

Datos de Identificación del Programa presupuestario

Programa:	E0001-01	ATENCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA CIUDADANÍA
Órgano superior:	03	SECRETARÍA PARTICULAR
Prioridades:	GOBERNABILIDAD	

Planteamiento del Problema 2026

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.

Lo anterior, esta establecido dentro del Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Pachuca de Soto, en donde a la Secretaría Particular se le establece la responsabilidad de operar y mantener el servicio telefónico municipal, recibir y clasificar las peticiones ciudadanas, canalizarlas a las áreas correspondientes, dar seguimiento a su atención, rendir informes periódicos sobre la demanda captada, ofrecer asesoría telefónica sobre trámites y servicios municipales, y cumplir con las funciones adicionales que le asigne el Presidente Municipal.

Por lo que es indispensable facilitar la comunicación directa entre la ciudadanía y el gobierno, este servicio se convierte en un pilar fundamental para una gestión pública más transparente, cercana y eficaz.

Mínimo 200 palabras, máximo 600 palabras.

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.

Mínimo 50 palabras, máximo 200 palabras.

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.

Mínimo 200 palabras, máximo 600 palabras.

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.

En Pachuca, la atención ciudadana ha mostrado una evolución significativa. De acuerdo con Alejandro Reyes (Milenio, 15 de mayo de 2025), el número de reportes recibidos diariamente por el 070 alcanza alrededor de 350, gestionados mediante cinco líneas telefónicas y un número de WhatsApp, en horario de 8:30 a 21:00 horas. Además, el director del 070 destacó que actualmente se atiende el 80% de las solicitudes, en contraste con el 30% de la administración anterior, evidenciando un notable incremento en la eficacia de la respuesta ciudadana.

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 a 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.

Mínimo 200 palabras, máximo 400 palabras.

POBLACIÓN O ÁREA DE ENFOQUE POTENCIAL Y OBJETIVO

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.

Mínimo 150 palabras, máximo 300 palabras.

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 del municipio.

Asimismo, 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. De igual forma, se pretende establecer protocolos de canalización y respuesta con tiempos definidos por tipo de solicitud, para agilizar las peticiones ciudadanas. También es importante mantener al personal de la Secretaría Particular capacitado en atención ciudadana, en logística, gestión de conflictos y en herramientas digitales, para brindar una adecuada atención entre a administración pública y la ciudadanía.

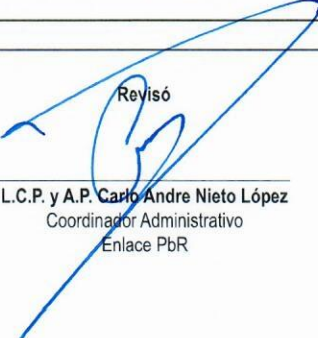
Por lo anterior, son intervenciones necesarias para fortalecer la legitimidad institucional del gobierno municipal, promoviendo una administración más eficiente, cercana y sensible a las demandas sociales. Al reducir los tiempos de respuesta y mejorar la calidad de la atención, se busca mejorar la confianza ciudadana en las autoridades locales y fomentar una participación más activa.

Mínimo 150 palabras, máximo 400 palabras.

Elaboró


MTRA. Viridiana Raquel Lara Spindola
Auxiliar Administrativo

Revisó


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

Autorizó


L.A. Ricardo Escamilla Callejas
Secretario Particular

Datos de Identificación del Programa presupuestario

Programa:	E0001-01	ATENCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA CIUDADANÍA
Órgano superior:	03	SECRETARÍA PARTICULAR
Prioridades:	GOBERNABILIDAD	

Diagnóstico del Problema 2026

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.

Mínimo 150 palabras, máximo 300 palabras.

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 trámite y/o solicitud ciudadana.

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Baja gobernabilidad municipal, derivada de una deficiente atención, canalización y seguimiento a las peticiones ciudadanas en el municipio de Pachuca de Soto.

OBJETIVO ESPECÍFICO DEL PROGRAMA

Fortalecer la atención y comunicación interinstitucional dirigida a la ciudadanía, mediante mecanismos de gestión, coordinación y logística institucional del Presidente Municipal, con el fin de consolidar un gobierno cercano y ordenado.

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"/>	-Coalicón 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	<input type="checkbox"/>	-Fallas en el servicio de luz e internet	<input type="checkbox"/>	(otro)

Datos de Identificación del Programa presupuestario

Programa: E0001-01 ATENCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA CIUDADANÍA

(complementar con otros factores externos e internos identificados)

