes recibidas						
Unidad de medida del indicador				Frecuencia del indicador			
Porcentaje				Trimestral			
Parámetros de semaforización			Línea base		Metas 2025		
85-109,99	Aceptable	N/A	Año	Valor	Relativa	Absoluta	
65-84,99	Critico	110-114,99	2024	0.00%	100.00%	100.00%	
0-64,99	En rezago	Mayor a 115					
Medio de verificación							
Nombre del documento o base de datos				Sistema de Gestión de Atención Ciudadana 070, Registro de llamadas y seguimientos			
Área generadora				Dirección de Atención Telefónica SERVITEL			
Periodicidad de la información				Mensual			
Liga del sitio web o ubicación física de la información				https://acuerdos.pachuca.gob.mx/fmi/webd/AUDIENCIAS Archivo de la Dirección de Atención Telefónica SERVITEL			

Elaboró  Revisó  Autorizó 

L.M. Raúl López Arciniega
Director de Atención Telefónica SERVITEL

L.C.P. y A.P. Carlo Andre Nieto López
Coordinador Administrativo

L.A. Ricardo Escamilla Callejas
Secretario Particular

Presidencia Municipal de Pachuca de Soto

Datos de Identificación del Programa presupuestario

Programa:	UA01	ATENCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES CIUDADANAS, ASÍ COMO LA
Secretaría o Instituto a cargo:	100	UNIDADES DE APOYO DEL PRESIDENTE
Unidad responsable:	100	UNIDADES DE APOYO DEL PRESIDENTE
Prioridades:	GOBERNABILIDAD	

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR

CLAVE DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	NIVEL	UNIDAD O ÁREA RESPONSABLE
UA01C32	Porcentaje servidores públicos certificados.	Actividad	Direccion de Atención Telefónica SERVITEL

ALINEACIÓN AL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO

ACUERDO	OBJETIVO
Acuerdo 1. Pachuca con instituciones sólidas, transparentes y eficientes	Objetivo 1.7. Fortalecer la transparencia y la comunicación en la administración pública municipal asegurando una gestión abierta y accesible, promoviendo la participación informada de la ciudadanía.

LINEAS DE ACCIÓN

1.7.3.3. Capacitar a los servidores públicos en habilidades de comunicación efectiva y transparencia, asegurando que cada secretaría cuente con personal preparado que responda a la ciudadanía de manera clara y oportuna.

Seleccione la **dimensión** que mide el indicador *(Solo 1)*

Seleccione la dimensión que mide el indicador <i>(Solo 1)</i>				Seleccione el tipo de indicador <i>(Solo 1)</i>	
Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	Estratégico	Gestión
(No)	(Sí)	(No)	(No)	(No)	(Sí)

Seleccione los Criterios **CREMAA** *(Esta identificación la realiza la Secretaría de Planeación y Evaluación)*

Claridad	Relevancia	Economía	Monitoreable	Adecuado	Aportación marginal
(Sí)	(Sí)	(Sí)	(Sí)	(Sí)	(No)

Seleccione el **comportamiento** del indicador *(Solo 1)*

	Ascendente	(Sí)
	Descendente	(No)

Definición del indicador

Muestra el porcentaje del personal del área SERVITEL que es certificado.

Método de cálculo

$$\text{PSPC} = (\text{NSPC} / \text{NSPAC}) * 100$$

Descripción del método de cálculo

Variable	Descripción de la variable
PSPC	Porcentaje de servidores públicos certificados

NSPC	Número de servidores públicos certificados						
NSPAC	Número de servidores públicos a certificar.						
Unidad de medida del indicador				Frecuencia del indicador			
Porcentaje				Anual			
Parámetros de semaforización			Línea base		Metas 2025		
85-109,99	Acceptable	N/A	Año	Valor	Relativa	Absoluta	
65-84,99	Crítico	110-114,99	2024	0.00%	100.00%	6	
0-64,99	En rezago	Mayor a 115					
Medio de verificación							
Nombre del documento o base de datos				Certificado de competencia laboral (Constancias, Diplomas o Reconocimientos)			
Área generadora				Registro nacional de estándares de competencia			
Periodicidad de la información				Anual			
Liga del sitio web o ubicación física de la información				https://certificacionconocer.com.mx/ Archivo de la Dirección de Atención Telefónica SERVITEL			

