

Datos de Identificación del Programa presupuestario

Programa:	UA01	Atención, canalización y seguimiento a las peticiones ciudadanas, apoyo y seguimiento de la logística y giras del 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 Municipal
Unidad responsable:	100	Unidades de Apoyo del Presidente Municipal
Prioridades:	BIENESTAR	

Diagnóstico del Problema 2025

ANTECEDENTES

El propósito de este programa es crear una base para el desarrollo de mejores actividades gubernamentales en el corto, mediano y largo plazo para lograr una organización más eficiente y económica apoyada en giras y logística, relaciones públicas y atención telefónica, porque los ciudadanos de hoy demandan flexibilidad, a pesar de su complejidad técnica, ser más eficaces para lograr los resultados deseados. Por lo tanto, se orienta principalmente al análisis de un conjunto de actividades y tareas que corresponden a la correcta interacción según las necesidades de la población. El programa se enfoca en tres pilares principales; primero, la coordinación y supervisión de la logística del presidente constitucional del municipio, con el objetivo de ser más cercano a la población del Municipio de Pachuca de Soto, y así brindarles la atención más adecuada que se merecen, en segundo lugar se encuentra la línea telefónica SERVITEL 070, la cual ofrece atención especial y ayudar a resolver diversas dudas, así como apoyar a la ciudadanía a canalizar sus consultas a las áreas correspondientes. En tercer lugar, es el objetivo de mantener la coordinación del sector privado y las buenas relaciones entre el sector y el ayuntamiento, lo que ayuda a fortalecer la imagen del presidente y del municipio, intentando siempre crear sinergia entre las distintas actividades que ayuden al trabajo del municipio y puedan ser vistas como un progreso y en beneficio a la población del municipio.

*Mínimo 200 palabras, máximo 600 palabras.

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Deficiente atención, comunicación y acercamiento del Presidente Municipal con la ciudadanía, ineficiente coordinación y logística de los eventos organizados por el Ayuntamiento, así como insuficiente seguimiento y canalización de peticiones ciudadanas

*Mínimo 50 palabras, máximo 100 palabras.

ESTADO ACTUAL DEL PROBLEMA

Ante las repercusiones que trajo consigo la contingencia sanitaria del virus COVID-19 se dio a la tarea de fijar una visión prospectiva en la recuperación para crear instrumentos estratégicos para disminuir de manera significativa y objetiva, la ineficiente atención, seguimiento y comunicación de la o el C. Presidente Municipal con la ciudadanía en sus requerimientos, peticiones y/o solicitudes, así como también la inadecuada coordinación y logística de los eventos organizados por el Ayuntamiento de Pachuca de Soto, creando mecanismos de acción para implementar medidas correctivas, estableciendo prioridades con el objetivo de lograr una mejor comunicación y fortalecimiento en la relación con la población, contribuyendo a la sostenibilidad de desarrollo público que nos permita afrontar retos y no alterar la operatividad del municipio, priorizando la participación democrática de la ciudadanía con propuestas que nos permitan interactuar de forma segura y abierta a la comunicación, generando mayores sinergias y tejiendo mejores redes de colaboración entre sectores y organizaciones; hoy en día se sabe que la población demanda atender oportunamente las quejas y las necesidades que existen en su entorno para mitigar las deficiencias que se están presentando, supervisando que los procesos sean lo más transparentes para una correcta ejecución de los mismos.

*Mínimo 200 palabras, máximo 600 palabras.

EVOLUCIÓN DEL PROBLEMA

Mediante los resultados arrojados referentes a los años anteriores, se detectó que debido a la contingencia sanitaria generada por SARS COV-2, la atención y comunicación ciudadana puede verse afectada en su desarrollo y en su continuidad. En el año 2023, se dio un cambio notable de manera positiva, ya que se mejoraron los canales de comunicación, aperturando redes sociales de respuesta inmediata, se reestructuró el portal web del municipio, generando mayor público a través del gobierno electrónico, teniendo como resultado un aumento significativo en la difusión eficiente de los medios de atención ciudadana con más de 1200 peticiones atendidas. Para la generación de políticas públicas, durante el segundo trimestre del año, se ha llevado a cabo 505 reuniones con la administración pública federal y estatal. Con base en la problemática identificada, se ha generado mayor empatía con la administración del gobierno municipal, todo ello es un incentivo para la implementación urgente de una política pública que atienda a la población en su totalidad, para mitigar las necesidades presentadas por la ciudadanía y así se supere la atención inmediata a las mismas, con el objeto claro de ser un Ayuntamiento con un excelente proceso de comunicación y eficiente en todo momento.

*Mínimo 200 palabras, máximo 400 palabras.

POBLACIÓN O ÁREA DE ENFOQUE POTENCIAL Y OBJETIVO

Se realizará la actualización de la información correspondiente cada 12 meses mediante INEGI, así con el Censo de Población y Vivienda que emite el INEGI y se actualiza cada 10 años, tomando en cuenta que la finalidad primordial del presente programa es que con las propuestas de objetivos, estrategias y acciones, que tienen como fin, planear, recoger, reorientar e impulsar el proceso comunicativo en el Municipio, para así optimizar los recursos, tratando de integrar al máximo la actividad administrativa del Ayuntamiento y otras instituciones públicas que nos permitan disponer de información coherente y así asegurar que incidan en el bienestar de los 314,331 habitantes del municipio, para una mayor comunicación, solventando a gran medida las problemáticas o inquietudes presentadas por la ciudadanía, con el objeto de llevar a cabo una buena administración en el Ayuntamiento y la cordialidad con la población en general; todo ello dependerá del presupuesto asignado para la continuidad y ampliación del programa, así como por la demanda de este por parte de la población objetivo.


*Mínimo 150 palabras, máximo 300 palabras.

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

Se realizará un análisis con información de tipo cuantitativo y/o cualitativo de la ineficiente atención y comunicación del Presidente Municipal con la ciudadanía en la coordinación y logística de eventos organizados por el Ayuntamiento, que se presenten en tiempo y forma junto con los requerimientos, involucrando a las áreas para el apego a los lineamientos establecidos para consolidar y estimular el liderazgo social con una adecuada coordinación de canales de atención y comunicación que desarrolle interés de la ciudadanía para participar y/o asistir a dichos eventos del Municipio de Pachuca de Soto. Se proporcionará información a la población, mediante redes sociales, con la finalidad de que los actores urbanos identifiquen cuales son las vías de comunicación con las que cuenta y así tengan el medio para hacer llegar sus respectivas peticiones para ser atendidas y canalizadas al área correspondiente. Se propone capacitar al personal para una eficiente recepción y registro de solicitudes ingresadas, mediante audiencias y oficios, garantizando la igualdad de oportunidades, siendo un gobierno de puertas abiertas en todo momento, asimismo, se pretende fortalecer los procedimientos bajo la norma ISO 9001 por medio del mantenimiento y actualización continua del Sistema de Gestión de Calidad.


*Mínimo 150 palabras, máximo 400 palabras.

Elaboró




MTRA. VIRIDIANA RAQUEL LARA
SPÍNDOLA
AUXILIAR ADMINISTRATIVO
COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA

Revisó



L.D. GUSTAVO MUNGUÍA ESCAMILLA
COORDINADOR ADMINISTRATIVO
SECRETARÍA PARTICULAR
(ENLACE DE PbR)

Autorizó



L.A.E. MARÍA ELENA ARLENE
RAMÍREZ SALAZAR
SECRETARÍA PARTICULAR

Datos de Identificación del Programa presupuestario

Programa:	UA01	Atención, canalización y seguimiento a las peticiones ciudadanas, apoyo y seguimiento de la logística y giras del 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 Municipal
Unidad responsable:	100	Unidades de Apoyo del Presidente Municipal
Prioridades:	BIENESTAR	

Diagnóstico del Problema 2025

INDICADORES DE REFERENCIA

Como se sabe, los indicadores nos ayudan a verificar y a obtener la información del desempeño que se lleva a cabo en el municipio y los recursos utilizados en el municipio para tener referencia de los mismos son: el formato de audiencias en la recepción de la Secretaría Particular, la agenda electrónica la cual coordina los eventos a los que se asiste el presidente, el formato de tarjetas por evento para su efectiva coordinación, los registros de asistencia de la ciudadanía, las bases de datos de las solicitudes y de las peticiones de la población, el porcentaje de avance en la meta de atención y el directorio de Relaciones Públicas para tener mayor comunicación con las dependencias gubernamentales y sus titulares, así como organizaciones de los diferentes sectores de la sociedad que permita establecer contacto permanente para la generación de vínculos y sinergias con la finalidad de contribuir a la transparencia y a la rendición de cuentas de las acciones implementadas para que puedan aprovecharse en pro de desarrollo de programas y proyectos que beneficien a la población del municipio.

*Mínimo 150 palabras, máximo 300 palabras.

POBLACIÓN Ó ÁREA DE ENFOQUE POTENCIAL

314,331 ciudadanos, de acuerdo al censo poblacional del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) 2020, población del Municipio de Pachuca de Soto, Hidalgo.

POBLACIÓN Ó ÁREA DE ENFOQUE OBJETIVO

Las facultades y capacidades de la Secretaría Particular, brindan la posibilidad de atender a toda la población de Pachuca, por medio de las diferentes áreas que la conforman, es decir, a los 314,331 ciudadanas y ciudadanos del Municipio.

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Deficiente atención, comunicación y acercamiento del Presidente Municipal con la ciudadanía, ineficiente coordinación y logística de los eventos organizados por el Ayuntamiento, así como insuficiente seguimiento y canalización de peticiones ciudadanas

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.

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS ASOCIADOS A LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA

RIESGOS EXTERNOS	RIESGOS INTERNOS	RIESGOS DE CORRUPCIÓN
<input checked="" type="checkbox"/> -Crisis económica	<input checked="" type="checkbox"/> -Cambios Institucionales	<input type="checkbox"/> -Informes Financieros Fraudulentos
<input checked="" type="checkbox"/> -Cambios en la administración pública y en su normativa a nivel estatal y federal	<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> -Conflicto de interés.
<input checked="" type="checkbox"/> -Inestabilidad social	<input checked="" type="checkbox"/> -Problemas presupuestales a nivel municipal	<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 checked="" 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 checked="" 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 checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> -Insuficiente provisión de materiales, insumos y recursos tecnológico	<input type="checkbox"/> -Desperdicio, mal uso o el abuso de recursos públicos
<input 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 checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> -Fallas en el servicio de luz e internet	<input type="checkbox"/> (otro)

N/A

Elaboró

MTRA. VIRIDIANA RAQUEL LARA SPINDOLA
AUXILIAR ADMINISTRATIVO
COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA

Revisó

L.D. GUSTAVO MUNGUÍA ESCAMILLA
COORDINADOR ADMINISTRATIVO
SECRETARÍA PARTICULAR
(ENLACE DE PbR)