Elaboró



MTRA. Virgiana Raquel Lara Spindola
Auxiliar Administrativo

Revisó



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

Autorizó

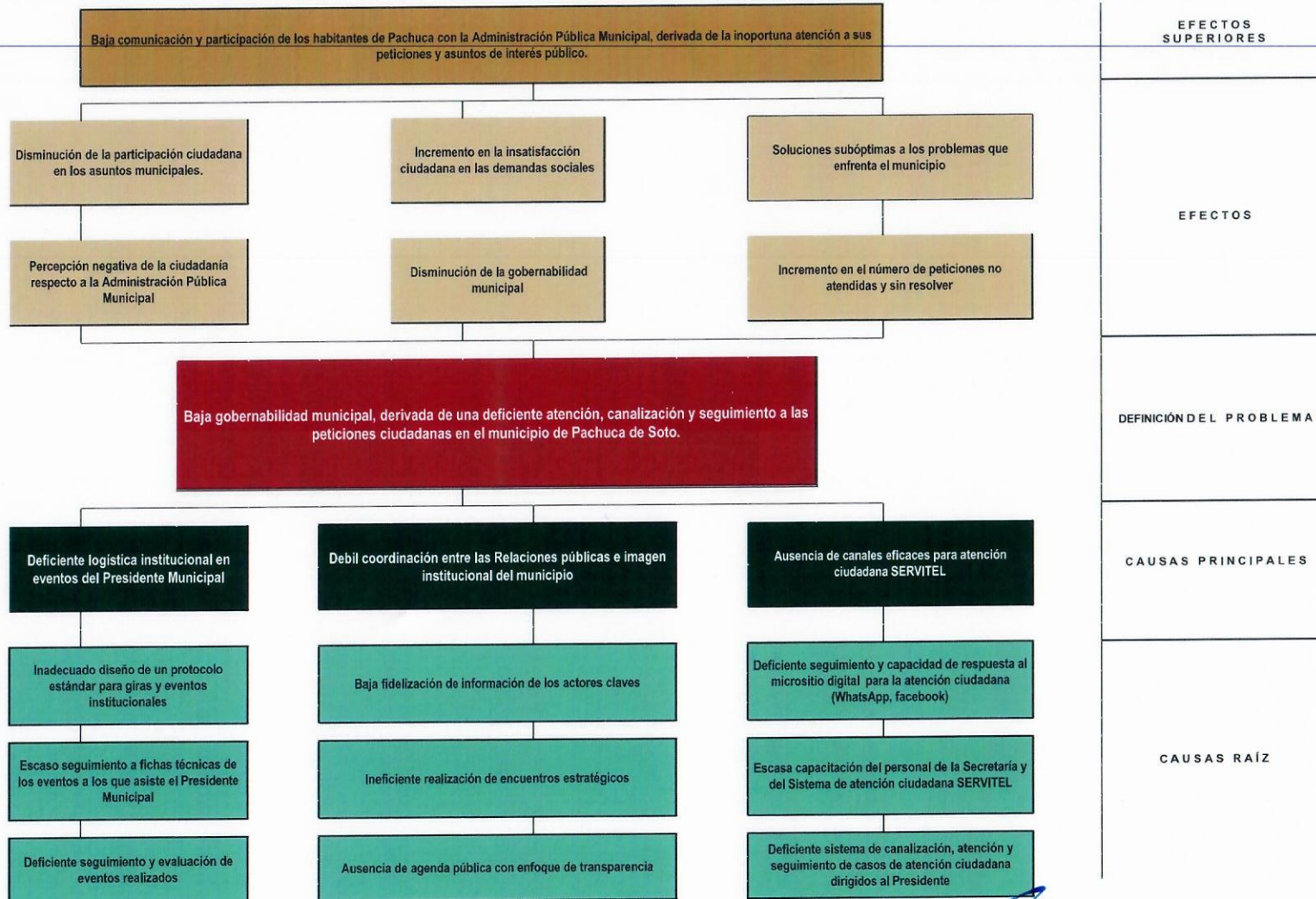


L.A. Ricardo Escamilla Callejas
Secretario Particular

Datos de identificación del Programa presupuestario

Programa:	E0001-01	ATENCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA CIUDADANÍA
Órgano superior:	03	SECRETARÍA PARTICULAR
Prioridades:	GOBERNABILIDAD	

Árbol de Problemas 2026



Elaboró
[Signature]
MTRA. Virgiana Raquel Lara Spindola
Auxiliar Administrativo

Revisó
[Signature]
L.C.P. / A.P. Carlo Andre Nieto López
Coordinador Administrativo
Enlace PbR

Autorizó
[Signature]
L.A. Ricardo Escamilla Callejas
Secretario Particular

Datos de Identificación del Programa presupuestario

Programa:	E0001-01	ATENCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA CIUDADANÍA
Órgano superior:	03	SECRETARÍA PARTICULAR
Prioridades:	GOBERNABILIDAD	

Análisis de los Involucrados 2026

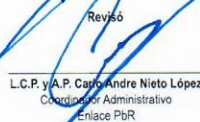
Agrupación de Involucrados y Matriz de Expectativas - Fuerzas

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)
1	Ciudadanía	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.	Allado	A favor	3	2
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.	Allado	A favor	3	3
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.	Allado	A favor	3	3
4	Grupos políticos opositores	Agrupaciones políticas que promueven críticas entre la población su objetivo es mantener un discurso contrario a las acciones y objetivos gubernamentales.	Su posición es de poca apertura, persiguen objetivos distintos entre las necesidades y demandas de la población, también influye con críticas para polarizar a la población.	Adversario	En contra	3	2
5	Ciudadanos desinteresados	Es el conjunto de personas que no participan activamente en los asuntos del municipio (no presentan solicitudes ni iniciativas al gobierno)	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.	Indiferente	En contra	1	1

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

Elaboró

M.T.R. Virginia Raquel Lara Spindola
Auxiliar Administrativo

Revisó

L.C.P. y A.P. Carlos Andre Nieto López
Coordinador Administrativo
Enlace PbR

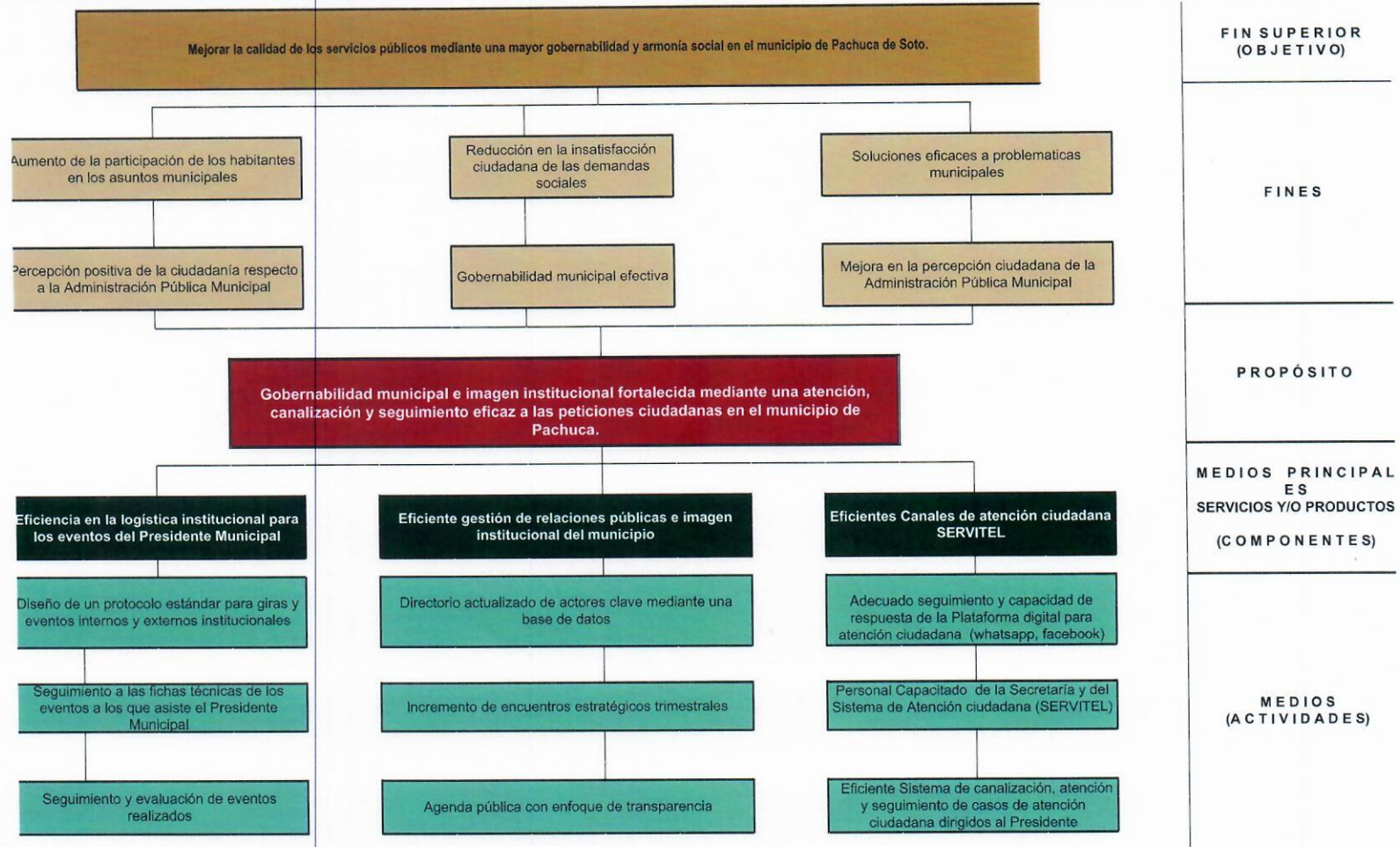
Autorizó

L.A. Ricardo Espinilla Callejas
Secretario Particular

Datos de Identificación del Programa presupuestario

Programa:	E0001-01	ATENCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA CIUDADANÍA
Órgano superior:	03	SECRETARÍA PARTICULAR
Prioridades:	GOBERNABILIDAD	

Árbol de Objetivos 2026



Elaboró
Spindola
MTRA. Viridiana Raquel Lara Spindola
Auxiliar Administrativo

Revisó
[Signature]
L.C.P. y A.P. Carlos André Nieto López
Coordinador Administrativo
Enlace PbR