Elaboró

Revisó

Autorizó

L.M. Raúl López Arciniega
 Director de Atención Telefónica SERVITEL

L.C.P. y A.P. Carlo Andre Nieto López
 Coordinador Administrativo

L.A. Ricardo Escamilla Callejas
 Secretario Particular



Presidencia Municipal de Pachuca de Soto

Datos de Identificación del Programa presupuestario

Programa:	UA01	ATENCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES CIUDADANAS, ASÍ COMO LA
Secretaría o Instituto a cargo:	100	UNIDADES DE APOYO DEL PRESIDENTE
Unidad responsable:	100	UNIDADES DE APOYO DEL PRESIDENTE
Prioridades:	GOVERNABILIDAD	

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR

CLAVE DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	NIVEL	UNIDAD O ÁREA RESPONSABLE
UA01C33	Porcentaje de Peticiones y Correspondencia Oficial atendidos dirigidos al Presidente	Actividad	Secretaría Particular (Recepción del Despacho)

ALINEACIÓN AL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO

ACUERDO	OBJETIVO
Acuerdo 1. Pachuca con instituciones sólidas, transparentes y eficientes	Objetivo 1.1. Desarrollar e impulsar un sistema de gestión integral de calidad que permita la mejora continua de los trámites y servicios de la administración pública municipal.

LINEAS DE ACCIÓN

1.1.1.4. Fortalecer la corresponsabilidad en la vinculación interinstitucional y con gobierno del estado.

Seleccione la **dimensión** que mide el indicador *(Solo 1)*

Seleccione la dimensión que mide el indicador <i>(Solo 1)</i>				Seleccione el tipo de indicador <i>(Solo 1)</i>	
Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	Estratégico	Gestión
(No)	(Sí)	(No)	(No)	(No)	(Sí)

Seleccione los Criterios **CREMAA** *(Esta identificación la realiza la Secretaría de Planeación y Evaluación)*

Claridad	Relevancia	Economía	Monitoreable	Adecuado	Aportación marginal
(Sí)	(Sí)	(Sí)	(Sí)	(Sí)	(No)

Seleccione el **comportamiento** del indicador *(Solo 1)*

	Ascendente	(Sí)
	Descendente	(No)

Definición del indicador

Mide el porcentaje en que las las peticiones dirigidas al Presidente Municipal son atendidas.

Método de cálculo

$$\text{PPCDP} = (\text{NPA} / \text{NPR}) \times 100$$

Descripción del método de cálculo

Variable	Descripción de la variable
PPCDP	Porcentaje de peticiones y correspondencia oficial, atendidas dirigidos al Presidente.

NPA	Número de peticiones atendidas.						
NPR	Número de peticiones recibidas en el trimestre.						
Unidad de medida del indicador				Frecuencia del indicador			
Porcentaje				Trimestral			
Parámetros de semaforización			Línea base		Metas 2025		
85-109,99	Aceptable	N/A	Año	Valor	Relativa	Absoluta	
65-84,99	Crítico	110-114,99	2024	0.00%	100.00%	100.00%	
0-64,99	En rezago	Mayor a 115					
Medio de verificación							
Nombre del documento o base de datos				Sistema de Gestión de Solicitudes y Audiencias			
Área generadora				Secretaría Particular (Recepción del Despacho)			
Periodicidad de la información				Diario			
Liga del sitio web o ubicación física de la información				https://acuerdos.pachuca.gob.mx/fmi/webd/ Archivo de la Dirección de Atención Telefónica SERVITEL			

Elaboró

ING. Aide Karen Salinas Garnica
Encargada de Unidad Central de
Correspondencia

Revisó

L.C.P. y A.P. Carlo Andre Nieto López
Coordinador Administrativo

Autorizó

L.A. Ricardo Escamilla Callejas
Secretario Particular

Presidencia Municipal de Pachuca de Soto

Datos de Identificación del Programa presupuestario

Secretaría o Instituto a cargo:	100	UNIDADES DE APOYO DEL PRESIDENTE
Unidad responsable:	100	UNIDADES DE APOYO DEL PRESIDENTE
Programa:	UA01	ATENCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES CIUDADANAS, ASÍ COMO LA LOGÍSTICA DE EVENTOS DE LA O EL PRESIDENTE MUNICIPAL; FORTALECIENDO LAS RELACIONES CON LA POBLACIÓN Y SECTORES PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE PACHUCA DE SOTO
Prioridades:	GOBERNABILIDAD	
Definición del Programa:	Contribuir a incrementar el sistema de calidad de los servicios públicos mediante acciones de gobernabilidad y armonía social del municipio de Pachuca de Soto	
Objetivo del Programa:	Eficiente atención y comunicación del Presidente Municipal con la ciudadanía, así como la adecuada coordinación y logística de los eventos organizados por el Ayuntamiento.	
Beneficiarios del Programa:	Según los datos del Censo de Población y Vivienda 2020 del INEGI, el número de habitantes que podría presentar solicitudes es el siguiente: Población Objetivo: 231,928 ciudadanos, es decir la población que tiene 18 años y más, se considera que puede formalizar algún mecanismo de participación ciudadana.	