Autorizó

L.A.E. MARÍA ELENA ARLENE RAMÍREZ SALAZAR
SECRETARIA PARTICULAR

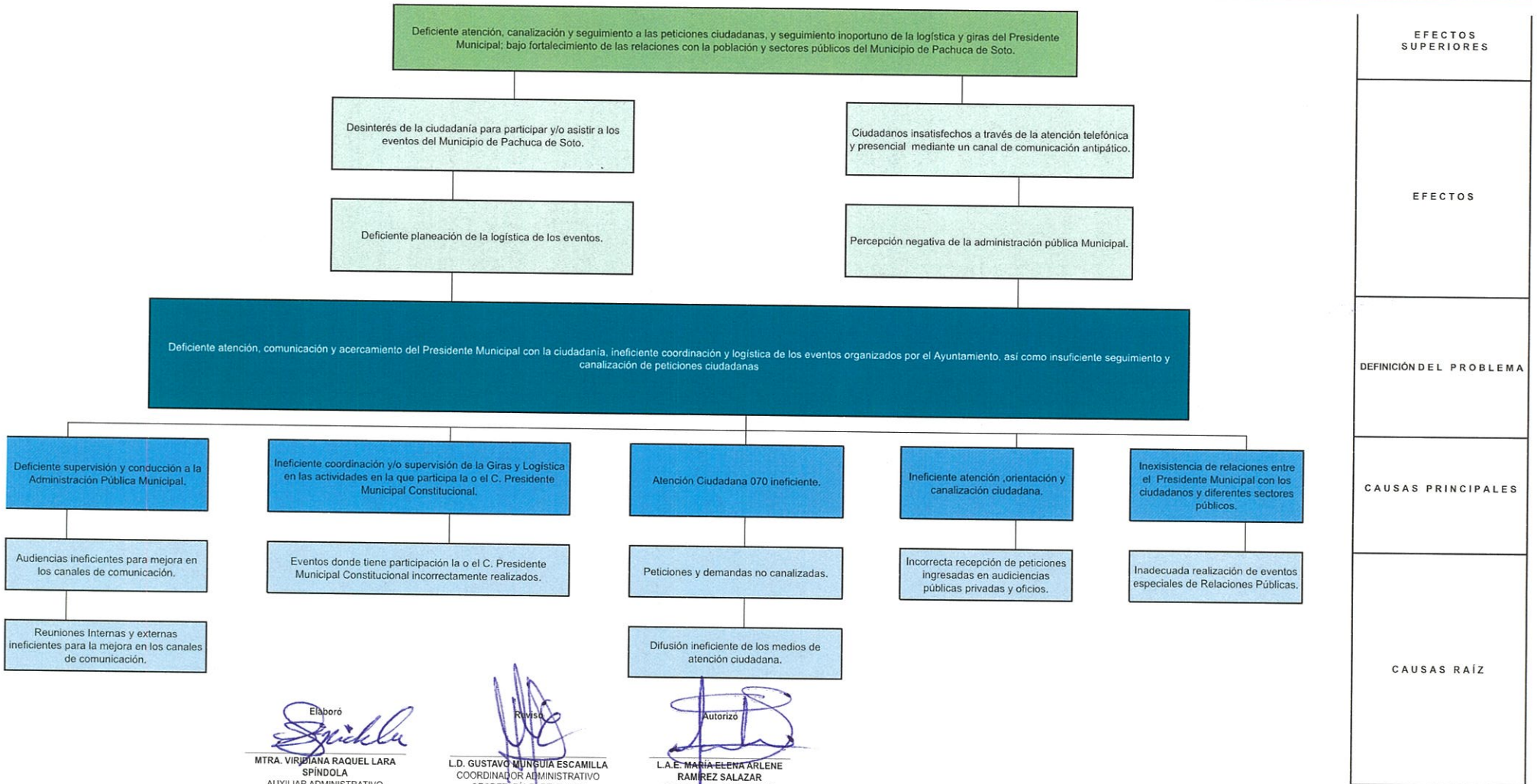


Presidencia Municipal de Pachuca de Soto

Datos de Identificación del Programa presupuestario

Programa:	UA01	Atención, canalización y seguimiento a las peticiones ciudadanas, apoyo y seguimiento de la logística y giras del 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 Municipal
Unidad responsable:	100	Unidades de Apoyo del Presidente Municipal
Prioridades:	BIENESTAR	

Árbol de Problemas 2025



Datos de Identificación del Programa presupuestario

Programa:	UA01	Atención, canalización y seguimiento a las peticiones ciudadanas, apoyo y se
Secretaría o Instituto a cargo:	100	Unidades de Apoyo del Presidente Municipal
Unidad responsable:	100	Unidades de Apoyo del Presidente Municipal
Prioridades:	BIENESTAR	

Causas y Efectos del Problema 2025

Causas del Problema

"La incorrecta recepción de las peticiones ingresadas en audiencias públicas, privadas y por medio de oficios, origina una ineficiente atención y orientación para las y los ciudadanos de Pachuca; asimismo, el que exista una inadecuada difusión de los medios de atención pública y que las solicitudes o demandas no sean correctamente canalizadas, deriva en una atención ciudadana ineficiente por parte del 070. Por otro lado, los eventos incorrectamente realizados u organizados, donde tiene participación la o el C. Presidente Municipal Constitucional, derivan en una inadecuada relación entre el Gobierno Municipal, con la población y los diferentes sectores públicos y privados.

* Mínimo 100 palabras, máximo 300 palabras.

Efectos del Problema

La deficiente planeación de la logística y la organización en los eventos y actividades sociales en donde participa la o el C. Presidente Municipal Constitucional de Pachuca, conlleva a que se presente un evidente desinterés por parte de la ciudadanía Pachuqueña con relación a la participación o asistencia a estos, asimismo, las y los ciudadanos se muestran inconformes e insatisfechos por la inadecuada atención telefónica o presencial, por parte de las y los servidores públicos al momento de realizar las demandas, gestiones y peticiones, lo cual deriva en una percepción negativa e inconforme hacia la administración pública municipal.

* Mínimo 100 palabras, máximo 300 palabras.

Elaboró

MTRA. VIRIDIANA RAQUEL LARA
SPÍNDOLA
AUXILIAR ADMINISTRATIVO
COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA

Revisó

L.D. GUSTAVO MUNGUÍA ESCAMILLA
COORDINADOR ADMINISTRATIVO
SECRETARÍA PARTICULAR
(ENLACE DE PBR)

Autorizó

L.A.E. MARÍA ELENA ARLENE
RAMÍREZ SALAZAR
SECRETARÍA PARTICULAR



Presidencia Municipal de Pachuca de Soto

Datos de Identificación del Programa presupuestario

Programa:	UA01	Atención, canalización y seguimiento a las peticiones ciudadanas, apoyo y seguimiento de la logística y giras del 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 Municipal
Unidad responsable:	100	Unidades de Apoyo del Presidente Municipal
Prioridades:	BIENESTAR	

Análisis de los Involucrados 2025

Elementos a identificar

No.	Actor	Rol	Posición
1	Ciudadano	Solicitudes de peticiones, servicios e información de interés	A favor de la brindación del apoyo a la toma de las peticiones y canalizaciones a las áreas correspondientes
2	Personal y servidores públicos	Atención, canalización y seguimiento a las peticiones ciudadanas, apoyo y seguimiento de la logística y giras del Presidente Municipal	A favor para el fortaleciendo las relaciones con la población y sectores públicos del Municipio de Pachuca de Soto.
3	Presidente Municipal	Acercarse a la población del Municipio de Pachuca de Soto, y así brindarles la atención más adecuada en cuestión a sus solicitudes	A favor de ser más cercano a la población del Municipio de Pachuca de Soto y brindar apoyo y atención

4	Secretaría de Tesorería	Liberar las partidas presupuestales para cada proyecto de la Secretaría Particular	A favor y en contra, dependiendo las necesidades.
5	Secretaría de Seguridad Pública	Mantener el orden y la vialidad en los eventos de la o el C. Presidente Municipal	A favor de la buena coordinación en los eventos.
Agrupación de Involucrados			

No.	Aliados	Neutros	Adversarios
1	Presidente Municipal	Personal y servidores públicos	Ciudadano
2	Ciudadano		Secretaría de Tesorería
3			Secretaría de Seguridad Pública

Elaboró



MTRA. VIRIDIANA RAQUEL LARA
SPÍNDOLA
AUXILIAR ADMINISTRATIVO
COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA

Revisó



L.D. GUSTAVO MUNGUÍA ESCAMILLA
COORDINADOR ADMINISTRATIVO
SECRETARÍA PARTICULAR
(ENLACE DE PbR)

Autorizó



L.A.E. MARÍA ELENA ARLENE
RAMÍREZ SALAZAR
SECRETARÍA PARTICULAR



Presidencia Municipal de Pachuca de Soto

Datos de Identificación del Programa presupuestario

Programa:	UA01	Atención, canalización y seguimiento a las peticiones ciudadanas, apoyo y seguimiento de
Secretaría o Instituto a cargo:	100	Unidades de Apoyo del Presidente Municipal
Unidad responsable:	100	Unidades de Apoyo del Presidente Municipal
Prioridades:	BIENESTAR	

Matriz de Expectativas - Fuerzas 2025

No.	Actor / Grupo de actores	Interés / expectativa (a favor o en contra)	Interés / expectativa (a favor o en contra) (A)	Fuerza para defender intereses (B)	Calificación (AxB)
1	Ciudadano	A favor	2	3	6
2	Personal y servidores públicos	A favor	3	2	6
3	Presidente Municipal	A favor	3	3	9
4	Secretaría de Tesorería	A favor	2	3	6
5	Secretaría de Seguridad Pública	A favor	2	3	6

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

Elaboró

MTRA. VIRIDIANA RAQUEL LARA
SPÍNDOLA
AUXILIAR ADMINISTRATIVO
COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA

Revisó

L.D. GUSTAVO MUNGUÍA ESCAMILLA
COORDINADOR ADMINISTRATIVO
SECRETARÍA PARTICULAR
(ENLACE DE PbR)

Autorizó

L.A.E. MARÍA ELENA ARLENE
RAMÍREZ SALAZAR
SECRETARIA PARTICULAR

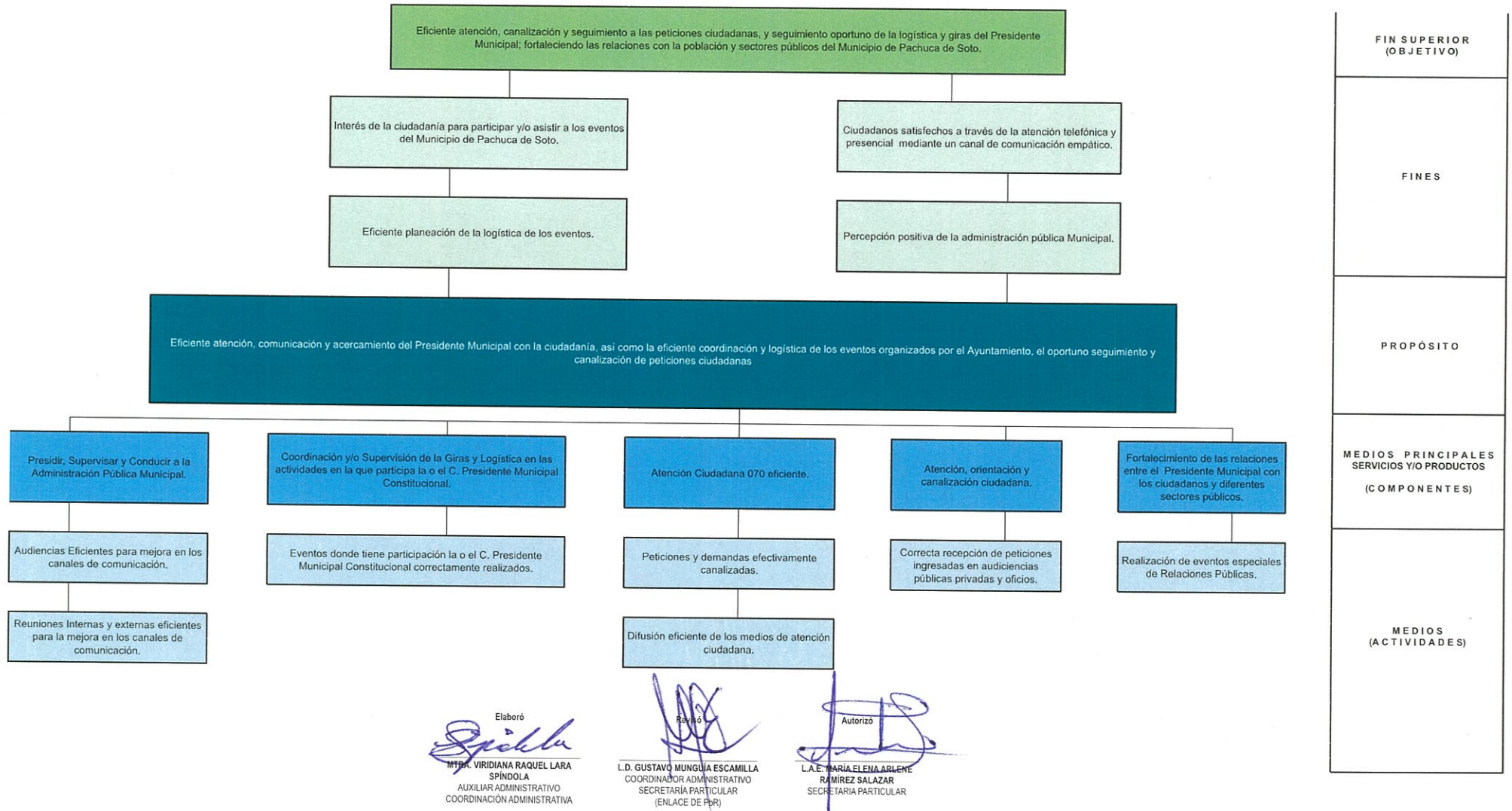


Presidencia Municipal de Pachuca de Soto

Datos de Identificación del Programa presupuestario

Programa:	UA01	Atención, canalización y seguimiento a las peticiones ciudadanas, apoyo y seguimiento de la logística y giras del 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 Municipal
Unidad responsable:	100	Unidades de Apoyo del Presidente Municipal
Prioridades:	BIENESTAR	

Árbol de Objetivos 2025



FIN SUPERIOR
(OBJETIVO)

FINES

PROPÓSITO

MEDIOS PRINCIPALES
SERVICIOS Y/O PRODUCTOS
(COMPONENTES)

MEDIOS
(ACTIVIDADES)

Elaboró
Viridiana Raquel Lara Spindola
MTRA. VIRIDIANA RAQUEL LARA SPINDOLA
AUXILIAR ADMINISTRATIVO
COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA

Revisó
Gustavo Munguía Escamilla
L.D. GUSTAVO MUNGUÍA ESCAMILLA
COORDINADOR ADMINISTRATIVO
SECRETARÍA PARTICULAR
(ENLACE DE PPR)

Autorizó
María Elena Arlene Ramírez Salazar
L.A.E. MARÍA ELENA ARLENE RAMÍREZ SALAZAR
SECRETARÍA PARTICULAR

Datos de Identificación del Programa presupuestario

Programa:	UA01	Atención, canalización y seguimiento a las peticiones ciudadanas, apoyo y se
Secretaría o Instituto a cargo:	100	Unidades de Apoyo del Presidente Municipal
Unidad responsable:	100	Unidades de Apoyo del Presidente Municipal
Prioridades:	BIENESTAR	

Objetivos General y Específico 2025

Objetivo General

Una eficiente planeación de la logística de los eventos que son dirigidos a la población, conlleva a un interés por parte de la ciudadanía en participar o asistir a los mismos, de igual forma, la eficiente atención telefónica y presencial para recibir las demandas o peticiones de la sociedad, permite que exista una percepción positiva sobre la administración pública municipal. Todo lo anterior, conlleva a una eficiente coordinación, seguimiento y atención de la agenda, correspondencia, informes, eventos y/o actividades oficiales de la o el C. Presidente Municipal.