Autorizó
[Signature]
L.A. Ricardo Escamilla Callejas
Secretario Particular

Datos de Identificación del Programa presupuestario

Programa:	E0001-01	ATENCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA CIUDADANÍA
Órgano superior:	03	SECRETARÍA PARTICULAR
Prioridades:	GOBERNABILIDAD	

Matriz de Alternativas 2026

Criterios de Valoración	Alternativa 1	Alternativa 2	Alternativa 3
	Eficiencia en la logística institucional para los eventos del Presidente Municipal	Eficiente gestión de relaciones públicas e imagen institucional del municipio	Eficientes Canales de 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

MTRA. Viridiana Raquel Lara Spindola
Auxiliar Administrativo

Revisó

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

Autorizo

L.A. Ricardo Escamilla Callejas
Secretario Particular

Datos de Identificación del Programa presupuestario


Programa:	E0001-01	ATENCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA CIUDADANÍA
Órgano superior:	03	SECRETARÍA PARTICULAR
Prioridades:	GOBERNABILIDAD	


Estructura Analítica del Programa Presupuestario 2026

Problemática (Proviene de la parte superior del árbol de problemas)		Solución (Proviene de la parte superior del árbol de objetivos)		FIN SUPERIOR (OBJETIVO)
Efectos		Fines		
Baja comunicación y participación de los habitantes de Pachuca con la Administración Pública Municipal, derivada de la inoportuna atención a sus peticiones y asuntos de interés público.		Mejorar la calidad de los servicios públicos mediante una mayor gobernabilidad y armonía social en el municipio de Pachuca de Soto.		FIN SUPERIOR (OBJETIVO)
Problema Población objetivo		Objetivo (Propósito) 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.		PROPÓSITO
Descripción del problema		Descripción del resultado esperado		
Baja gobernabilidad municipal, derivada de una ineficiente comunicación e imagen institucional afectando la atención, canalización y seguimiento a peticiones ciudadanas de Pachuca de Soto		Gobernabilidad municipal fortalecida mediante una comunicación e imagen institucional eficaz, mejorando la atención, canalización y seguimiento a peticiones ciudadanas de Pachuca de Soto		MEDIOS (COMPONENTES Y ACTIVIDADES)
Magnitud (Línea base)		Magnitud (Resultado esperado o meta)		
100% de respuesta y seguimiento a las solicitudes, gestiones, peticiones ciudadanas recibidas		100% de respuesta y seguimiento a las solicitudes, gestiones, peticiones ciudadanas recibidas		MEDIOS (COMPONENTES Y ACTIVIDADES)
Causas (Proviene de su árbol de problemas)		Medios (Proviene de su árbol de objetivos)		
C.1.	Deficiente logística institucional en eventos del Presidente Municipal	C.1.	Eficiencia en la logística institucional para los eventos del Presidente Municipal	MEDIOS (COMPONENTES Y ACTIVIDADES)
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 internos y externos institucionales	
A.1.2.	Escaso seguimiento a fichas técnicas de los eventos a los que asiste el Presidente Municipal	A.1.2.	Seguimiento a las fichas técnicas de los eventos a los que asiste el Presidente Municipal	
A.1.3.	Deficiente seguimiento y evaluación de eventos realizados	A.1.3.	Seguimiento y evaluación de eventos realizados	
C.2.	Debil coordinación entre las Relaciones públicas e imagen institucional del municipio	C.2.	Eficiente gestión de relaciones públicas e imagen institucional del municipio	
A.2.1.	Baja fidelización de información de los actores claves	A.2.1.	Directorio actualizado de actores clave mediante una base de datos	
A.2.2.	Ineficiente realización de encuentros estratégicos	A.2.2.	Incremento de encuentros estratégicos trimestrales	
A.2.3.	Ausencia de agenda pública con enfoque de transparencia	A.2.3.	Agenda pública con enfoque de transparencia	
C.3.	Ausencia de canales eficaces para atención ciudadana SERVITEL	C.3.	Eficientes Canales de atención ciudadana SERVITEL	
A.3.1.	Deficiente seguimiento y capacidad de respuesta al micrositió digital para la atención ciudadana (WhatsApp, facebook)	A.3.1.	Adecuado seguimiento y capacidad de respuesta de la Plataforma digital para atención ciudadana (whatsapp, facebook)	
A.3.2.	Escasa capacitación del personal de la Secretaría y del Sistema de atención ciudadana SERVITEL	A.3.2.	Personal Capacitado de la Secretaría y 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.	Eficiente Sistema de canalización, atención y seguimiento de casos de atención ciudadana dirigidos al Presidente	

Elaboró

MTR. Viridiana Raquel Lara Spindola
Auxiliar Administrativo

Revisó

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

Autorizó

L.A. Ricardo Escamilla Callejas
Secretaría Particular

Datos de Identificación del Programa presupuestario

Programa:	E0001-01	ATENCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA CIUDADANÍA
Órgano superior:	03	SECRETARÍA PARTICULAR
Prioridades:	GOBERNABILIDAD	

Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) 2026

Matriz de Indicadores para Resultados


Nivel	Resumen Narrativo		Indicadores	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	PAF1 Porcentaje de confianza ciudadana al gobierno municipal	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	La ciudadanía recibe una mejor atención, canalización y seguimiento a sus peticiones, debido a una comunicación e imagen institucional fortalecida	PAP1 Índice de atención institucional	1) Área responsable: Secretaría Particular 2) Nombre del documento: A Bitácora de pregira y Reportes fotográficos Informes de resultados Jorge Reyes Reportes del Sistema de Gestión de Atención Ciudadana 070 3) Periodicidad: Trimestral 4) Ubicación: Archivo de la Secretaría Particular	La ciudadanía conoce, confía y utiliza los canales de atención y comunicación oficiales
Componentes	C.1.	Logística de los eventos institucionales del Presidente Municipal planificados, coordinados y ejecutados.	PA01 Porcentaje de eventos coordinados del Presidente Municipal	1) Área responsable: Dirección General de Giras y Logística Dirección de Atención al Pueblo 2) Nombre del documento: Bitácora de pregira, Carpetas, Reportes fotográficos, y fichas técnicas 3) Periodicidad: Mensual 4) Ubicación: Archivo Físico o Digital de la Dirección General de Giras y Logística	Los actores convocados muestran disposición para participar y las condiciones externas permiten la realización de los eventos institucionales
Actividades	A.1.1	Implementación de un protocolo estándar para giras y eventos internos y externos institucionales coordinados.	PA01A1 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.	1) Área responsable: Dirección General de Giras y Logística 2) Nombre del documento: Bitácora de pregira, Reportes fotográficos y fichas técnicas. 3) Periodicidad: Mensual 4) Ubicación: Archivo Físico o Digital de la Dirección General de Giras y Logística Bitácora de pregira Reportes fotográficos	Condiciones climáticas y de seguridad permiten la realización de eventos institucionales programados.
Actividades	A.1.2	Realización de fichas técnicas de los eventos a los que asiste la o el C. Presidente Municipal.	PA01A2 Porcentaje de fichas técnicas realizadas.	1) Área responsable: Dirección General de Giras y Logística 2) Nombre del documento: Fichas técnicas o carpetas de los eventos 3) Periodicidad: Mensual 4) Ubicación: Archivo digital de la Dirección General de Giras y Logística	Los sistemas tecnológicos y herramientas digitales operan correctamente
Actividades	A.1.3	Evaluación de eventos realizados.	PA01A3 Porcentaje de eventos realizados sin incidencias	1) Área responsable: Dirección General de Giras y Logística 2) Nombre del documento: Fichas de realización del evento, Carpetas y Reporte fotográfico 3) Periodicidad: Mensual 4) Ubicación: Archivo Físico o Digital de la Dirección General de Giras y Logística	Las unidades administrativas colaboran y adoptan los requerimientos necesarios para la realización de eventos.