Formato de Calendarización por Programa 2025

Presupuesto asignado al programa: \$9,310,733.39

Calendarización de las Metas Anuales, Avance Programado

Nivel	Objetivos	Nombre del indicador	Unidad de medida	Sentido	METAS PROGRAMADAS									
					1ER TRIMESTRE	% DE AVANCE ANUAL	2DO TRIMESTRE	% DE AVANCE ANUAL	3ER TRIMESTRE	% DE AVANCE ANUAL	4TO TRIMESTRE	% DE AVANCE ANUAL	META RELATIVA	META ABSOLUTA
Fin	Contribuir a incrementar el sistema de calidad de los servicios públicos mediante acciones de gobernabilidad y armonía social del municipio de Pachuca de Soto	Porcentaje de confianza ciudadana al gobierno municipal	Porcentaje	Ascendente	0	0%	0	0%	0	0%	48.35%	100%	48.35%	48%
Propósito	Las unidades administrativas del municipio reciben comunicación efectiva entre sí, fortaleciendo la colaboración interinstitucional y confianza ciudadana	Índice de atención institucional	Porcentaje	Descendente	0	10%	0	0%	0	0%	100%	100%	100%	100%
C.1.	Acciones de planificación, coordinación y ejecución de los eventos programados del Presidente Municipal.	Porcentaje de eventos coordinados del Presidente Municipal	Porcentaje	Ascendente	0	0.00%	100%	100.00%	100%	100.00%	100%	100.00%	100%	100%
A.1.1	Eventos internos y externos coordinados.	Porcentaje de avance en la implementación de la estrategia para la atención de los eventos internos y externos por la o el C. Presidente Municipal.	Porcentaje	Ascendente	0	0.00%	100%	100.00%	100%	100.00%	100%	100.00%	100%	100%
A.1.2	Realización de fichas técnicas de los eventos a los que asiste la o el C. Presidente Municipal.	Porcentaje de fichas técnicas realizadas.	Porcentaje	Ascendente	0	0.00%	100%	100.00%	100%	100.00%	100%	100.00%	100%	100%
A.1.3	Seguimiento y evaluación de eventos realizados	Porcentaje de eventos realizados sin incidencias	Porcentaje	Ascendente	0	0.00%	80%	33.00%	80%	33.00%	80%	33.00%	90%	100%
C.2	Fortalecimiento de relaciones públicas e imagen institucional	Porcentaje de reconocimiento de la imagen institucional en la sociedad	Porcentaje	Ascendente	0	0.00%	60%	33.00%	60%	33.00%	60%	33.00%	60%	100%
A.2.1	Generación de base de datos de actores clave	Porcentaje de avance en la actualización y verificación del Directorio de Actores claves	Porcentaje	Ascendente	0	0.00%	100%	100.00%	100%	100.00%	100%	100.00%	100%	100%
A.2.2	Realización de encuentros estratégicos trimestrales	Porcentaje de eventos estratégicos	Porcentaje	Ascendente	0	0.00%	100%	100.00%	100%	100.00%	100%	100.00%	100%	100%

A.2.3.	Creación de agenda pública y privada con enfoque de transparencia	Porcentaje de avance en la atención a la agenda pública y privada del Presidente Municipal	Porcentaje	Ascendente	0	0.00%	80%	33.00%	80%	33.00%	80%	33.00%	80%	100%
C.3	Modernización de la atención ciudadana Servitel	Tiempo promedio de canalización	Tiempo	Ascendente	0	0.00%	1	33.00%	1	33.00%	1	33.00%	1 día	100%
A.3.1.	Diseño e implementación de una plataforma digital de atención (intranet, whatsapp, facebook). DE SERVICIOS Y TRAMITES	Porcentaje de peticiones ciudadanas digitales	Porcentaje	Ascendente	0	0.00%	100%	33.00%	100%	33.00%	100%	33.00%	100%	100%
A.3.2.	Capacitación del personal de Servitel.	Porcentaje de servidores públicos certificados	Porcentaje	Ascendente	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	100%	100.00%	100%	6
A.3.3.	Establecer un sistema de seguimiento y atención de casos dirigidos al Presidente	Porcentaje de peticiones y correspondencia oficial, atendidas dirigidos al presidente	Porcentaje	Ascendente	0	0.00%	100%	33.00%	100%	33.00%	100%	33.00%	100%	100%