* Mínimo 50 palabras, máximo 200 palabras.

Objetivo Específico

La eficiente atención y comunicación de la o el C. Presidente Municipal con la ciudadanía de Pachuca de Soto, así como la adecuada coordinación y logística de los eventos organizados por el Ayuntamiento, genera una percepción positiva sobre la administración pública, así como el acercamiento entre la población y el gobierno municipal.

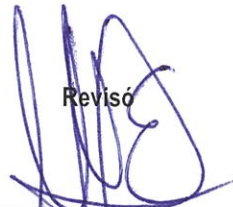
* Mínimo 50 palabras, máximo 300 palabras.

Elaboró



MTRA. VIRIDIANA RAQUEL LARA
SPÍNDOLA
AUXILIAR ADMINISTRATIVO
COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA

Revisó



L.D. GUSTAVO MUNGUÍA ESCAMILLA
COORDINADOR ADMINISTRATIVO
SECRETARÍA PARTICULAR
(ENLACE DE PbR)

Autorizó



L.A.E. MARÍA ELENA ARLENE
RAMÍREZ SALAZAR
SECRETARÍA PARTICULAR


Datos de Identificación del Programa presupuestario

Programa:	UA01	Atención, canalización y seguimiento a las peticiones ciudadanas, apoyo y seguimiento de la logística y giras del 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 Municipal
Unidad responsable:	100	Unidades de Apoyo del Presidente Municipal
Prioridades:	BIENESTAR	

Matriz de Alternativas 2025

Criterios de Valoración	Alternativa 1	Alternativa 2	Alternativa 3	Alternativa 4	Alternativa 5
	Presidir, Supervisar y Conducir a la Administración Pública Municipal.	Coordinación y/o Supervisión de la Giras y Logística en las actividades en la que participa la o el C. Presidente Municipal Constitucional.	Atención Ciudadana 070 eficiente.	Atención, orientación y canalización ciudadana.	Fortalecimiento de las relaciones entre el Presidente Municipal con los ciudadanos y diferentes sectores públicos.
Menor costo de implementación	1	3	2	5	4
Mayor financiamiento disponible	3	5	4	1	2
Menor tiempo para obtener resultados	1	2	4	3	5
Mayor aceptación de la alternativa por parte de la población afectada por el problema	1	2	3	5	4
Mayor viabilidad técnica	1	5	2	4	3
Mayor capacidad institucional	4	3	2	1	5
Mayor impacto institucional	2	3	1	5	4
Mejores resultados esperados	1	3	2	5	4
Total	14	26	20	29	31

Escala: Mejor = 5; Intermedia = 3; Peor = 1

Elaboró

MTRA. VIRIDIANA RAQUEL LARA SPINDOLA
AUXILIAR ADMINISTRATIVO
COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA

Revisó

L.D. GUSTAVO MUNGUÍA ESCAMILLA
COORDINADOR ADMINISTRATIVO
SECRETARÍA PARTICULAR
(ENLACE DE P&R)

Autorizó

S.A.E. MARÍA ELENA ARLENE RAMÍREZ SALAZAR
SECRETARÍA PARTICULAR



Presidencia Municipal de Pachuca de Soto

Datos de Identificación del Programa presupuestario

Programa:	UA01	Atención, canalización y seguimiento a las peticiones ciudadanas, apoyo y seguimiento de la logística y
Secretaría o Instituto a cargo:	100	Unidades de Apoyo del Presidente Municipal
Unidad responsable:	100	Unidades de Apoyo del Presidente Municipal
Prioridades:	BIENESTAR	

Estructura Analítica del Programa Presupuestario 2025

Problemática (Proviene de la parte superior del árbol del)		Solución (Proviene de la parte superior del árbol de objetivos)	
Efectos		Fines	
Deficiente atención, canalización y seguimiento a las peticiones ciudadanas, y seguimiento inoportuno de la logística y giras del Presidente Municipal; bajo fortalecimiento de las relaciones con la población y sectores públicos del Municipio de Pachuca de Soto.		Eficiente atención, canalización y seguimiento a las peticiones ciudadanas, y seguimiento oportuno de la logística y giras del Presidente Municipal; fortaleciendo las relaciones con la población y sectores públicos del Municipio de Pachuca de Soto.	
Problema		Objetivo	
Población potencial		Población objetivo	
314,331 ciudadanos, de acuerdo al censo poblacional del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) 2020, población del Municipio de Pachuca de Soto, Hidalgo.		Las facultades y capacidades de la Secretaría Particular, brindan la posibilidad de atender a toda la población de Pachuca, por medio de las diferentes áreas que la conforman, es decir, a los 314,331 ciudadanas y ciudadanos del Municipio.	
Descripción del problema		Descripción del resultado esperado	
Deficiente atención, comunicación y acercamiento del Presidente Municipal con la ciudadanía, ineficiente coordinación y logística de los eventos organizados por el Ayuntamiento, así como insuficiente seguimiento y canalización de peticiones ciudadanas		Eficiente atención, comunicación y acercamiento del Presidente Municipal con la ciudadanía, así como la eficiente coordinación y logística de los eventos organizados por el Ayuntamiento, el oportuno seguimiento y canalización de peticiones ciudadanas	
Magnitud (Línea base)		Magnitud (Resultado esperado)	
F.	100%	F.	100%
P.	100%	P.	100%

C.1.	100%	C.1.	100%
A.1.1.	72	A.1.1.	72
A.1.2.	1350	A.1.2.	1350
C.2.	100%	C.2.	100%
A.2.1.	462	A.2.1.	462
C.3.	100%	C.3.	100%
A.3.1.	4800	A.3.1.	4800
A.3.2.	80	A.3.2.	80
C.4.	100%	C.4.	100%
A.4.1.	2619	A.4.1.	2619
C.5.	100%	C.5.	100%
A.5.1.	22	A.5.1.	22
Causas (Proviene de su árbol de problemas)		Medios (Proviene de su árbol de objetivos)	
Deficiente supervisión y conducción a la Administración Pública Municipal.		C.1.	Presidir, Supervisar y Conducir a la Administración Pública Municipal.
Audiencias ineficientes para mejora en los canales de comunicación.		A.1.1.	Audiencias Eficientes para mejora en los canales de comunicación.
Reuniones Internas y externas ineficientes para la mejora en los canales de comunicación.		A.1.2.	Reuniones Internas y externas eficientes para la mejora en los canales de comunicación.
Ineficiente coordinación y/o supervisión de la Giras y Logística en las actividades en la que participa la o el C. Presidente Municipal Constitucional.		C.2.	Coordinación y/o Supervisión de la Giras y Logística en las actividades en la que participa la o el C. Presidente Municipal Constitucional.
Eventos donde tiene participación la o el C. Presidente Municipal Constitucional incorrectamente realizados.		A.2.1.	Eventos donde tiene participación la o el C. Presidente Municipal Constitucional correctamente realizados.
Atención Ciudadana 070 ineficiente.		C.3.	Atención Ciudadana 070 eficiente.
Peticiónes y demandas no canalizadas.		A.3.1.	Peticiónes y demandas efectivamente canalizadas.
Difusión ineficiente de los medios de atención ciudadana.		A.3.2.	Difusión eficiente de los medios de atención ciudadana.
Ineficiente atención ,orientación y canalización ciudadana.		C.4.	Atención, orientación y canalización ciudadana.
Incorrecta recepción de peticiónes ingresadas en audiencias públicas privadas y oficios.		A.4.1.	Correcta recepción de peticiónes ingresadas en audiencias públicas privadas y oficios.

Inexistencia de relaciones entre el Presidente Municipal con los ciudadanos y diferentes sectores públicos.	C.5.	Fortalecimiento de las relaciones entre el Presidente Municipal con los ciudadanos y diferentes sectores públicos.
Inadecuada realización de eventos especiales de Relaciones Públicas.	A.5.1.	Realización de eventos especiales de Relaciones Públicas.

Elaboró

MTRA. VIRIDIANA RAQUEL LARA
SPÍNDOLA
AUXILIAR ADMINISTRATIVO
COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA

Revisó

L.D. GUSTAVO MUNGUÍA ESCAMILLA
COORDINADOR ADMINISTRATIVO
SECRETARÍA PARTICULAR
(ENLACE DE PBR)

Autorizó

L.A.E. MARÍA ELENA ARLENE
RAMÍREZ SALAZAR
SECRETARÍA PARTICULAR







Presidencia Municipal de Pachuca de Soto


Datos de Identificación del Programa presupuestario

Secretaría o Instituto a cargo:	100	Unidades de Apoyo del Presidente Municipal
Unidad responsable:	100	Unidades de Apoyo del Presidente Municipal
Nombre del Programa:	UA01	Atención, canalización y seguimiento a las peticiones ciudadanas, apoyo y seguimiento de la logística y giras del Presidente Municipal; fortaleciendo las relaciones con la población y sectores públicos del Municipio de Pachuca de Soto.
Prioridades:	BIENESTAR	

Datos Generales del Programa 2025

Definición del Programa:		Se propone ejecutar un proceso adecuado de detección de necesidades mediante la efectiva coordinación y conducción de las actividades que se realizan para la celebración de reuniones de trabajo entre la o el Presidente Municipal con los diversos organismos públicos, privados, sociedad civil y ciudadanía en general, así como la efectiva atención, canalización y seguimiento a las peticiones ciudadanas.														
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.														
¿Este programa cuenta con similitud o se complementa con algún otro u otros programas presupuestarios de la Administración Pública Municipal?		N/A														
UNIDADES ADMINISTRATIVAS		Dirección / Coordinación	1.1	Unidades de apoyo del Presidente	Dirección / Coordinación	1.2	Dirección de Giras y Logística	Dirección / Coordinación	1.3	Dirección de Atención Telefónica SERVITEL	Dirección / Coordinación	1.4	Secretaría Particular	Dirección / Coordinación	1.5	Dirección de Relaciones Públicas
Beneficiarios del Programa:		Número de beneficiarios	1.1	314,331 Ciudadanos del Municipio de Pachuca de	Número de beneficiarios	1.2	21 Unidades Administrativas y	Número de beneficiarios	1.3	314,331 Ciudadanos del Municipio de Pachuca de	Número de beneficiarios	1.4	314,331 Ciudadanos del Municipio de Pachuca de	Número de beneficiarios	1.5	21 Unidades Administrativas
Medios de verificación del padrón de beneficiarios:		Beneficiarios del Programa	1.1	<input checked="" type="checkbox"/> Agenda, minutas de trabajo, oficios.	Beneficiarios del Programa	1.2	<input checked="" type="checkbox"/> Agenda, fichas técnicas.	Beneficiarios del Programa	1.3	<input checked="" type="checkbox"/> Sistema de Gestión y Base de datos	Beneficiarios del Programa	1.4	<input checked="" type="checkbox"/> Sistema de Gestión y Unidad central de correspondencia	Beneficiarios del Programa	1.5	<input checked="" type="checkbox"/> Reporte de eventos del Presidente
Afectación directa a Grupos Poblacionales:		Adultos mayores	<input checked="" type="checkbox"/>	Mujeres	<input checked="" type="checkbox"/>	Hombres	<input checked="" type="checkbox"/>	Niñas, Niños y Adolescentes	<input checked="" type="checkbox"/>	Personas con discapacidad	<input checked="" type="checkbox"/>	Personas vulnerables	<input checked="" type="checkbox"/>			
Alineación al PND, Eje:		1	Política y Gobierno.													
Alineación al PND, Objetivo:		4	Regeneración ética de las instituciones y de la sociedad													
Alineación al PED, Acuerdo:		1	Acuerdo para un Gobierno Cercano, Justo y Honesto.													
Alineación al PED, Objetivo:		1.1	Un gobierno itinerante y cercano al pueblo desde el primer día.													
Alineación al PED, Estrategia:		1.1.1	Ofrecer un servicio público responsable y empático.													
Alineación al PED, Línea de acción:		1.1.1.1	Contar con servidoras y servidores públicos que provean una atención orientada al beneficio de la ciudadanía, comprendiendo sus necesidades e intereses, sin distinción alguna.													
Alineación al PMD, Eje:		1	Pachuca Honesta, Cercana y Moderna.													
Alineación al PMD, Objetivo Estratégico:		1.2	Mejora de la gestión pública.													
Alineación al PMD, Objetivo General:		1.2.A	Contribuir a fortalecer los canales de comunicación entre el gobierno y la ciudadanía mediante ejercicios coordinados de participación democrática en los asuntos de interés público.													
		1.2.D	Eficientar la administración de los recursos humanos materiales y financieros mediante el control y fortalecimiento de los procesos operativos internos en busca de disminuir considerablemente el gasto operativo.													
Alineación al PMD, Acción Estratégica:		1.2.A.1	Planear, coordinar y dirigir la logística de los eventos del Presidente Municipal, en estricto apego a las medidas de seguridad y sanidad correspondientes.													
		1.2.A.2	Garantizar la inclusión y participación de los diferentes sectores de la sociedad en los eventos promovidos por la Presidencia Municipal, a fin de fortalecer el impacto de las acciones de gobierno.													
		1.2.A.3	Desarrollar e implementar sistemas de información que faciliten la comunicación con la ciudadanía para atención de peticiones a través del programa Servitel 070 y WhatsApp Center.													
		1.2.A.4	Implementar una plataforma web para la gestión ciudadana, a fin de brindar un seguimiento eficiente a las solicitudes recibidas.													
		1.2.A.5	Mejorar los procedimientos de atención y seguimiento de las solicitudes ciudadanas.													
		1.2.A.6	Garantizar la atención cercana y de calidad hacia la ciudadanía, siendo un gobierno de puertas abiertas en todo momento.													
		1.2.D.10	Coordinar eficientemente todas y cada una de las acciones que desarrollan las unidades administrativas con el fin de alcanzar el cumplimiento de los objetivos plasmados en el PMD 2020-2024.													
Objetivo de los ODS:		16	Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas.													