Componentes	C.2.	Relaciones públicas e imagen institucional del municipio fortalecidas	PA02	Porcentaje de reconocimiento de la imagen institucional en la sociedad	1)Área responsable: Dirección de Relaciones Públicas 2)Nombre del documento: Informes de resultados Jorge Reyes 3)Periodicidad: Mensual 4) Ubicación: Archivo de la Dirección de Relaciones Públicas	Las personas interactúan mediante redes sociales constantemente
Actividades	A.2.1	Actualización de Directorio de actores clave	PA02A1	Porcentaje de avance en la actualización y verificación del Directorio de Actores claves	1)Área responsable: Dirección de Relaciones Públicas 2)Nombre del documento: Directorio de Actores- Excel 3)Periodicidad: Mensual 4)Ubicación: Archivo de la Dirección de Relaciones Públicas	Existe disponibilidad de actores clave para proporcionar información actualizada
Actividades	A.2.2	Realización de encuentros estratégicos trimestrales	PA02A2	Porcentaje de eventos estratégicos trimestrales	1)Área responsable: Dirección de Relaciones Públicas 2)Nombre del documento: Reporte Fotográfico 3)Periodicidad: Mensual 4) Ubicación: Archivo de la Dirección de Relaciones Públicas	Condiciones climáticas favorables para la realización de eventos programados
Actividades	A.2.3	Creación de agenda pública con enfoque de transparencia	PA02A3	Porcentaje de avance en la atención a la agenda pública del Presidente Municipal	1)Área responsable: Dirección de Relaciones Públicas 2)Nombre del documento: Evidencia Fotográfica de Redes Sociales 3)Periodicidad: Mensual 4)Ubicación: Archivo de la Dirección de Relaciones Públicas	Se mantiene la colaboración interinstitucional necesaria para integrar y actualizar la agenda pública de manera continua."
Componentes	C.3.	Modernización de la atención ciudadana Servitel	PA03	Porcentaje de canalización de las solicitudes entrantes al área de SERVITEL en las primeras 24 hrs.	1)Área responsable: Dirección de Atención Telefónica SERVITEL 2)Nombre del documento: Reportes del Sistema de Gestión de Atención Ciudadana 070 3)Periodicidad: Mensual 4) Ubicación: Archivo de la Dirección de Atención Telefónica SERVITEL https://acuerdos.pachuca.gob.mx/fmi/webd/AUDIENCIAS	Los sistemas tecnológicos y la disponibilidad de servicios básicos (electricidad, conectividad) funcionan correctamente
Actividades	A.3.1.	Diseño e implementación de una plataforma digital de atención ciudadana (whatsapp, facebook)	PA03A1	Porcentaje de peticiones ciudadanas digitales	1)Área responsable: Dirección de Atención Telefónica SERVITEL 2)Nombre del documento: Registro de llamadas y seguimientos 3)Periodicidad: Mensual 4) Ubicación: Archivo de la Dirección de Atención Telefónica SERVITEL	La población tiene acceso a los canales de comunicación y atención ciudadana
Actividades	A.3.2	Capacitación del personal de la Secretaría y del Sistema de Atención ciudadana (SERVITEL)	PA03A2	Porcentaje de servidores públicos capacitados	1)Área responsable: Secretaría Particular y Dirección de Atención Telefónica SERVITEL 2)Nombre del documento: Constancias, Diplomas o Reconocimientos Registro de capacitaciones del personal 3)Periodicidad: Anual 4) Ubicación: Archivo de la Dirección de Atención Telefónica SERVITEL	Existe oferta institucional y disponibilidad de personal para participar en procesos de capacitación en atención ciudadana y en temas enfocados a las atribuciones de la Secretaría Particular
Actividades	A.3.3	Implementación de un Sistema de canalización, atención y seguimiento de casos de atención ciudadana dirigidos al Presidente	PA03A3	Porcentaje de Peticiones y Correspondencia Oficial, Atendidas dirigidos al Presidente	1)Área responsable: Dirección de Atención Telefónica SERVITEL/ Secretaría Particular (Recepción del Despacho) 2)Nombre del documento: SISTEMA DE CONTROL Y GESTION DE AUDIENCIAS Y PETICIONES 3)Periodicidad: Mensual 4) Ubicación: Archivo de la Dirección de Atención Telefónica SERVITEL	La población utiliza los canales de atención y muestra disposición a realizar una petición o solicitud

Elaboró


MTRA. Viridiana Raquel Lara Spíndola
Auxiliar Administrativo

Revisó


L.C.P. y A.P. Carlos Andre Nieto López
Coordinador Administrativo
Enlace PbR

Autorizó


L.A. Ricardo Escamilla Callejas
Secretario Particular

Datos de Identificación del Programa presupuestario

Programa:	E0001-01	ATENCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA CIUDADANÍA
Órgano superior:	03	SECRETARÍA PARTICULAR
Prioridades:	GOBERNABILIDAD	

Ficha técnica de indicador 2026

IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

CLAVE DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	NIVEL	UNIDAD O ÁREA RESPONSABLE
PAF1	Porcentaje de confianza ciudadana al gobierno municipal	Fin	SECRETARÍA PARTICULAR

CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR

DIMENSIÓN	TIPO	SENTIDO
EFICACIA	ESTRATÉGICO	ASCENDENTE

CRITERIOS CREMAA

CLARIDAD	RELEVANCIA	ECONOMÍA	MONITOREABLE
(Si)	(Si)	(Si)	(Si)
ADECUADO		APORTACIÓN MARGINAL	
(Si)		(Si)	

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

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

DESCRIPCIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO

VARIABLE	DESCRIPCIÓN DEL METODO DE CÁLCULO
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

Parámetros de semaforización			Línea base		Metas 2026	
Rango	Estado	Valor	Año	Valor	Relativa	Absoluta
85-109,99	Aceptable	N/A	2024	48.25%	48.35%	48.00%
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
Ubicación del sitio web o ubicación física de la información	https://www.inegi.org.mx/programas/encig/2023/#microdatos

Elaboró

MTRA. Viridiana Raquel Lara Spindola
Auxiliar Administrativo

Revisó

L.C.P. y A.P. Carlos Andre Nieto López
Coordinador Administrativo
Enlace PbR

Autorizó

L.A. Ricardo Esquivilla Callejas
Secretario Particular

Datos de Identificación del Programa presupuestario

Programa:	E0001-01	ATENCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA CIUDADANÍA
Órgano superior:	03	SECRETARÍA PARTICULAR
Prioridades:	GOBERNABILIDAD	

Ficha técnica de indicador 2026

IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

CLAVE DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	NIVEL	UNIDAD O ÁREA RESPONSABLE
PAP1	Índice de atención institucional	Propósito	SECRETARÍA PARTICULAR

CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR

DIMENSIÓN	TIPO	SENTIDO
EFICACIA	ESTRATÉGICO	ASCENDENTE

CRITERIOS CREMAA

CLARIDAD	RELEVANCIA	ECONOMÍA	MONITOREABLE
(Si)	(Si)	(Si)	(Si)
ADECUADO (Si)		APORTACIÓN MARGINAL (Si)	

DEFINICIÓN DEL INDICADOR

Mide el grado de respuesta y seguimiento que brinda la Secretaría Particular a las solicitudes, gestiones, peticiones ciudadanas y requerimientos institucionales que se recepcionan.