Elaboró

L.C.P. y A.P. Carlo Andre Nieto López
Coordinador Administrativo

Revisó

L.C.P. y A.P. Carlo Andre Nieto López
Coordinador Administrativo

Autorizó

L. A. Ricardo Escamilla Callejas
Secretario Particular

Datos de Identificación del Programa presupuestario

Secretaría o Instituto a cargo:	UA01	UNIDADES DE APOYO DEL PRESIDENTE
Unidad responsable:	100	UNIDADES DE APOYO DEL PRESIDENTE
Programa:	UA01	ATENCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES CIUDADANAS, ASÍ COMO LA LOGÍSTICA DE EVENTOS DE LA O EL PRESIDENTE MUNICIPAL; FORTALECIENDO LAS RELACIONES CON LA POBLACIÓN Y SECTORES PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE PACHUCA DE SOTO
Prioridades:	GOBERNABILIDAD	
Definición del Programa:	Contribuir a incrementar el sistema de calidad de los servicios públicos mediante acciones de gobernabilidad y armonía social del municipio de Pachuca de Soto	
Objetivo del Programa	Eficiente atención y comunicación del Presidente Municipal con la ciudadanía, así como la adecuada coordinación y logística de los eventos organizados por el Ayuntamiento.	
Beneficiarios del Programa:	Se considera que la población que requiere la atención a las peticiones ciudadanas, es mayor al número de población que habita en el municipio, esto por formar parte de la Zona Metropolitana de Pachuca, en la cual los vecinos de las demarcaciones aledañas se acercan a la Presidencia Municipal con la idea de encontrar respuesta a sus trámites, por lo que se le tiene que dar atención y orientación .	

Formato de Estructura Presupuestal por Programa 2025

Presupuesto total asignado por programa:	\$9,310,733.39
Ingreso total estimado por programa:	\$0.00

Estrategia Programática

NOMBRE DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO	OBJETIVO	METAS ANUALES	UNIDADES DE MEDIDA DE LAS METAS ANUALES	APROBADO	AMPLIACIONES / REDUCCIONES	MODIFICADO	DEVENGADO	PAGADO	POR EJERCER
ATENCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES CIUDADANAS, ASÍ COMO LA LOGÍSTICA DE EVENTOS DE LA O EL PRESIDENTE MUNICIPAL; FORTALECIENDO LAS RELACIONES CON LA POBLACIÓN Y SECTORES PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE PACHUCA DE SOTO	Eficiente atención y comunicación del Presidente Municipal con la ciudadanía, así como la adecuada coordinación y logística de los eventos organizados por el Ayuntamiento.	48%	Porcentaje	\$9,310,733.39	-	-	-	-	\$9,310,733.39
		100%	Porcentaje						
		100%	Porcentaje						
		100%	Porcentaje						
		100%	Porcentaje						
		100%	Porcentaje						
		100%	Porcentaje						
		100%	Porcentaje						
		100%	Porcentaje						
		100%	Tiempo						
		100%	Porcentaje						
		6	Porcentaje						
100%	Porcentaje								

Estructura Presupuestal

Programa	Monto Total	Monto Federal	Monto Estatal	Monto Municipal	Ingresos Propios	Donaciones	Otros	Validado	Autorizado
ATENCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES CIUDADANAS, ASÍ COMO LA LOGÍSTICA DE EVENTOS DE LA O EL PRESIDENTE MUNICIPAL; FORTALECIENDO LAS RELACIONES CON LA POBLACIÓN Y SECTORES PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE PACHUCA DE SOTO	\$9,310,733.39	\$6,510,794.89	\$0.00	\$2,799,938.50	\$0.00	\$0.00	\$0.00	Coordinación Administrativa de la Secretaría Particular	Secretaría Particular
Total Programa:	\$9,310,733.39	\$6,510,794.89	\$0.00	\$2,799,938.50	\$0.00	\$0.00	\$0.00		