Objetivo de los ODS:		17	Fortalecer los medios de implementación y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.				DE DESARROLLO SOSTENIBLE	
Meta del Objetivo:		16.7 17.9 17.17	Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades. Aumentar el apoyo internacional para realizar actividades de creación de capacidad eficaces y específicas en los países en desarrollo a fin de respaldar los planes nacionales de implementación de todos los Objetivos de Desarrollo Sostenible, incluso mediante la cooperación Norte-Sur, Sur-Sur y triangular. Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas.					
Módulo de la GDM:		1 8	Organización Gobierno Abierto					
Indicador:		1.2.1 8.2.2	Lineamientos de planeación municipal Seguimiento y atención de las propuestas ciudadanas					
Alineación transversal:	Perspectiva de Género		N/A	SIPINNA		N/A	Innovación	
Verificación del Indicador dentro del Sistema de Gestión de la Calidad	<input type="checkbox"/>		N/A	<input type="checkbox"/>		N/A	<input type="checkbox"/>	N/A

Elaboró

 MTRA. VIRIDIANA RAQUEL LARA SPINDOLA
 AUXILIAR ADMINISTRATIVO
 COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA

Revisó

 L.D. GUSTAVO MUNGUÍA ESCAMILLA
 COORDINADOR ADMINISTRATIVO
 SECRETARÍA PARTICULAR
 (ENLACE DE PAR)

Autorizó

 L.A.E. MARÍA ELENA ARLENE RAMÍREZ SALAZAR
 SECRETARÍA PARTICULAR

Datos de Identificación del Programa presupuestario


Secretaria o Instituto a cargo:	100	Unidades de Apoyo del Presidente Municipal
Unidad responsable:	100	Unidades de Apoyo del Presidente Municipal
Nombre del Programa:	UA01	Atención, canalización y seguimiento a las peticiones ciudadanas, apoyo y seguimiento de la logística y giras del Presidente Municipal; fortaleciendo las relaciones con la población y sectores públicos del Municipio de Pachuca de Soto.
Prioridades:	BIENESTAR	
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	Eficiente atención, canalización y seguimiento a las peticiones ciudadanas, y seguimiento oportuno de la logística y giras del Presidente Municipal; fortaleciendo las relaciones con la población y sectores públicos del Municipio de Pachuca de Soto.	UA01F1 Índice de eventos realizados y peticiones canalizadas para la generación de canales de comunicación de valor público.	Unidades de Apoyo del Presidente Municipal	Archivo de información de Secretaría Particular, reportes de la agenda electrónica de actividades y el Sistema de gestión.	La Secretaría Particular, a través de la agenda del Presidente Municipal y del "Sistema de Control y Gestión de Audiencias" da seguimiento diario a las invitaciones a eventos, a la correspondencia diaria y a las solicitudes de la ciudadanía	Que se coordinen de manera adecuada las áreas que integran la Presidencia Municipal.
Propósito	P.1	Eficiente atención, comunicación y acercamiento del Presidente Municipal con la ciudadanía, así como la eficiente coordinación y logística de los eventos organizados por el Ayuntamiento, el oportuno seguimiento y canalización de peticiones ciudadanas	UA01P1 Tasa de eventos debidamente coordinados y peticiones canalizadas.	Unidades de Apoyo del Presidente Municipal	Archivo de información de Secretaría Particular, la agenda electrónica de actividades y el Sistema de gestión.	La Coordinación de Giras y Logística, de manera diaria realiza por medio de tarjetas informativas de los eventos y actividades de la agenda de la o el Presidente Municipal, una correcta coordinación de los eventos en los que interviene la o el Presidente Municipal.	Que se cuente con recurso para la operación.
Componentes	C.1.	Presidir, Supervisar y Conducir a la Administración Pública Municipal.	UA01C1 Porcentaje de audiencias, reuniones internas y externas de coordinación para la mejora en los canales de comunicación.	Unidades de Apoyo del Presidente Municipal	Archivo de información de Secretaría Particular.	La Secretaría Particular, a través del área de recepción del despacho, recibe diariamente las solicitudes de audiencia con la o el Presidente, las acuerda y atiende por medio de la agenda.	Que se realice una adecuada programación de las reuniones.
Actividades	A.1.1.	Audiencias Eficientes para mejora en los canales de comunicación.	UA01A11 Número de audiencias coordinadas.	Unidades de Apoyo del Presidente Municipal	Archivo de información de Secretaría Particular.	La Secretaría Particular, cuenta con el "Sistema de Control y Gestión de Audiencias" mediante el cual se documenta diariamente, las solicitudes de audiencia con el Presidente, se pasa a acuerdo y se coordina la logística para informar a los ciudadanos que estarán en dicha audiencia con la o el Presidente Municipal.	Que se realice una adecuada programación de las audiencias.
Actividades	A.1.2.	Reuniones Internas y externas eficientes para la mejora en los canales de comunicación.	UA01A12 Número de reuniones internas y externas coordinadas.	Unidades de Apoyo del Presidente Municipal	Archivo de información de Secretaría Particular.	A través de la Secretaría Particular y de la agenda del Presidente Municipal, diariamente se organizan las reuniones públicas y privadas, ya sean internas o externas, con la coadyuvancia de la Dirección de Giras y Logística.	Que se realice una adecuada programación de las reuniones internas y externas.
Componentes	C.2.	Coordinación y/o Supervisión de la Giras y Logística en las actividades en la que participa la o el C. Presidente Municipal Constitucional.	UA01C2 Porcentaje de eventos realizados.	Dirección de Giras y Logística.	Agenda electrónica de actividades.	La Coordinación de Giras y Logística, realiza una gira previa al evento, para verificar los requerimientos que se ocuparán en el evento o actividad de la o el Presidente Municipal, esta agenda se actualiza diariamente y se carga con las invitaciones a eventos recibidos y registrados por el área de Recepción en el "Sistema de Control y Gestión de audiencias y peticiones"	Que las áreas involucradas se apeguen a los lineamientos establecidos para la realización del evento.
Actividades	A.2.1.	Eventos donde tiene participación la o el C. Presidente Municipal Constitucional correctamente realizados.	UA01A21 Número de tarjetas informativas elaboradas.	Dirección de Giras y Logística.	Base de datos interna.	La Coordinación de Giras y Logística, elabora las tarjetas informativas que la o el Presidente Municipal ocupara en el evento, con los datos necesarios para su mensaje.	Que se contenga los requerimientos estipulados para su integración.

Componentes	C.3.	Atención Ciudadana 070 eficiente.	UA01C3	Porcentaje de solicitudes canalizadas	Dirección de Atención Telefónica SERVITEL.	Sistema de gestión de atención ciudadana 070.	Estadística generada de manera mensual por la Dirección de atención telefónica Servitel 070, a través del "Sistema de Audiencias", el cual permite verificar que las solicitudes ciudadanas sean canalizadas de manera correcta a cada área para su atención y seguimiento.	Que los ciudadanos reporten sus solicitudes y demandas en forma adecuada.
Actividades	A.3.1.	Peticiones y demandas efectivamente canalizadas.	UA01A31	Número de Peticiones canalizadas y/o atendidas	Dirección de Atención Telefónica SERVITEL.	Sistema de gestión de atención ciudadana 070.	Estadística generada de manera mensual por la Dirección de Atención Telefónica Servitel 070, a través del "sistema de audiencias"; la cual permite verificar cuantas solicitudes fueron canalizadas a las diferentes áreas y que les corresponde por su competencia, así como visualizar cuales de ellas han sido atendidas, no han sido atendidas o si están en proceso de atención.	Que los ciudadanos reporten sus solicitudes y demandas y estas sean canalizadas en forma adecuada.
Actividades	A.3.2.	Difusión eficiente de los medios de atención ciudadana.	UA01A32	Número de publicaciones realizadas	Dirección de Atención Telefónica SERVITEL.	Redes sociales.	Estadística generada, por la Dirección de Atención Telefónica Servitel 070, a través de la página de Facebook "Servitel Pachuca", la cual nos permite visualizar el número de publicaciones realizadas con respecto a los medios de comunicación de atención ciudadana. (https://es-la.facebook.com/servitel.pachuca/)	Promocionar el servicio en las redes sociales para que el ciudadano este informado sobre los servicios brindados en el Ayuntamiento.
Componentes	C.4.	Atención, orientación y canalización ciudadana.	UA01C4	Porcentaje de las peticiones ingresadas.	Secretaría Particular.	Sistema de gestión.	La Secretaría Particular, cuenta con el "Sistema de Control y Gestión de Audiencias" mediante el cual, de manera diaria, ingresa, clasifica y turna las solicitudes recibidas con número consecutivo.	Que se cuente con los recursos materiales económicos y humanos para atender la solicitud.
Actividades	A.4.1.	Correcta recepción de peticiones ingresadas en audiencias públicas privadas y oficios.	UA01A41	Número de peticiones canalizadas.	Secretaría Particular.	Unidad Central de Correspondencia, Sistema de gestión.	La Secretaría Particular, a través de la Unidad Central de Correspondencia, recibe diariamente, las diferentes solicitudes, oficios internos y externos, las cuales las entrega a la Secretaría Particular a efecto de que por medio del Sistema de Control y Gestión de Audiencias y Peticiones, canalice al área correspondiente para que en el ámbito de su competencia le de seguimiento a dicha petición.	Que los ciudadanos reporten sus solicitudes y demandas en forma adecuada.
Componentes	C.5.	Fortalecimiento de las relaciones entre el Presidente Municipal con los ciudadanos y diferentes sectores públicos.	UA01C5	Porcentaje de eventos especiales.	Dirección de Relaciones Públicas	Base de datos interna, Dirección de Relaciones Públicas.	La Dirección de Relaciones Públicas, mediante el Sistema electrónico de Directorio, tiene la función de enviar felicitaciones de cumpleaños y agradecimientos a funcionarios de los diferentes niveles de gobierno y sectores de la sociedad, esta acción se hace diariamente y se elabora una estadística mensual.	Que se cuente con los recursos humanos, materiales, financieros y de seguridad, necesarios en tiempo y forma.
Actividades	A.5.1.	Realización de eventos especiales de Relaciones Públicas.	UA01A51	Número de eventos especiales realizados.	Dirección de Relaciones Públicas	Base de datos interna, Dirección de Relaciones Públicas.	La Dirección de Relaciones Públicas, coadyuva en la organización de eventos protocolarios, principalmente en los Informes de Gobierno rendidos por la o el Presidente Municipal; lleva el control de los acuses de entrega de invitaciones y formato de llamadas de confirmación de eventos.	Que se cuente con los recursos humanos, materiales, financieros y de seguridad, necesarios en tiempo y forma.