MÉTODO DE CÁLCULO

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

DESCRIPCIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO

VARIABLE	DESCRIPCIÓN DEL METODO DE CÁLCULO
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

índice

FRECUENCIA DEL INDICADOR

Anual

Parámetros de semaforización

Parámetros de semaforización			Línea base		Metas 2026	
Valor	Categoría	Valor	Año	Valor	Relativa	Absoluta
85-109,99	Aceptable	N/A	2025	100.00%	100%	100.00%
65-84,99	Critico	110-114,99				
0-64,99	En rezago	Mayor a 115				

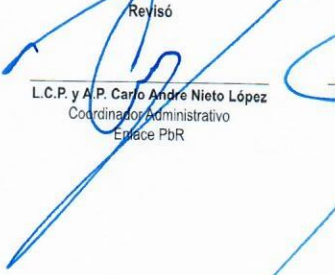
Medio de verificación

Nombre del documento o base de datos	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
Link del sitio web o ubicación física de la información	Achivo de la Secretaría Particular

Elaboró


MTRA. Viridiana Raquel Lara Spindola
Auxiliar Administrativo

Revisó


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

Autorizó


L.A. Ricardo Escamilla Callejas
Secretario Particular

Datos de Identificación del Programa presupuestario

Programa:	E0001-01	ATENCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA CIUDADANÍA
Órgano superior:	03	SECRETARÍA PARTICULAR
Prioridades:	GOBERNABILIDAD	

Ficha técnica de indicador 2026

IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

CLAVE DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	NIVEL	UNIDAD O ÁREA RESPONSABLE
PA01	Porcentaje de eventos coordinados del Presidente Municipal	Componente	Dirección General de Giras y Logística / Dirección de Atención al Pueblo

CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR

DIMENSIÓN	TIPO	SENTIDO
EFICACIA	GESTIÓN	ASCENDENTE

CRITERIOS CREMAA

CLARIDAD	RELEVANCIA	ECONOMÍA	MONITOREABLE
(Si)	(Si)	(Si)	(Si)
ADECUADO		APORTACIÓN MARGINAL	
(Si)		(No)	

DEFINICIÓN DEL INDICADOR

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

Método de cálculo

$$PECPM = (NECCCP / TEC) \times 100$$

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

Porcentaje

Frecuencia del indicador

Trimestral

Parámetros de semaforización

Parámetros de semaforización			Línea base		Metas 2026	
Valor	Estado	Referencia	Año	Valor	Relativa	Absoluta
85-109,99	Aceptable	N/A	2025	100.00%	90%	90%
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	Bitácora de pregira, Reportes fotográficos, Agenda y fichas técnicas.
Área generadora	Dirección General de Giras y Logística Dirección de Atención al Pueblo
Periodicidad de la información	Mensual
Ubicación del sitio web o ubicación física de la información	Archivo de la Dirección General de Giras y Logística Dirección de Atención al Pueblo

Elaboró

C. Luis Manuel Jaime Ortega
Director de Giras y Logística

Revisó

L.C.P. y A.P. Carlos André Nieto López
Coordinador Administrativo
Enlace PbR

Autorizó

L.A. Ricardo Escamilla Callejas
Secretario Particular

Datos de Identificación del Programa presupuestario

Programa:	E0001-01	ATENCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA CIUDADANÍA
Órgano superior:	03	SECRETARÍA PARTICULAR
Prioridades:	GOBERNABILIDAD	

Ficha técnica de indicador 2026

IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

CLAVE DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	NIVEL	UNIDAD O ÁREA RESPONSABLE
PA01A1	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 General de Giras y Logística

CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR

CRITERIOS CREMAA

DIMENSIÓN	TIPO	SENTIDO	CLARIDAD	RELEVANCIA	ECONOMÍA	MONITOREABLE
EFICACIA	GESTIÓN	ASCENDENTE	(Si)	(Si)	(Si)	(Si)
			ADECUADO (Si)		APORTACIÓN MARGINAL (Si)	

DEFINICIÓN DEL INDICADOR

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

MÉTODO DE CÁLCULO

$$PIEIEPM = (EAPM / EPPM) * 100$$

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 2026

Parámetros de semaforización	Línea base	Metas 2026	
Valor	Año	Relativa	Absoluta
85-109,99	Aceptable	N/A	
65-84,99	Critico	110-114,99	
0-64,99	En rezago	Mayor a 115	
		2025	100.00%
			90%
			90%

Medio de verificación

Nombre del documento o base de datos	Bitácora de pregira, Reportes fotográficos y fichas tecnicas.
Área generadora	Dirección General de Giras y Logística
Periodicidad de la información	Mensual
Ubicación del sitio web o ubicación física de la información	Archivo de la Dirección General de Giras y Logística

Elaboró

C. Luis Manuel Jaime Ortega
Director de Giras y Logística

Revisó

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

Autorizó

L.A. Ricardo Escamilla Callejas
Secretario Particular

Datos de Identificación del Programa presupuestario

Programa:	E0001-01	ATENCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA CIUDADANÍA
Órgano superior:	03	SECRETARÍA PARTICULAR
Prioridades:	GOBERNABILIDAD	

Ficha técnica de indicador 2026

IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

CLAVE DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	NIVEL	UNIDAD O ÁREA RESPONSABLE
PA01A2	Porcentaje de fichas técnicas realizadas.	Actividad	Dirección General de Giras y Logística

CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR

DIMENSIÓN	TIPO	SENTIDO
EFICACIA	GESTIÓN	ASCENDENTE

CRITERIOS CREMAA

CLARIDAD	RELEVANCIA	ECONOMÍA	MONITOREABLE
(Sí)	(Sí)	(Sí)	(Sí)
ADECUADO		APORTACIÓN MARGINAL	
(Sí)		(No)	

DEFINICIÓN DEL INDICADOR

Mide 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

$$PAEPM = (NFTR/NFTE) \times 100$$

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

Porcentaje

Frecuencia del indicador

Trimestral

Parámetros de semaforización

85-109,99	Aceptable	N/A
65-84,99	Crítico	110-114,99
0-64,99	En rezago	Mayor a 115

Línea base

Metas 2026

Año	Valor	Relativa	Absoluta
2025	100%	100.00%	100.00%

Medio de verificación

Nombre del documento o base de datos	Agenda y fichas técnicas o carpetas de los eventos.
Área generadora	Dirección General de Giras y Logística
Periodicidad de la información	Mensual
Enlace del sitio web o ubicación física de la información	Archivo digital de la Dirección General de Giras y Logística

Elaboró

C. Luis Manuel Jaime Ortega
Director de Giras y Logística

Revisó

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

Autorizo

L.A. Ricardo Escamilla Callejas
Secretario Particular

Datos de Identificación del Programa presupuestario

Programa:	E0001-01	ATENCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA CIUDADANÍA
Órgano superior:	03	SECRETARÍA PARTICULAR
Prioridades:	GOBERNABILIDAD	

Ficha técnica de indicador 2026

IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

CLAVE DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	NIVEL	UNIDAD O ÁREA RESPONSABLE
PA01A3	Porcentaje de eventos realizados sin incidencias	Actividad	Dirección General de Giras y Logística

CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR

DIMENSIÓN	TIPO	SENTIDO
CALIDAD	GESTIÓN	ASCENDENTE

CRITERIOS CREMAA

CLARIDAD	RELEVANCIA	ECONOMÍA	MONITOREABLE
(Sí)	(Sí)	(Sí)	(Sí)
ADECUADO (Sí)		APORTACIÓN MARGINAL (No)	