CAPÍTULO # 1000

Partida	Descripción	Monto Total	Monto Federal	Monto Estatal	Monto Municipal	Ingresos Propios	Donaciones	Otros
113001	Remuneraciones confianza	\$3,567,588.00	\$3,270,289.00	\$0.00	\$297,299.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
113002	Remuneraciones sindicalizados	\$285,420.00	\$261,635.00	\$0.00	\$23,785.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
122001	Personal eventual	\$1,165,907.33	\$95,833.83	\$0.00	\$1,070,073.50	\$0.00	\$0.00	\$0.00
131001	Quinquenios	\$68,508.00	\$62,799.00	\$0.00	\$5,709.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
132001	Aguinaldos confianza	\$416,642.00	\$416,642.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
132002	Aguinaldos sindicalizados	\$31,354.00	\$31,354.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
132003	Prima vacacional confianza	\$316,828.00	\$316,828.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
132004	Prima vacacional sindicalizados	\$20,931.00	\$20,931.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
133001	Horas extras	\$3,000.06	\$3,000.06	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
151001	Fondo de Ahorro (confianza)	\$422,820.00	\$387,585.00	\$0.00	\$35,235.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
153001	Prestaciones y Haberes de Retiro Confianza	\$569,415.00	\$569,415.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
153002	Prestaciones y Haberes de Retiro Personal Sindicalizado	\$45,987.00	\$45,987.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
154004	Canasta básica personal sindicalizado	\$37,248.00	\$34,144.00	\$0.00	\$3,104.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
154008	Ayuda para Juguetes	\$5,474.00	\$5,474.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
159006	Otras prestaciones sociales y económicas (eventual)	\$87,215.00	\$0.00	\$0.00	\$87,215.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
159007	Previsión Social	\$1,078,776.00	\$988,878.00	\$0.00	\$89,898.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
Total Capítulo 1000		\$8,123,113.39	\$6,510,794.89	\$0.00	\$1,612,318.50	\$0.00	\$0.00	\$0.00

CAPÍTULO # 2000

Partida	Descripción	Monto Total	Monto Federal	Monto Estatal	Monto Municipal	Ingresos Propios	Donaciones	Otros
211001	Papelería y artículos de escritorio	\$101,387.00	\$0.00	\$0.00	\$101,387.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
214001	Materiales útiles y equipos menores de tec. de la inf.	\$176,400.00	\$0.00	\$0.00	\$176,400.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
215001	Impresos	\$235,000.00	\$0.00	\$0.00	\$235,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00

216001	Artículos de limpieza	\$40,000.00	\$0.00	\$0.00	\$40,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
221001	Bienes de consumo alimentos para personal	\$38,000.00	\$0.00	\$0.00	\$38,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
223001	Bienes de consumo utensilios	\$4,000.00	\$0.00	\$0.00	\$4,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
246001	Material eléctrico	\$1,500.00	\$0.00	\$0.00	\$1,500.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
261001	Combustibles y lubricantes	\$242,000.00	\$0.00	\$0.00	\$242,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
291001	Herramientas menores	\$2,000.00	\$0.00	\$0.00	\$2,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
292001	Refacciones y accesorios menores de edificios	\$2,000.00	\$0.00	\$0.00	\$2,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
294001	Refacciones y accesorios menores de equipo de cómputo	\$10,000.00	\$0.00	\$0.00	\$10,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
296001	Neumáticos y cámaras	\$12,000.00	\$0.00	\$0.00	\$12,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
Total Capítulo 2000		\$864,287.00	\$0.00	\$0.00	\$864,287.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00

CAPÍTULO # 3000

Partida	Descripción	Monto Total	Monto Federal	Monto Estatal	Monto Municipal	Ingresos Propios	Donaciones	Otros
394001	Sentencias y resoluciones judiciales	\$219,333.00	\$0.00	\$0.00	\$219,333.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
355001	Reparación y mantto. equipo de transporte vehicular	\$14,000.00	\$0.00	\$0.00	\$14,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
382001	Festividades públicas	\$90,000.00	\$0.00	\$0.00	\$90,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
Total Capítulo 3000		\$323,333.00	\$0.00	\$0.00	\$323,333.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00

Elaboró

L.C.P. y A.P. Carlo Andre Nieto López
Coordinador Administrativo

Revisó

L.C.P. y A.P. Carlo Andre Nieto López
Coordinador Administrativo

Autorizo

L.A. Ricardo Escamilla Callejas
Secretario Particular