Elaboró

MTRA. VIRIDIANA RAQUEL LARA SPÍNDOLA
 AUXILIAR ADMINISTRATIVO
 COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA

Revisó

L.D. GUSTAVO MUNGUÍA ESCAMILLA
 COORDINADOR ADMINISTRATIVO
 SECRETARÍA PARTICULAR
 (ENLACE DE PDR)

Autorizó

L.A.E. MARÍA ELENA ARLENE RAMÍREZ SALAZAR
 SECRETARÍA PARTICULAR



Presidencia Municipal de Pachuca de Soto

Datos de Identificación del Programa presupuestario

Secretaría o Instituto a cargo:	100	Unidades de Apoyo del Presidente Municipal
Unidad responsable:	100	Unidades de Apoyo del Presidente Municipal
Programa:	UA01	Atención, canalización y seguimiento a las peticiones ciudadanas, apoyo y seguimiento de la logística y giras del Presidente Municipal; fortaleciendo las relaciones con la población y sectores públicos del Municipio de Pachuca de Soto.
Prioridades:	BIENESTAR	

Ficha de Indicador Fin 2025

Definición del Programa:	Se propone ejecutar un proceso adecuado de detección de necesidades mediante la efectiva coordinación y conducción de las actividades que se realizan para la celebración de reuniones de trabajo entre la o el Presidente Municipal con los diversos organismos públicos, privados, sociedad civil y ciudadanía en general, así como la efectiva atención, canalización y seguimiento a las peticiones ciudadanas.	
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.	
¿Este programa cuenta con similitud o se complementa con algún otro u otros programas presupuestarios de la Administración Pública Municipal?	<input type="checkbox"/>	N/A
Beneficiarios del Programa:	314,331	Población del Municipio de Pachuca de Soto Hgo de acuerdo al censo poblacional, del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) 2020.
Medios de verificación del padrón de beneficiarios:	<input checked="" type="checkbox"/>	Agenda, minutas de trabajo, oficios.
Alineación al PND, Eje:	1	Política y Gobierno.
Alineación al PND, Objetivo:	4	Regeneración ética de las instituciones y de la sociedad
Alineación al PED, Acuerdo:	1	Acuerdo para un Gobierno Cercano, Justo y Honesto.
Alineación al PED, Objetivo:	1.1	Un gobierno itinerante y cercano al pueblo desde el primer día.
Alineación al PED, Estrategia:	1.1.1	Ofrecer un servicio público responsable y empático.
Alineación al PED, Línea de acción:	1.1.1.1	Contar con servidoras y servidores públicos que provean una atención orientada al beneficio de la ciudadanía, comprendiendo sus necesidades e intereses, sin distinción alguna.
Alineación al PMD, Eje:	1	Pachuca Honesta, Cercana y Moderna.
Alineación al PMD, Objetivo Estratégico:	1.2	Mejora de la gestión pública.
Alineación al PMD, Objetivo General:	1.2.A	Contribuir a fortalecer los canales de comunicación entre el gobierno y la ciudadanía mediante ejercicios coordinados de participación democrática en los asuntos de interés público.
	1.2.D	Eficientar la administración de los recursos humanos materiales y financieros mediante el control y fortalecimiento de los procesos operativos internos en busca de disminuir considerablemente el gasto operativo.

Alineación al PMD, Acción Estratégica:	1.2.A.1	Planear, coordinar y dirigir la logística de los eventos del Presidente Municipal, en estricto apego a las medidas de seguridad y sanidad correspondientes.
	1.2.A.2	Garantizar la inclusión y participación de los diferentes sectores de la sociedad en los eventos promovidos por la Presidencia Municipal, a fin de fortalecer el impacto de las acciones de gobierno.
	1.2.A.3	Desarrollar e implementar sistemas de información que faciliten la comunicación con la ciudadanía para atención de peticiones a través del programa Servitel 070 y WhatsApp Center.
	1.2.A.4	Implementar una plataforma web para la gestión ciudadana, a fin de brindar un seguimiento eficiente a las solicitudes recibidas.
	1.2.A.5	Mejorar los procedimientos de atención y seguimiento de las solicitudes ciudadanas.
	1.2.A.6	Garantizar la atención cercana y de calidad hacia la ciudadanía, siendo un gobierno de puertas abiertas en todo momento.
	1.2.D.10	Coordinar eficientemente todas y cada una de las acciones que desarrollan las unidades administrativas con el fin de alcanzar el cumplimiento de los objetivos plasmados en el PMD 2020-2024.

Datos de Identificación del Indicador				
Nombre del Fin:	Eficiente atención, canalización y seguimiento a las peticiones ciudadanas, y seguimiento oportuno de la logística y giras del Presidente Municipal; fortaleciendo las relaciones con la población y sectores públicos del Municipio de Pachuca de Soto.			
Nombre del Indicador:	Índice de eventos realizados y peticiones canalizadas para la generación de canales de comunicación de valor público.			
Identificación del Indicador:	UA01F1			
Definición del Indicador:	Resultados eficientes para mitigar y dar solución a diversas problemáticas que se presentan para la celebración de reuniones de trabajo entre la o el Presidente Municipal con los ciudadanos y sectores Públicos.			
Tipo de Indicador:	Estratégico	X	Gestión	
Dimensión a Medir:	Eficacia		Eficiencia	
	Calidad	X	Economía	
Sentido del Indicador:	Ascendente	X	Descendente	
Responsable del Indicador	Unidades de Apoyo del Presidente Municipal			

Criterios CREMAA		
Características	Si	Justificación
Claridad	<input checked="" type="checkbox"/>	Es claro, porque la forma como está redactado el indicador es entendible.
Relevancia	<input checked="" type="checkbox"/>	Es relevante porque lo que mide se relaciona y cumple con los objetivos del resumen narrativo.
Economía	<input checked="" type="checkbox"/>	Es económico, toda vez que para obtener la medición no se requiere un costo adicional, ya que la información para construir este indicador se encuentra en los registros administrativos de la unidad responsable.
Monitorable	<input checked="" type="checkbox"/>	Es monitoreable, porque la información para desarrollar este indicador se puede obtener de los registros administrativos de la unidad responsable.
Adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>	Es adecuado ya que el indicador es óptimo para su nivel y está vinculado directamente al resumen narrativo.
Aportación Marginal	<input checked="" type="checkbox"/>	El indicador fue el que se identificó con mayor aportación marginal. El indicador debe proveer información adicional en comparación con los otros indicadores propuestos.

La evaluación de los criterios CREMAA se realiza por parte de la Secretaría de Planeación y Evaluación.

Datos del Indicador					
Fórmula:	IDICC= (ICCRE / ITCCP)*100				
Variable 1	Nombre:	IIDICC=Índice de implementación de canales de comunicación.	Descripción de la variable:	Esta variable representa el valor total en la implementación oportuna de los canales de comunicación	
	Unidad de medida:	Eventos realizados y peticiones canalizadas.	Fuentes de Información:	Archivo de información de Secretaría Particular, reportes de la agenda electrónica de actividades y el Sistema de gestión.	
	Frecuencia:	Anual	Desagregación geográfica:	Municipal	

Variables:		Método de recopilación de datos:	Agenda, minutas de trabajo, oficios.	Fecha de disponibilidad de la información:	Entrega cada fin de mes	
	Variable 2	Nombre:	ICCRE=Índice de canales de comunicación realizados para eventos.	Descripción de la variable:	Esta variable representa la implementación oportuna de los canales de comunicación para eventos	
		Unidad de medida:	Eventos realizados y peticiones canalizadas.	Fuentes de Información:	Archivo de información de Secretaría Particular, reportes de la agenda electrónica de actividades y el Sistema de gestión.	
		Frecuencia:	Anual	Desagregación geográfica:	Municipal	
		Método de recopilación de datos:	Agenda, minutas de trabajo, oficios.	Fecha de disponibilidad de la información:	Entrega cada fin de mes	
	Variable 3	Nombre:	ITCCP=Número total de canales de comunicación planificados.	Descripción de la variable:	Esta variable representa el valor total en la implementación oportuna de la planificación de la comunicación	
		Unidad de medida:	Canales de comunicación	Fuentes de Información:	Archivo de información de Secretaría Particular, reportes de la agenda electrónica de actividades y el Sistema de gestión.	
		Frecuencia:	Anual	Desagregación geográfica:	Municipal	
		Método de recopilación de datos:	Agenda, minutas de trabajo, oficios.	Fecha de disponibilidad de la información:	Entrega cada fin de mes	
	Medios de verificación:	La Secretaría Particular, a través de la agenda del Presidente Municipal y del "Sistema de Control y Gestión de Audiencias" da seguimiento diario a las invitaciones a eventos, a la correspondencia diaria y a las solicitudes de la ciudadanía				
	Unidad de medida del resultado:	Porcentaje				
	Frecuencia de medición:	Anual	Período de cumplimiento:			Enero - Diciembre 2025
Semaforización:	Verde:	>66.66	Línea base:		Valor: 100% Eventos realizados y peticiones	
	Amarillo:	<66.66			Año: 2024	
					Período: Enero - diciembre de 2024	
			Valor Relativo	100%		
			Valor Absoluto	5		
	Rojo:	<33.33	Meta 2025:	Factibilidad	La meta es factible pero al mismo tiempo es conservadora ya que se trata un tema delicado en la cuestión de que el ciudadano este satisfecho con el servicio y atención	

Elaboró



MTRA. VIRIDIANA RAQUEL LARA SPÍNDOLA
AUXILIAR ADMINISTRATIVO
COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA

Revisó



L.D. GUSTAVO MUNGUÍA ESCAMILLA
COORDINADOR ADMINISTRATIVO
SECRETARÍA PARTICULAR
(ENLACE DE PBR)

Autorizó



L.A.E. MARÍA ELENA ARLENE RAMÍREZ SALAZAR
SECRETARÍA PARTICULAR



Presidencia Municipal de Pachuca de Soto

Datos de Identificación del Programa presupuestario

Secretaría o Instituto a cargo:	100	Unidades de Apoyo del Presidente Municipal
Unidad responsable:	100	Unidades de Apoyo del Presidente Municipal
Programa:	UA01	Atención, canalización y seguimiento a las peticiones ciudadanas, apoyo y seguimiento de la logística y giras del Presidente Municipal; fortaleciendo las relaciones con la población y sectores públicos del Municipio de Pachuca de Soto.
Prioridades:	BIENESTAR	

Ficha de Indicador Propósito 2025

Definición del Programa:	Se propone ejecutar un proceso adecuado de detección de necesidades mediante la efectiva coordinación y conducción de las actividades que se realizan para la celebración de reuniones de trabajo entre la o el Presidente Municipal con los diversos organismos públicos, privados, sociedad civil y ciudadanía en general, así como la efectiva atención, canalización y seguimiento a las peticiones ciudadanas.	
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.	
¿Este programa cuenta con similitud o se complementa con algún otro u otros programas presupuestarios de la Administración Pública Municipal?	<input type="checkbox"/>	N/A
Beneficiarios del Programa:	314,331	Población del Municipio de Pachuca de Soto Hgo de acuerdo al censo poblacional, del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) 2020.
Medios de verificación del padrón de beneficiarios:	<input checked="" type="checkbox"/>	Agenda, minutas de trabajo, oficios.
Alineación al PND, Eje:	1	Política y Gobierno.
Alineación al PND, Objetivo:	4	Regeneración ética de las instituciones y de la sociedad
Alineación al PED, Acuerdo:	1	Acuerdo para un Gobierno Cercano, Justo y Honesto.
Alineación al PED, Objetivo:	1.1	Un gobierno itinerante y cercano al pueblo desde el primer día.
Alineación al PED, Estrategia:	1.1.1	Ofrecer un servicio público responsable y empático.
Alineación al PED, Línea de acción:	1.1.1.1	Contar con servidoras y servidores públicos que provean una atención orientada al beneficio de la ciudadanía, comprendiendo sus necesidades e intereses, sin distinción alguna.
Alineación al PMD, Eje:	1	Pachuca Honesta, Cercana y Moderna.
Alineación al PMD, Objetivo Estratégico:	1.2	Mejora de la gestión pública.
Alineación al PMD, Objetivo General:	1.2.A	Contribuir a fortalecer los canales de comunicación entre el gobierno y la ciudadanía mediante ejercicios coordinados de participación democrática en los asuntos de interés público.
	1.2.D	Eficientar la administración de los recursos humanos materiales y financieros mediante el control y fortalecimiento de los procesos operativos internos en busca de disminuir considerablemente el gasto operativo.

Alineación al PMD, Acción Estratégica:		Planear, coordinar y dirigir la logística de los eventos del Presidente Municipal, en estricto apego a las medidas de seguridad y sanidad correspondientes.
	1.2.A.1	Garantizar la inclusión y participación de los diferentes sectores de la sociedad en los eventos promovidos por la Presidencia Municipal, a fin de fortalecer el impacto de las acciones de gobierno.
	1.2.A.2	Desarrollar e implementar sistemas de información que faciliten la comunicación con la ciudadanía para atención de peticiones a través del programa Servitel 070 y WhatsApp Center.
	1.2.A.3	
	1.2.A.4	Implementar una plataforma web para la gestión ciudadana, a fin de brindar un seguimiento eficiente a las solicitudes recibidas.
	1.2.A.5	Mejorar los procedimientos de atención y seguimiento de las solicitudes ciudadanas.
	1.2.A.6	
1.2.D.10	Garantizar la atención cercana y de calidad hacia la ciudadanía, siendo un gobierno de puertas abiertas en todo momento.	
		Coordinar eficientemente todas y cada una de las acciones que desarrollan las unidades administrativas con el fin de alcanzar el cumplimiento de los objetivos plasmados en el PMD 2020-2024.