DEFINICIÓN DEL INDICADOR

Mide el control y gestión de los diferentes eventos en los que participa el C. Presidente Municipal, sin contratiempos, fallas logísticas u otras incidencias que afecten su realización

Método de cálculo

$$PESI = (NESI / TER) \times 100$$

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

Porcentaje

Frecuencia del indicador

Trimestral

Parámetros de semaforización

Parámetros de semaforización			Línea base		Metas 2026	
Rango	Estado	Valor	Año	Valor	Relativa	Absoluta
85-109,99	Aceptable	N/A	2025	90.00%	90.00%	90.00%
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 fotográfico, Agenda y fichas técnicas.
Área generadora	Dirección General de Giras y Logística
Frecuencia de la información	Mensual
Ubicación del sitio web o ubicación física de la información	Archivo de la Dirección General de Giras y Logística

Elaboró

C. Luis Manuel Jaime Ortega
Director de Giras y Logística

Revisó

L.C.P. y A.P. Carlos Andre Nieto López
Coordinador Administrativo
Enlace PbR

Autorizó

L.A. Ricardo Escamilla Callejas
Secretario Particular

Datos de Identificación del Programa presupuestario

Programa:	E0001-01	ATENCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA CIUDADANÍA
Órgano superior:	03	SECRETARÍA PARTICULAR
Prioridades:	GOBERNABILIDAD	

Ficha técnica de indicador 2026

IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

CLAVE DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	NIVEL	UNIDAD O ÁREA RESPONSABLE
PA02	Porcentaje de reconocimiento de la imagen institucional en la sociedad	Componente	Dirección de Relaciones Públicas

CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR

DIMENSIÓN	TIPO	SENTIDO
EFICACIA	GESTIÓN	ASCENDENTE

CRITERIOS CREMAA

CLARIDAD	RELEVANCIA	ECONOMÍA	MONITOREABLE
(Si)	(Si)	(Si)	(Si)
ADECUADO		APORTACIÓN MARGINAL	
(Si)		(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

Porcentaje

Frecuencia del indicador

Trimestral

Parámetros de semaforización

Parámetros de semaforización	Linea base	Metas 2026
85-109,99	Aceptable	N/A
65-84,99	Crítico	110-114,99
0-64,99	En rezago	Mayor a 115

Linea base

Año	Valor	Relativa	Absoluta
2025	60.00%	65.00%	65.00%

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	Mensual
Ubicación del sitio web o ubicación física de la información	Archivo de la Dirección de Relaciones Públicas

Elaboró

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

Revisó

L.C.P. y A.P. Carlo André Nieto López
Coordinador Administrativo
Enlace PbR

Autorizó

L.A. Ricardo Escamilla Callejas
Secretario Particular

Datos de Identificación del Programa presupuestario

Programa:	E0001-01	ATENCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA CIUDADANÍA
Órgano superior:	03	SECRETARÍA PARTICULAR
Prioridades:	GOBERNABILIDAD	

Ficha técnica de indicador 2026

IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

CLAVE DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	NIVEL	UNIDAD O ÁREA RESPONSABLE
PA02A1	Porcentaje de avance en la actualización y verificación del Directorio de Actores claves	Actividad	Dirección de Relaciones Públicas

CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR

DIMENSIÓN	TIPO	SENTIDO
EFICACIA	GESTIÓN	ASCENDENTE

CRITERIOS CREMAA

CLARIDAD	RELEVANCIA	ECONOMÍA	MONITOREABLE
(Si)	(Si)	(Si)	(Si)
ADECUADO		APORTACIÓN MARGINAL	
(Si)		(No)	

DEFINICIÓN DEL INDICADOR

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

Método de cálculo

$$PADAC = (NRAV / TRAT) * 100$$

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

Porcentaje

Frecuencia del indicador

Trimestral

Parámetros de semaforización

Línea base

Metas 2026

Parámetros de semaforización	Línea base	Metas 2026
85-109,99	Año	Relativa
65-84,99	Valor	Absoluta
0-64,99	2025	90%
	100%	90%

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
Ubicación 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
Enlace PbR

Autorizó

L.A. Ricardo Escamilla Callejas
Secretario Particular

Datos de Identificación del Programa presupuestario

Programa:	E0001-01	ATENCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA CIUDADANÍA
Órgano superior:	03	SECRETARÍA PARTICULAR
Prioridades:	GOBERNABILIDAD	

Ficha técnica de indicador 2026

IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

CLAVE DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	NIVEL	UNIDAD O ÁREA RESPONSABLE
PA02A2	Porcentaje de eventos estratégicos trimestrales	Actividad	Dirección de Relaciones Públicas

CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR

DIMENSIÓN	TIPO	SENTIDO
EFICACIA	GESTIÓN	ASCENDENTE

CRITERIOS CREMAA

CLARIDAD	RELEVANCIA	ECONOMÍA	MONITOREABLE
(Si)	(Si)	(Si)	(Si)
ADECUADO		APORTACIÓN MARGINAL	
(Si)		(No)	

DEFINICIÓN DEL INDICADOR

Mide el porcentaje de eventos estratégicos que se realizan en el trimestre

Método de cálculo

$$PEE = (NEER / NEP) * 100$$

Descripción del método de cálculo

Variable	Descripción de la variable
PEE	Porcentaje de eventos estratégicos trimestrales
NEER	Número de eventos estratégicos realizados
NEP	Número de eventos programados

Unidad de medida del indicador

Porcentaje

Frecuencia del indicador

Trimestral

Parámetros de semaforización

Parámetros de semaforización	Estado	N/A	Año	Valor	Relativa	Absoluta
85-109,99	Aceptable	N/A	2025	100%	90%	90%
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 Fotográfico
Área generadora	Dirección de Relaciones Públicas
Periodicidad de la información	Mensual
Ubicación del sitio web o ubicación física de la información	Archivo de la Dirección de Relaciones Públicas

Elaboró

L.C. Andrea Adama Gallo
Directora de Relaciones Públicas

Revisó

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

Autorizó

L.A. Ricardo Escamilla Callejas
Secretario Particular

Datos de Identificación del Programa presupuestario

Programa:	E0001-01	ATENCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA CIUDADANÍA
Órgano superior:	03	SECRETARÍA PARTICULAR
Prioridades:	GOBERNABILIDAD	

Ficha técnica de indicador 2026

IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

CLAVE DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	NIVEL	UNIDAD O ÁREA RESPONSABLE
PA02A3	Porcentaje de avance en la atención a la agenda pública del Presidente Municipal	Actividad	Dirección de Relaciones Públicas

CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR

DIMENSIÓN	TIPO	SENTIDO
EFICACIA	GESTIÓN	ASCENDENTE

CRITERIOS CREMAA

CLARIDAD	RELEVANCIA	ECONOMÍA	MONITOREABLE
(Si)	(Si)	(Si)	(Si)
ADECUADO		APORTACIÓN MARGINAL	
(Si)		(No)	

DEFINICIÓN DEL INDICADOR

Mide el porcentaje de actividades totales agendadas del Presidente Municipal.

Método de cálculo

$$PAPPM = (NEAPM / TEAT) * 100$$

Descripción del método de cálculo

Variable	Descripción de la variable
PAPPM	Porcentaje de avance en la atención a la agenda pública 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

Porcentaje

Frecuencia del indicador

Trimestral

Parámetros de semaforización

Parámetro	Estado	Valor	Metas 2026			
			Año	Valor	Relativa	Absoluta
85-109,99	Aceptable	N/A				
65-84,99	Crítico	110-114,99				
0-64,99	En rezago	Mayor a 115	2025	80%	90%	90%

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
Ubicación del sitio web o ubicación física de la información	Archivo de la Dirección de Relaciones Públicas

Elaboró

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

Revisó

L.C.P. y A.F. Carlo André Nieto López
Coordinador Administrativo
Enlace PbR

Autorizó

L.A. Ricardo Escamilla Callejas
Secretario Particular

Datos de Identificación del Programa presupuestario

Programa:	E0001-01	ATENCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA CIUDADANÍA
Órgano superior:	03	SECRETARÍA PARTICULAR
Prioridades:	GOBERNABILIDAD	

Ficha técnica de indicador 2026

IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

CLAVE DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	NIVEL	UNIDAD O ÁREA RESPONSABLE
PA03	Porcentaje de canalización de las solicitudes entrantes al área de SERVITEL en las primeras 24 hrs.	Componente	Dirección de Atención Telefónica SERVITEL

CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR

DIMENSIÓN	TIPO	SENTIDO
EFICIENCIA	GESTIÓN	ASCENDENTE

CRITERIOS CREMAA

CLARIDAD	RELEVANCIA	ECONOMÍA	MONITOREABLE
(Sí)	(Sí)	(Sí)	(Sí)
ADECUADO		APORTACIÓN MARGINAL	
(Sí)		(No)	

DEFINICIÓN DEL INDICADOR

Mide el tiempo en que son canalizadas las solicitudes que llegan al área de atención ciudadana.
Mide el porcentaje de canalizaciones entrantes al área de SERVITEL (atención 070) que son canalizadas al área correspondientes en las primeras 24 horas.

Método de cálculo

$$PCS=(TPC24/TPC)*100$$

Descripción del método de cálculo

Variable	Descripción de la variable
PCS	Canalización de las solicitudes entrantes al área de SERVITEL en las primeras 24 hrs.
TPC24	Total de peticiones mediante SERVITEL canalizadas en 24 hrs. hábiles
TPC	Total de peticiones canalizadas en el trimestre

Unidad de medida del indicador

Porcentaje

Frecuencia del indicador

Trimestral

Parámetros de semaforización

85-109,99	Aceptable	N/A
65-84,99	Crítico	110-114,99
0-64,99	En rezago	Mayor a 115

Línea base

Año	Valor
2025	1 DÍA

Metas 2026

Relativa	Absoluta
100%	1 DÍA (24 HRS)

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
Enlace 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
Enlace PbR

Autorizó

L.A. Ricardo Escamilla Callejas
Secretario Particular

Datos de Identificación del Programa presupuestario

Programa:	E0001-01	ATENCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA CIUDADANÍA
Órgano superior:	03	SECRETARÍA PARTICULAR
Prioridades:	GOBERNABILIDAD	

Ficha técnica de indicador 2026

IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

CLAVE DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	NIVEL	UNIDAD O ÁREA RESPONSABLE
PA03A1	Porcentaje de peticiones ciudadanas digitales	Actividad	Dirección de Atención Telefónica SERVITEL

CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR

DIMENSIÓN	TIPO	SENTIDO
EFICACIA	GESTIÓN	ASCENDENTE

CRITERIOS CREMAA

CLARIDAD	RELEVANCIA	ECONOMÍA	MONITOREABLE
(Si)	(Si)	(Si)	(Si)
ADECUADO		APORTACIÓN MARGINAL	
(Si)		(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

Porcentaje

Frecuencia del indicador

Trimestral

Parámetros de semaforización

Línea base

Metas 2026

Parámetros de semaforización	Línea base	Metas 2026
85-109,99	Año	Relativa
Aceptable	Valor	Absoluta
65-84,99	2025	100.00%
Crítico	100.00%	100.00%
0-64,99	Mayor a 115	100.00%
En rezago		

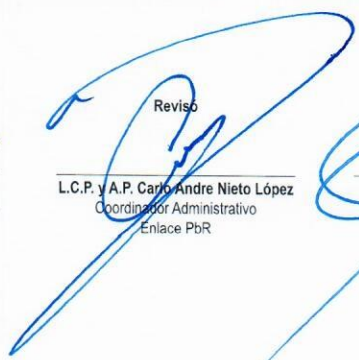
Medio de verificación

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
Enlace 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


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

Revisó


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

Autorizó


L.A. Ricardo Escamilla Callejas
Secretario Particular

Datos de Identificación del Programa presupuestario

Programa:	E0001-01	ATENCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA CIUDADANÍA
Órgano superior:	3	SECRETARÍA PARTICULAR
Prioridades:	GOBERNABILIDAD	

Ficha técnica de indicador 2026

IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

CLAVE DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	NIVEL	UNIDAD O ÁREA RESPONSABLE
PA03A2	Porcentaje de servidores públicos capacitados	Actividad	Secretaría Particular / Dirección de Atención Telefónica SERVITEL

CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR

DIMENSIÓN	TIPO	SENTIDO
EFICACIA	GESTIÓN	ASCENDENTE

CRITERIOS CREMAA

CLARIDAD	RELEVANCIA	ECONOMÍA	MONITOREABLE
(Sí)	(Sí)	(Sí)	(Sí)
ADECUADO		APORTACIÓN MARGINAL	
(Sí)		(No)	

DEFINICIÓN DEL INDICADOR

Muestra el porcentaje del personal de la Secretaría Particular capacitado en principales temas relacionados a las atribuciones de la Secretaría.

Método de cálculo

$$PSPC = (NSPC / TSPS) * 100$$

Descripción del método de cálculo

Variable	Descripción de la variable
PSPC	Porcentaje de servidores públicos capacitados
NSPC	Número de servidores públicos capacitados
TSPS	Total de servidores públicos de la Secretaría

Unidad de medida del indicador

Porcentaje

Frecuencia del indicador

Anual

Parámetros de semaforización

Parámetros de semaforización	Linea base	Metas 2026	
85-109,99	Año	Relativa	
Aceptable	Valor	Absoluta	
65-84,99	2025	70%	22
0-64,99	0%		

Medio de verificación

Nombre del documento o base de datos	Constancias, Diplomas o Reconocimientos Registro de capacitaciones del personal
Área generadora	Secretaría Particular y Dirección de Atención Telefónica Servitel
Periodicidad de la información	Trimestral
Ubicación del sitio web o ubicación física de la información	Archivo de la Dirección de Atención Telefónica SERVITEL y Secretaría Particular

Elaboró

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

Revisó

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

Autorizó

L.A. Ricardo Escamilla Callejas
Secretario Particular

Datos de Identificación del Programa presupuestario

Programa:	E0001-01	ATENCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA CIUDADANÍA
Órgano superior:	03	SECRETARÍA PARTICULAR
Prioridades:	GOBERNABILIDAD	

Ficha técnica de indicador 2026

IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

CLAVE DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	NIVEL	UNIDAD O ÁREA RESPONSABLE
PA03A3	Porcentaje de Peticiones y Correspondencia Oficial, Atendidas dirigidos al Presidente	Actividad	Dirección de Atención Telefónica SERVITEL / Dirección de Atención al Pueblo

CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR

DIMENSIÓN	TIPO	SENTIDO
EFICACIA	GESTIÓN	ASCENDENTE

CRITERIOS CREMAA

CLARIDAD	RELEVANCIA	ECONOMÍA	MONITOREABLE
(Sí)	(Sí)	(Sí)	(Sí)
ADECUADO (Sí)		APORTACIÓN MARGINAL (No)	