Datos de Identificación del Indicador

Nombre del Propósito:	Eficiente atención, comunicación y acercamiento del Presidente Municipal con la ciudadanía, así como la eficiente coordinación y logística de los eventos organizados por el Ayuntamiento, el oportuno seguimiento y canalización de peticiones ciudadanas		
Nombre del Indicador:	Tasa de eventos debidamente coordinados y peticiones canalizadas.		
Identificación del Indicador:	UA01P1		
Definición del Indicador:	Eficientar los canales de comunicación para mejorar las diversas problemáticas que se presentan.		
Tipo de Indicador:	Estratégico	X	Gestión
Dimensión a Medir:	Eficacia	X	Eficiencia
	Calidad		Economía
Sentido del Indicador:	Ascendente	X	Descendente
Responsable del Indicador	Unidades de Apoyo del Presidente Municipal		

Criterios CREMAA


Características	Si	Justificación
Claridad	<input checked="" type="checkbox"/>	Es claro, porque la forma como está redactado el indicador es entendible.
Relevancia	<input checked="" type="checkbox"/>	Es relevante porque lo que mide se relaciona y cumple con los objetivos del resumen narrativo.
Economía	<input checked="" type="checkbox"/>	Es económico, toda vez que para obtener la medición no se requiere un costo adicional, ya que la información para construir este indicador se encuentra en los registros administrativos de la unidad responsable.
Monitorable	<input checked="" type="checkbox"/>	Es monitoreable, porque la información para desarrollar este indicador se puede obtener de los registros administrativos de la unidad responsable.
Adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>	Es adecuado ya que el indicador es óptimo para su nivel y está vinculado directamente al resumen narrativo.
Aportación Marginal	<input checked="" type="checkbox"/>	El indicador fue el que se identificó con mayor aportación marginal. El indicador debe proveer información adicional en comparación con los otros indicadores propuestos.


La evaluación de los criterios CREMAA se realiza por parte de la Secretaría de Planeación y Evaluación.

Datos del Indicador

Fórmula:	$TVEC = ((CGPA - CGPAN) / CGPAN) * 100$			
Variable 1	Nombre:	TVEC=Tasa de Variación eventos coordinados.	Descripción de la variable:	Esta variable representa el cumplimiento de los eventos coordinados.
	Unidad de medida:	Eventos coordinados.	Fuentes de Información:	Archivo de información de Secretaría Particular, reportes de la agenda electrónica de actividades y el Sistema de gestión.

VARIABLES:		Frecuencia:	Anual	Desagregación geográfica:	Municipal	
		Método de recopilación de datos:	Agenda, minutas de trabajo, oficios.	Fecha de disponibilidad de la información:	Entrega cada fin de mes	
	Variable 2	Nombre:	CGPA=Canales generados en el periodo actual.	Descripción de la variable:	Esta variable representa el cumplimiento de los canales generados en el periodo actual	
		Unidad de medida:	Canales generados	Fuentes de Información:	Archivo de información de Secretaría Particular, reportes de la agenda electrónica de actividades y el Sistema de gestión.	
		Frecuencia:	Anual	Desagregación geográfica:	Municipal	
		Método de recopilación de datos:	Agenda, minutas de trabajo, oficios.	Fecha de disponibilidad de la información:	Entrega cada fin de mes	
	Variable 3	Nombre:	CGPAN=Canal es generados en el período anterior.	Descripción de la variable:	Esta variable representa el cumplimiento de los canales generados en el periodo anterior	
		Unidad de medida:	Canales generados	Fuentes de Información:	Archivo de información de Secretaría Particular, reportes de la agenda electrónica de actividades y el Sistema de gestión.	
		Frecuencia:	Anual	Desagregación geográfica:	Municipal	
		Método de recopilación de datos:	Agenda, minutas de trabajo, oficios.	Fecha de disponibilidad de la información:	Entrega cada fin de mes	
	Medios de verificación:	La Secretaría Particular, a través de la agenda del Presidente Municipal y del "Sistema de Control y Gestión de Audiencias" da seguimiento diario a las invitaciones a eventos, a la correspondencia diaria y a las solicitudes de la ciudadanía				
	Unidad de medida del resultado:	Porcentaje				
Frecuencia de medición:	Anual	Período de cumplimiento:		Enero - Diciembre 2025		
Semaforización:	Verde:	>66.66	Línea base:		Valor: 100% Eventos	
	Amarillo:	<66.66			Año: 2024	
					Periodo: Enero - diciembre de 2024	
			Valor Relativo	100%		
	Rojo:	<33.33	Meta 2025:	Valor Absoluto	7	
			Factibilidad	La meta es factible pero al mismo tiempo es conservadora ya que se depende de los eventos debidamente coordinados y peticiones canalizadas.		

Elaboró

MTRA. VIRIDIANA RAQUEL LARA SPÍNDOLA
AUXILIAR ADMINISTRATIVO
COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA

Revisó

L.D. GUSTAVO MUNGUÍA ESCAMILLA
COORDINADOR ADMINISTRATIVO
SECRETARÍA PARTICULAR
(ENLACE DE PbR)

Autorizó

L.A.E. MARÍA ELENA ARLENE RAMÍREZ SALAZAR
SECRETARÍA PARTICULAR



Presidencia Municipal de Pachuca de Soto

Datos de Identificación del Programa presupuestario

Secretaría o Instituto a cargo:	100	Unidades de Apoyo del Presidente Municipal
Unidad responsable:	100	Unidades de Apoyo del Presidente Municipal
Programa:	UA01	Atención, canalización y seguimiento a las peticiones ciudadanas, apoyo y seguimiento de la logística y giras del Presidente Municipal; fortaleciendo las relaciones con la población y sectores públicos del Municipio de Pachuca de Soto.
Prioridades:	BIENESTAR	

Ficha de Indicador Componente 2025

Definición del Programa:	Se propone ejecutar un proceso adecuado de detección de necesidades mediante la efectiva coordinación y conducción de las actividades que se realizan para la celebración de reuniones de trabajo entre la o el Presidente Municipal con los diversos organismos públicos, privados, sociedad civil y ciudadanía en general, así como la efectiva atención, canalización y seguimiento a las peticiones ciudadanas.	
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.	
¿Este programa cuenta con similitud o se complementa con algún otro u otros programas presupuestarios de la Administración Pública Municipal?	FALSE	N/A
Beneficiarios del Programa:	314,331	Población del Municipio de Pachuca de Soto Hgo de acuerdo al censo poblacional, del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) 2020.
Medios de verificación del padrón de beneficiarios:	<input checked="" type="checkbox"/>	Agenda, minutas de trabajo, oficios.
Alineación al PND, Eje:	1	Política y Gobierno.
Alineación al PND, Objetivo:	4	Regeneración ética de las instituciones y de la sociedad
Alineación al PED, Acuerdo:	1	Acuerdo para un Gobierno Cercano, Justo y Honesto.
Alineación al PED, Objetivo:	1.1	#REF!
Alineación al PED, Estrategia:	1.1.1	Un gobierno itinerante y cercano al pueblo desde el primer día.
Alineación al PED, Línea de acción:	1.1.1.1	Contar con servidoras y servidores públicos que provean una atención orientada al beneficio de la ciudadanía, comprendiendo sus necesidades e intereses, sin distinción alguna.
Alineación al PMD, Eje:	1	Pachuca Honesta, Cercana y Moderna.
Alineación al PMD, Objetivo Estratégico:	1.2	Mejora de la gestión pública.
Alineación al PMD, Objetivo General:	1.2.A	Contribuir a fortalecer los canales de comunicación entre el gobierno y la ciudadanía mediante ejercicios coordinados de participación democrática en los asuntos de interés público.
	1.2.D	Eficientar la administración de los recursos humanos materiales y financieros mediante el control y fortalecimiento de los procesos operativos internos en busca de disminuir considerablemente el gasto operativo.

Alineación al PMD, Acción Estratégica:		Planear, coordinar y dirigir la logística de los eventos del Presidente Municipal, en estricto apego a las medidas de seguridad y sanidad correspondientes.
	1.2.A.1	Garantizar la inclusión y participación de los diferentes sectores de la sociedad en los eventos promovidos por la Presidencia Municipal, a fin de fortalecer el impacto de las acciones de gobierno.
	1.2.A.2	
	1.2.A.3	Desarrollar e implementar sistemas de información que faciliten la comunicación con la ciudadanía para atención de peticiones a través del programa Servitel 070 y WhatsApp Center.
	1.2.A.4	Implementar una plataforma web para la gestión ciudadana, a fin de brindar un seguimiento eficiente a las solicitudes recibidas.
	1.2.A.5	Mejorar los procedimientos de atención y seguimiento de las solicitudes ciudadanas.
	1.2.A.6	
	1.2.D.10	Garantizar la atención cercana y de calidad hacia la ciudadanía, siendo un gobierno de puertas abiertas en todo momento.
Coordinar eficientemente todas y cada una de las acciones que desarrollan las unidades administrativas con el fin de alcanzar el cumplimiento de los objetivos plasmados en el PMD 2020-2024.		

Datos de Identificación del Indicador

Nombre del Componente:	Presidir, Supervisar y Conducir a la Administración Pública Municipal.		
Nombre del Indicador:	Porcentaje de audiencias, reuniones internas y externas de coordinación para la mejora en los canales de comunicación.		
Identificación del Indicador:	UA01C1		
Definición del Indicador:	Conducir, coordinar y ejecutar eficientes canales de comunicación para mitigar y dar solución a diversas problemáticas que se presentan para la celebración de reuniones de trabajo entre la o el Presidente Municipal con los diversos organismos públicos y privados.		
Tipo de Indicador:	Estratégico		Gestión X
Dimensión a Medir:	Eficacia	X	Eficiencia
	Calidad		Economía
Sentido del Indicador:	Ascendente	X	Descendente
Responsable del Indicador	Unidades De apoyo de Apoyo del Presidente.		

Criterios CREMAA

Características	Si	Justificación
Claridad	<input checked="" type="checkbox"/>	Es claro, porque la forma como está redactado el indicador es entendible.
Relevancia	<input checked="" type="checkbox"/>	Es relevante porque lo que mide se relaciona y cumple con los objetivos del resumen narrativo.
Economía	<input checked="" type="checkbox"/>	Es económico, toda vez que para obtener la medición no se requiere un costo adicional, ya que la información para construir este indicador se encuentra en los registros administrativos de la unidad responsable.
Monitorable	<input checked="" type="checkbox"/>	Es monitoreable, porque la información para desarrollar este indicador se puede obtener de los registros administrativos de la unidad responsable.
Adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>	Es adecuado ya que el indicador es óptimo para su nivel y está vinculado directamente al resumen narrativo.
Aportación Marginal	<input checked="" type="checkbox"/>	El indicador fue el que se identificó con mayor aportación marginal. El indicador debe proveer información adicional en comparación con los otros indicadores propuestos.


La evaluación de los criterios CREMAA se realiza por parte de la Secretaría de Planeación y Evaluación.

Datos del Indicador


Fórmula:	PARCCCR=(NARCCCR/NARCCCP)x100			
Variable 1	Nombre:	PARCCCR=Porcentaje de audiencias y reuniones de coordinación para los canales de comunicación realizadas.	Descripción de la variable:	Esta variable representa el cumplimiento de audiencias y reuniones de coordinación para los canales de comunicación
	Unidad de medida:	Audiencias y reuniones de coordinación.	Fuentes de Información:	Archivo de información de Secretaría Particular.
	Frecuencia:	Trimestral	Desagregación geográfica:	Municipal
	Método de recopilación de datos:	Agenda, minutas de trabajo, oficios.	Fecha de disponibilidad de la información:	Trimestral
	Nombre:	NARCCCR=Número de audiencias y reuniones de coordinación para los canales de comunicación realizadas.	Descripción de la variable:	Esta variable representa el cumplimiento de audiencias y reuniones de coordinación para los canales de comunicación

VARIABLES:	Variable 2	Unidad de medida:	Audiencias y reuniones	Fuentes de Información:	Archivo de información de Secretaría Particular.	
		Frecuencia:	Trimestral	Desagregación geográfica:	Municipio de Pachuca de Soto	
		Método de recopilación de datos:	Agenda, minutas de trabajo, oficios.	Fecha de disponibilidad de la información:	Trimestral	
	Variable 3	Nombre:	NARCCCP=Número de audiencias y reuniones de coordinación para los canales de comunicación programadas.	Descripción de la variable:	Esta variable representa el cumplimiento de audiencias y reuniones de coordinación para los canales de comunicación	
		Unidad de medida:	Audiencias y reuniones	Fuentes de Información:	Archivo de información de Secretaría Particular.	
		Frecuencia:	Trimestral	Desagregación geográfica:	Municipal	
		Método de recopilación de datos:	Agenda, minutas de trabajo, oficios.	Fecha de disponibilidad de la información:	Trimestral	
Medios de verificación:	La Secretaría Particular, a través de la agenda del Presidente Municipal y del "Sistema de Control y Gestión de Audiencias" da seguimiento diario a las invitaciones a eventos, a la correspondencia diaria y a las solicitudes de la ciudadanía					
Unidad de medida del resultado:	Porcentaje					
Frecuencia de medición:	Trimestral		Período de cumplimiento:		Enero - Diciembre 2025	
Semaforización:	Verde:	>66.66	Línea base:		Valor: 100% Audiencias y reuniones	
	Amarillo:	<66.66			Año: 2024	
					Período: Enero - diciembre de 2024	
			Valor Relativo	100%		
			Valor Absoluto	1422		
	Rojo:	<33.33	Meta 2025:	Factibilidad	La meta es factible pero al mismo tiempo es conservadora ya que coordinar y ejecutar eficientes canales de comunicación para mitigar y dar solución a diversas problemáticas tiene sus dificultades	


Elaboró


MTRA. VIRIDIANA RAQUEL LARA SPÍNDOLA
AUXILIAR ADMINISTRATIVO
COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA

Revisó


L.D. GUSTAVO MUNGUÍA ESCAMILLA
COORDINADOR ADMINISTRATIVO
SECRETARÍA PARTICULAR
(ENLACE DE PBR)

Autorizó


L.A.E. MARÍA ELENA ARLENE RAMÍREZ SALAZAR
SECRETARÍA PARTICULAR



Presidencia Municipal de Pachuca de Soto

Datos de Identificación del Programa presupuestario

Secretaría o Instituto a cargo:	100	Unidades de Apoyo del Presidente Municipal
Unidad responsable:	100	Unidades de Apoyo del Presidente Municipal
Programa:	UA01	Atención, canalización y seguimiento a las peticiones ciudadanas, apoyo y seguimiento de la logística y giras del Presidente Municipal; fortaleciendo las relaciones con la población y sectores públicos del Municipio de Pachuca de Soto.
Prioridades:	BIENESTAR	

Ficha de Indicador Actividad 2025

Definición del Programa:	Se propone ejecutar un proceso adecuado de detección de necesidades mediante la efectiva coordinación y conducción de las actividades que se realizan para la celebración de reuniones de trabajo entre la o el Presidente Municipal con los diversos organismos públicos, privados, sociedad civil y ciudadanía en general, así como la efectiva atención, canalización y seguimiento a las peticiones ciudadanas.	
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.	
¿Este programa cuenta con similitud o se complementa con algún otro u otros programas presupuestarios de la Administración Pública Municipal?	<input type="checkbox"/>	N/A
Beneficiarios del Programa:	314,331	Población del Municipio de Pachuca de Soto Hgo de acuerdo al censo poblacional, del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) 2020.
Medios de verificación del padrón de beneficiarios:	<input checked="" type="checkbox"/>	Agenda, minutas de trabajo, oficios.
Alineación al PND, Eje:	1	Política y Gobierno.
Alineación al PND, Objetivo:	4	Regeneración ética de las instituciones y de la sociedad
Alineación al PED, Acuerdo:	1	Acuerdo para un Gobierno Cercano, Justo y Honesto.
Alineación al PED, Objetivo:	1.1	Un gobierno itinerante y cercano al pueblo desde el primer día.
Alineación al PED, Estrategia:	1.1.1	Ofrecer un servicio público responsable y empático.
Alineación al PED, Línea de acción:	1.1.1.1	Contar con servidoras y servidores públicos que provean una atención orientada al beneficio de la ciudadanía, comprendiendo sus necesidades e intereses, sin distinción alguna.
Alineación al PMD, Eje:	1	Pachuca Honesta, Cercana y Moderna.
Alineación al PMD, Objetivo Estratégico:	1.2	Mejora de la gestión pública.
Alineación al PMD, Objetivo General:	1.2.A	Contribuir a fortalecer los canales de comunicación entre el gobierno y la ciudadanía mediante ejercicios coordinados de participación democrática en los asuntos de interés público.
	1.2.D	Eficientar la administración de los recursos humanos materiales y financieros mediante el control y fortalecimiento de los procesos operativos internos en busca de disminuir considerablemente el gasto operativo.

Alineación al PMD, Acción Estratégica:	1.2.A.1	Planear, coordinar y dirigir la logística de los eventos del Presidente Municipal, en estricto apego a las medidas de seguridad y sanidad correspondientes.
	1.2.A.2	Garantizar la inclusión y participación de los diferentes sectores de la sociedad en los eventos promovidos por la Presidencia Municipal, a fin de fortalecer el impacto de las acciones de gobierno.
	1.2.A.3	Desarrollar e implementar sistemas de información que faciliten la comunicación con la ciudadanía para atención de peticiones a través del programa Servitel 070 y WhatsApp Center.
	1.2.A.4	Implementar una plataforma web para la gestión ciudadana, a fin de brindar un seguimiento eficiente a las solicitudes recibidas.
	1.2.A.5	Mejorar los procedimientos de atención y seguimiento de las solicitudes ciudadanas.
	1.2.A.6	Garantizar la atención cercana y de calidad hacia la ciudadanía, siendo un gobierno de puertas abiertas en todo momento.
	1.2.D.10	Coordinar eficientemente todas y cada una de las acciones que desarrollan las unidades administrativas con el fin de alcanzar el cumplimiento de los objetivos plasmados en el PMD 2020-2024.

Datos de Identificación del Indicador

Nombre de la Actividad:	Audiencias Eficientes para mejora en los canales de comunicación.		
Nombre del Indicador:	Número de audiencias coordinadas.		
Identificación del Indicador:	UA01A11		
Definición del Indicador:	La suma de las audiencias que tiene el C. presidente Municipal con la ciudadanía para mejorar los canales de comunicación.		
Tipo de Indicador:	Estratégico		Gestión X
Dimensión a Medir:	Eficacia	X	Eficiencia
	Calidad		Economía
Sentido del Indicador:	Ascendente	X	Descendente
Responsable del Indicador	Unidades De apoyo de Apoyo del Presidente		

Criterios CREMAA

Características	Si	Justificación
Claridad	<input checked="" type="checkbox"/>	Es claro, porque la forma como está redactado el indicador es entendible.
Relevancia	<input checked="" type="checkbox"/>	Es relevante porque lo que mide se relaciona y cumple con los objetivos del resumen narrativo.
Economía	<input checked="" type="checkbox"/>	Es económico, toda vez que para obtener la medición no se requiere un costo adicional, ya que la información para construir este indicador se encuentra en los registros administrativos de la unidad responsable.
Monitorable	<input checked="" type="checkbox"/>	Es monitoreable, porque la información para desarrollar este indicador se puede obtener de los registros administrativos de la unidad responsable.
Adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>	Es adecuado ya que el indicador es óptimo para su nivel y está vinculado directamente al resumen narrativo.
Aportación Marginal	<input checked="" type="checkbox"/>	El indicador fue el que se identificó con mayor aportación marginal. El indicador debe proveer información adicional en comparación con los otros indicadores propuestos.


La evaluación de los criterios CREMAA se realiza por parte de la Secretaría de Planeación y Evaluación.

Datos del Indicador

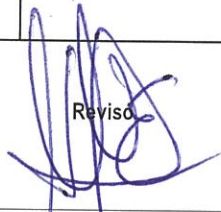
Fórmula:	SAEC= AEC1+AECn...			
Variable 1	Nombre:	SAEC=Suma Total de Audiencias Coordinadas	Descripción de la variable:	Esta variable representa el cumplimiento total de Audiencias Coordinadas
	Unidad de medida:	Audiencias coordinadas	Fuentes de Información:	Archivo de información de Secretaría Particular.
	Frecuencia:	Mensual	Desagregación geográfica:	Municipal
	Método de recopilación de datos:	Agenda, minutas de trabajo, oficios.	Fecha de disponibilidad de la información:	Entrega cada fin de mes
	Nombre:	AEC1=Audiencias externas y/o internas coordinadas.	Descripción de la variable:	Esta variable representa el cumplimiento de audiencias externas y/o internas

VARIABLES:	Variable 2	Unidad de medida:	Audiencias externas y/o internas coordinadas	Fuentes de Información:	Archivo de información de Secretaría Particular.	
		Frecuencia:	Mensual	Desagregación geográfica:	Municipal	
		Método de recopilación de datos:	Agenda, minutas de trabajo, oficios.	Fecha de disponibilidad de la información:		Entrega cada fin de mes
	Variable 3	Nombre:	AECn=Número de audiencias externas y/o internas coordinadas.	Descripción de la variable:	Esta variable representa el cumplimiento de audiencias externas y/o internas	
		Unidad de medida:	Audiencias externas y/o internas coordinadas	Fuentes de Información:	Archivo de información de Secretaría Particular.	
		Frecuencia:	Mensual	Desagregación geográfica:	Municipal	
		Método de recopilación de datos:	Agenda, minutas de trabajo, oficios.	Fecha de disponibilidad de la información:		Entrega cada fin de mes
Medios de verificación:	La Secretaría Particular, a través de la agenda del Presidente Municipal y del "Sistema de Control y Gestión de Audiencias" da seguimiento diario a las invitaciones a eventos, a la correspondencia diaria y a las solicitudes de la ciudadanía					
Unidad de medida del resultado:	Número					
Frecuencia de medición:	Mensual	Período de cumplimiento:			Enero - Diciembre 2025	
Semaforización:	Verde:	>66.66	Línea base:	Valor: 72 Audiencias		
	Amarillo:	<66.66		Año: 2024		
				Período: Enero - diciembre de 2024		
			Valor Relativo	72		
			Valor Absoluto	50%		
	Rojo:	<33.33	Meta 2025:	Factibilidad	La meta es factible pero al mismo tiempo es conservadora ya que las audiencias que tiene el C. presidente Municipal con la ciudadanía para mejorar los canales de comunicación llega tener dificultades	


Elaboró


MTRA. VIRIDIANA RAQUEL LARA SPÍNDOLA
AUXILIAR ADMINISTRATIVO
COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA

Revisó


L.D. GUSTAVO MUNGUÍA ESCAMILLA
COORDINADOR ADMINISTRATIVO
SECRETARÍA PARTICULAR
(ENLACE DE PbR)

Autorizó


L.A.E. MARÍA ELENA ARLENE RAMÍREZ SALAZAR
SECRETARÍA PARTICULAR



Presidencia Municipal de Pachuca de Soto

Datos de Identificación del Programa presupuestario

Secretaría o Instituto a cargo:	100	Unidades de Apoyo del Presidente Municipal
Unidad responsable:	100	Unidades de Apoyo del Presidente Municipal
Programa:	UA01	Atención, canalización y seguimiento a las peticiones ciudadanas, apoyo y seguimiento de la logística y giras del Presidente Municipal; fortaleciendo las relaciones con la población y sectores públicos del Municipio de Pachuca de Soto.
Prioridades:	BIENESTAR	

Ficha de Indicador Actividad 2025

Definición del Programa:	Se propone ejecutar un proceso adecuado de detección de necesidades mediante la efectiva coordinación y conducción de las actividades que se realizan para la celebración de reuniones de trabajo entre la o el Presidente Municipal con los diversos organismos públicos, privados, sociedad civil y ciudadanía en general, así como la efectiva atención, canalización y seguimiento a las peticiones ciudadanas.	
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.	
¿Este programa cuenta con similitud o se complementa con algún otro u otros programas presupuestarios de la Administración Pública Municipal?	<input type="checkbox"/>	N/A
Beneficiarios del Programa:	314,331	Población del Municipio de Pachuca de Soto Hgo de acuerdo al censo poblacional, del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) 2020.
Medios de verificación del padrón de beneficiarios:	<input checked="" type="checkbox"/>	Agenda, minutas de trabajo, oficios.
Alineación al PND, Eje:	1	Política y Gobierno.
Alineación al PND, Objetivo:	4	Regeneración ética de las instituciones y de la sociedad
Alineación al PED, Acuerdo:	1	Acuerdo para un Gobierno Cercano, Justo y Honesto.
Alineación al PED, Objetivo:	1.1	Un gobierno itinerante y cercano al pueblo desde el primer día.
Alineación al PED, Estrategia:	1.1.1	Ofrecer un servicio público responsable y empático.
Alineación al PED, Línea de acción:	1.1.1.1	Contar con servidoras y servidores públicos que provean una atención orientada al beneficio de la ciudadanía, comprendiendo sus necesidades e intereses, sin distinción alguna.
Alineación al PMD, Eje:	1	Pachuca Honesta, Cercana y Moderna.
Alineación al PMD, Objetivo Estratégico:	1.2	Mejora de la gestión pública.
Alineación al PMD, Objetivo General:	1.2.A	Contribuir a fortalecer los canales de comunicación entre el gobierno y la ciudadanía mediante ejercicios coordinados de participación democrática en los asuntos de interés público.
	1.2.D	Eficientar la administración de los recursos humanos materiales y financieros mediante el control y fortalecimiento de los procesos operativos internos en busca de disminuir considerablemente el gasto operativo.