DEFINICIÓN DEL INDICADOR

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

Método de cálculo

$$PPCDP = (NPA / NPR) \times 100$$

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

Porcentaje

Frecuencia del indicador

Trimestral

Parámetros de semaforización

Línea base

Metas 2026

Parámetros de semaforización	Línea base	Metas 2026
85-109,99	Aceptable	N/A
65-84,99	Crítico	110-114,99
0-64,99	En rezago	Mayor a 115
	Año	Valor
	2025	100%
	Relativa	100%
	Absoluta	100%

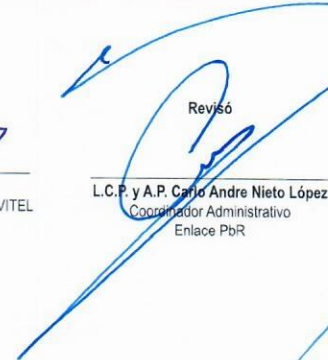
Medio de verificación

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	Diariamente
Enlace 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


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

Revisó


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

Autorizo


L.A. Ricardo Esemilla Callejas
Secretario Particular

PRESIDENCIA MUNICIPAL DE PACHUCA DE SOTO
2024-2027
EJERCICIO FISCAL 2026

Datos de identificación del Programa presupuestario


Programa:	E0001-01	ATENCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA CIUDADANÍA
Órgano superior:	03	SECRETARÍA PARTICULAR
Prioridades:	GOBERNABILIDAD	

Datos generales del Programa 2026

Objetivos del Programa 202603

Objetivo General:	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 específico:	Fortalecer la atención y comunicación interinstitucional dirigida a la ciudadanía, mediante mecanismos de gestión, coordinación y logística institucional del Presidente Municipal, con el fin de consolidar un gobierno cercano y ordenado.

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 Incluyente.	 GDM	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.		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

Líneas 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 oportuna.
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 beneficiada	Población/Área de Enfoque Potencial	Población/Área de enfoque Objetivo
Evaluación de eventos realizados.	Secretaría Particular Dirección General del Giras y Logística (Dirección de Atención al Pueblo)	Gobernabilidad	No	No aplica	Área de Enfoque	314,331 habitantes.	231,928 ciudadanos, es decir la población que tiene 18 años y más,
Creación de agenda pública con enfoque de transparencia	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,
Implementación de un Sistema de canalización, atención y seguimiento de casos de atención ciudadana dirigidos al Presidente	Dirección de Atención Telefónica SERVITEL (Dirección de Atención al Pueblo)	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
E0001-02	Coordinación de la política interior	C. 1 y C.2 considera acciones en materia de atención, comunicación y seguimiento a las demandas y necesidades ciudadanas

Elaboró


MTRA. Virginia Raquel Lara Spindola
Asesor Administrativo

Revisó


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

Autorizó


L.A. Ricardo Escamilla Callejas
Secretario Particular

Datos de Identificación del Programa presupuestario

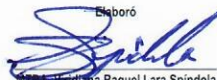
Programa:	E0001-01	ATENCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA CIUDADANÍA
Órgano superior:	03	SECRETARÍA PARTICULAR
Prioridades:	GOBERNABILIDAD	

Formato de Calendarización por Programa 2026

Presupuesto asignado al programa: \$8,678,873.00

Calendarización de las Metas Anuales, Avance Trimestral

Nivel	Objetivos	Nombre del indicador	Unidad de medida	Sentido	METAS PROGRAMADAS										META RELATIVA	META ABSOLUTA
					1ER TRIMESTRE	% DE AVANCE ANUAL	2DO TRIMESTRE	% DE AVANCE ANUAL	3ER TRIMESTRE	% DE AVANCE ANUAL	4TO TRIMESTRE	% DE AVANCE ANUAL	% DE AVANCE ANUAL ACUMULADO			
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%	100.0%	48.35%	100%	
Propósito	La ciudadanía recibe una mejor atención, canalización y seguimiento a sus peticiones, debido a una comunicación e imagen institucional fortalecida	Índice de atención institucional	Porcentaje	Ascendente	0%	0%	0	0%	0	0%	100%	100%	100%	100%	100%	
C.1.	Logística de los eventos institucionales del Presidente Municipal planificados y ejecutados.	Porcentaje de eventos coordinados del Presidente Municipal	Porcentaje	Ascendente	90%	25.00%	90%	25.00%	90%	25.00%	90%	25.00%	100.0%	90%	90%	
A.1.1	Implementación de un protocolo estándar para giras y eventos internos y externos institucionales 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	90%	25.00%	90%	25.00%	90%	25.00%	90%	25.00%	100.0%	90%	90%	
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	100%	25.00%	100%	25.00%	100%	25.00%	100%	25.00%	100.0%	100%	100%	
A.1.3	Evaluación de eventos realizados.	Porcentaje de eventos realizados sin incidencias	Porcentaje	Ascendente	90%	25.00%	90%	25.00%	90%	25.00%	90%	25.00%	100.0%	90%	90%	
C.2	Relaciones públicas e imagen institucional del municipio fortalecidas	Porcentaje de reconocimiento de la imagen institucional en la sociedad	Porcentaje	Ascendente	65%	25.00%	65%	25.00%	65%	25.00%	65%	25.00%	100.0%	65%	65%	
A.2.1.	Actualización de Directorio de actores clave	Porcentaje de avance en la actualización y verificación del Directorio de Actores claves	Porcentaje	Ascendente	90%	25.00%	90%	25.00%	90%	25.00%	90%	25.00%	100.0%	90%	90%	
A.2.2.	Realización de encuentros estratégicos trimestrales	Porcentaje de eventos estratégicos trimestrales	Porcentaje	Ascendente	90%	25.00%	90%	25.00%	90%	25.00%	90%	25.00%	100.0%	90%	90%	
A.2.3.	Creación de agenda pública con enfoque de transparencia	Porcentaje de avance en la atención a la agenda pública del Presidente Municipal	Porcentaje	Ascendente	90%	25.00%	90%	25.00%	90%	25.00%	90%	25.00%	100.0%	90%	90%	
C.3	Modernización de la atención ciudadana Servitel	Porcentaje de canalización de las solicitudes entrantes al área de SERVITEL en las primeras 24 hrs.	Porcentaje	Ascendente	100%	25.00%	100%	25.00%	100%	25.00%	100%	25.00%	100.0%	100%	1 DÍA (24 HRS)	
A.3.1.	Diseño e implementación de una plataforma digital de atención ciudadana (whatsapp, facebook)	Porcentaje de peticiones ciudadanas digitales	Porcentaje	Ascendente	100%	25.00%	100%	25.00%	100%	25.00%	100%	25.00%	100.0%	100%	100%	
A.3.2.	Capacitación del personal de la Secretaría y del Sistema de Atención ciudadana (SERVITEL)	Porcentaje de servidores públicos capacitados	Porcentaje	Ascendente	0%	0.00%	0%	0.00%	0%	0.00%	70%	100.00%	100.0%	70%	22	
A.3.3.	Implementación de un Sistema de canalización, atención y seguimiento de casps de atención ciudadana dirigidos al Presidente	Porcentaje de Peticiones y Correspondencia Oficial, Atendidas dirigidos al Presidente	Porcentaje	Ascendente	100%	25.00%	100%	25.00%	100%	25.00%	100%	25.00%	100.0%	100%	100%	

Elaboró

M.A. Virginia Raquel Lara Spindola
Auxiliar Administrativo

Revisó

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

Autorizó

L.A. Ricardo Escamilla Callejas
Secretario Particular