Alineación al PMD, Acción Estratégica:	1.2.A.1	Planear, coordinar y dirigir la logística de los eventos del Presidente Municipal, en estricto apego a las medidas de seguridad y sanidad correspondientes.
	1.2.A.2	Garantizar la inclusión y participación de los diferentes sectores de la sociedad en los eventos promovidos por la Presidencia Municipal, a fin de fortalecer el impacto de las acciones de gobierno.
	1.2.A.3	Desarrollar e implementar sistemas de información que faciliten la comunicación con la ciudadanía para atención de peticiones a través del programa Servitel 070 y WhatsApp Center.
	1.2.A.4	Implementar una plataforma web para la gestión ciudadana, a fin de brindar un seguimiento eficiente a las solicitudes recibidas.
	1.2.A.5	Mejorar los procedimientos de atención y seguimiento de las solicitudes ciudadanas.
	1.2.A.6	Garantizar la atención cercana y de calidad hacia la ciudadanía, siendo un gobierno de puertas abiertas en todo momento.
	1.2.D.10	Coordinar eficientemente todas y cada una de las acciones que desarrollan las unidades administrativas con el fin de alcanzar el cumplimiento de los objetivos plasmados en el PMD 2020-2024.

Datos de Identificación del Indicador

Nombre de la Actividad:	Reuniones Internas y externas eficientes para la mejora en los canales de comunicación.		
Nombre del Indicador:	Número de reuniones internas y externas coordinadas.		
Identificación del Indicador:	UA01A12		
Definición del Indicador:	La suma de las reuniones con los entes federales y estatales para mejorar los canales de comunicación y generar estrategias en apoyo a la ciudadanía.		
Tipo de Indicador:	Estratégico		Gestión X
Dimensión a Medir:	Eficacia	X	Eficiencia
	Calidad		Economía
Sentido del Indicador:	Ascendente	X	Descendente
Responsable del Indicador	Unidades De apoyo de Apoyo del Presidente		

Criterios CREMAA

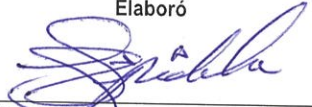
Características	Si	Justificación
Claridad	<input checked="" type="checkbox"/>	Es claro, porque la forma como está redactado el indicador es entendible.
Relevancia	<input checked="" type="checkbox"/>	Es relevante porque lo que mide se relaciona y cumple con los objetivos del resumen narrativo.
Economía	<input checked="" type="checkbox"/>	Es económico, toda vez que para obtener la medición no se requiere un costo adicional, ya que la información para construir este indicador se encuentra en los registros administrativos de la unidad responsable.
Monitorable	<input checked="" type="checkbox"/>	Es monitoreable, porque la información para desarrollar este indicador se puede obtener de los registros administrativos de la unidad responsable.
Adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>	Es adecuado ya que el indicador es óptimo para su nivel y está vinculado directamente al resumen narrativo.
Aportación Marginal	<input checked="" type="checkbox"/>	El indicador fue el que se identificó con mayor aportación marginal. El indicador debe proveer información adicional en comparación con los otros indicadores propuestos.


La evaluación de los criterios CREMAA se realiza por parte de la Secretaría de Planeación y Evaluación.

Datos del Indicador

Fórmula:	NRIECCCR=NRIECCCR1 +...+NRIECCCR2			
Variable 1	Nombre:	NRIECCCR=Número de reuniones internas y externas de coordinación para los canales de comunicación realizadas.	Descripción de la variable:	Esta variable representa el cumplimiento total de reuniones internas y externas
	Unidad de medida:	Reuniones internas y externas.	Fuentes de Información:	Archivo de información de Secretaría Particular.
	Frecuencia:	Mensual	Desagregación geográfica:	Municipal
	Método de recopilación de datos:	Agenda, minutas de trabajo, oficios.	Fecha de disponibilidad de la información:	Entrega cada fin de mes
	Nombre:	NRIECCCR1=Número de reuniones internas y externas de coordinación para los canales de comunicación realizadas y coordinadas 1	Descripción de la variable:	Esta variable representa el cumplimiento total de reuniones internas y externas

Variables:	Variable 2	Unidad de medida:	Reuniones internas y externas.	Fuentes de Información:	Archivo de información de Secretaría Particular.	
		Frecuencia:	Mensual	Desagregación geográfica:	Municipal	
		Método de recopilación de datos:	Agenda, minutas de trabajo, oficios.	Fecha de disponibilidad de la información:		Entrega cada fin de mes
	Variable 3	Nombre:	NRIECCCR2=Número de reuniones internas y externas de coordinación para los canales de comunicación realizadas y coordinadas 2	Descripción de la variable:	Esta variable representa el cumplimiento total de reuniones internas y externas	
		Unidad de medida:	Reuniones internas y externas.	Fuentes de Información:	Archivo de información de Secretaría Particular.	
		Frecuencia:	Mensual	Desagregación geográfica:	Municipal	
		Método de recopilación de datos:	Agenda, minutas de trabajo, oficios.	Fecha de disponibilidad de la información:		Entrega cada fin de mes
Medios de verificación:	La Secretaría Particular, a través de la agenda del Presidente Municipal y del "Sistema de Control y Gestión de Audiencias" da seguimiento diario a las invitaciones a eventos, a la correspondencia diaria y a las solicitudes de la ciudadanía					
Unidad de medida del resultado:	Número					
Frecuencia de medición:	Mensual	Período de cumplimiento:			Enero - Diciembre 2025	
Semaforización:	Verde:	>66.66	Línea base:		Valor: 1350 Reuniones internas y externas	
	Amarillo:	<66.66			Año: 2024	
	Rojo:	<33.33			Período: Enero - diciembre de 2024	
			Meta 2025:	Valor Relativo	1350	
				Valor Absoluto	50%	
			Factibilidad	La meta es factible pero al mismo tiempo es conservadora ya que las reuniones con los entes federales y estatales para mejorar los canales de comunicación y generar estrategias llega tener dificultades		

Elaboró

 MTRA. VIRIDIANA RAQUEL LARA SPÍNDOLA
 AUXILIAR ADMINISTRATIVO
 COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA

Revisó

 L.D. GUSTAVO MUNGUÍA ESCAMILLA
 COORDINADOR ADMINISTRATIVO
 SECRETARÍA PARTICULAR
 (ENLACE DE PbR)

Autorizó

 L.A.E. MARÍA ELENA ARLENE RAMÍREZ SALAZAR
 SECRETARÍA PARTICULAR



Presidencia Municipal de Pachuca de Soto

Datos de Identificación del Programa presupuestario

Secretaría o Instituto a cargo:	100	Unidades de Apoyo del Presidente Municipal
Unidad responsable:	110	Dirección de Giras y Logística.
Programa:	UA01	Atención, canalización y seguimiento a las peticiones ciudadanas, apoyo y seguimiento de la logística y giras del Presidente Municipal; fortaleciendo las relaciones con la población y sectores públicos del Municipio de Pachuca de Soto.
Prioridades:	BIENESTAR	

Ficha de Indicador Componente 2025

Definición del Programa:	Se propone ejecutar un proceso adecuado de detección de necesidades mediante la efectiva coordinación y conducción de las actividades que se realizan para la celebración de reuniones de trabajo entre la o el Presidente Municipal con los diversos organismos públicos, privados, sociedad civil y ciudadanía en general, así como la efectiva atención, canalización y seguimiento a las peticiones ciudadanas.	
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.	
¿Este programa cuenta con similitud o se complementa con algún otro u otros programas presupuestarios de la Administración Pública Municipal?	<input type="checkbox"/>	N/A
Beneficiarios del Programa:	21	Unidades Administrativas.
Medios de verificación del padrón de beneficiarios:	<input checked="" type="checkbox"/>	Agenda, fichas técnicas.
Alineación al PND, Eje:	1	Política y Gobierno.
Alineación al PND, Objetivo:	4	Regeneración ética de las instituciones y de la sociedad
Alineación al PED, Acuerdo:	1	Acuerdo para un Gobierno Cercano, Justo y Honesto.
Alineación al PED, Objetivo:	1.1	Un gobierno itinerante y cercano al pueblo desde el primer día.
Alineación al PED, Estrategia:	1.1.1	Ofrecer un servicio público responsable y empático.
Alineación al PED, Línea de acción:	1.1.1.1	Contar con servidoras y servidores públicos que provean una atención orientada al beneficio de la ciudadanía, comprendiendo sus necesidades e intereses, sin distinción alguna.
Alineación al PMD, Eje:	1	Pachuca Honesta, Cercana y Moderna.
Alineación al PMD, Objetivo Estratégico:	1.2	Mejora de la gestión pública.
Alineación al PMD, Objetivo General:	1.2.A	Contribuir a fortalecer los canales de comunicación entre el gobierno y la ciudadanía mediante ejercicios coordinados de participación democrática en los asuntos de interés público.
	1.2.D	Eficientar la administración de los recursos humanos materiales y financieros mediante el control y fortalecimiento de los procesos operativos internos en busca de disminuir considerablemente el gasto operativo.
Alineación al PMD, Acción Estratégica:	Planear, coordinar y dirigir la logística de los eventos del Presidente Municipal, en estricto apego a las medidas de seguridad y sanidad correspondientes.	
	1.2.A.1	Garantizar la inclusión y participación de los diferentes sectores de la sociedad en los eventos promovidos por la Presidencia Municipal, a fin de fortalecer el impacto de las acciones de gobierno.
	1.2.A.2	
	1.2.A.3	Desarrollar e implementar sistemas de información que faciliten la comunicación con la ciudadanía para atención de peticiones a través del programa Servitel 070 y WhatsApp Center.
	1.2.A.4	Implementar una plataforma web para la gestión ciudadana, a fin de brindar un seguimiento eficiente a las solicitudes recibidas.
	1.2.A.5	Mejorar los procedimientos de atención y seguimiento de las solicitudes ciudadanas.
	1.2.A.6	
1.2.D.10	Garantizar la atención cercana y de calidad hacia la ciudadanía, siendo un gobierno de puertas abiertas en todo momento.	
	Coordinar eficientemente todas y cada una de las acciones que desarrollan las unidades administrativas con el fin de alcanzar el cumplimiento de los objetivos plasmados en el PMD 2020-2024.	

Datos de Identificación del Indicador

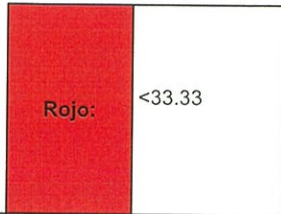
Nombre del Componente:	Coordinación y/o Supervisión de la Giras y Logística en las actividades en la que participa la o el C. Presidente Municipal Constitucional.		
Nombre del Indicador:	Porcentaje de eventos realizados.		
Identificación del Indicador:	UA01C2		
Definición del Indicador:	Contribuir en la supervisión de las pre-giras en donde tiene participación el Presidente Municipal Constitucional.		
Tipo de Indicador:	Estratégico		Gestión X
Dimensión a Medir:	Eficacia	X	Eficiencia
	Calidad		Economía
Sentido del Indicador:	Ascendente	X	Descendente
Responsable del Indicador	Dirección de Giras y Logística.		

Criterios CREMAA		
Características	Si	Justificación
Claridad	<input checked="" type="checkbox"/>	Es claro, porque la forma como está redactado el indicador es entendible.
Relevancia	<input checked="" type="checkbox"/>	Es relevante porque lo que mide se relaciona y cumple con los objetivos del resumen narrativo.
Economía	<input checked="" type="checkbox"/>	Es económico, toda vez que para obtener la medición no se requiere un costo adicional, ya que la información para construir este indicador se encuentra en los registros administrativos de la unidad responsable.
Monitorable	<input checked="" type="checkbox"/>	Es monitoreable, porque la información para desarrollar este indicador se puede obtener de los registros administrativos de la unidad responsable.
Adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>	Es adecuado ya que el indicador es óptimo para su nivel y está vinculado directamente al resumen narrativo.
Aportación Marginal	<input checked="" type="checkbox"/>	El indicador fue el que se identificó con mayor aportación marginal. El indicador debe proveer información adicional en comparación con los otros indicadores propuestos.

La evaluación de los criterios CREMAA se realiza por parte de la Secretaría de Planeación y Evaluación.

Datos del Indicador					
Fórmula:	PER=(NER/NEP)x100				
Variables:	Variable 1	Nombre:	PER=Porcentaje de Eventos Realizados	Descripción de la variable:	Esta variable representa el cumplimiento de de Eventos Realizados
		Unidad de medida:	Eventos realizados.	Fuentes de Información:	Agenda electrónica de actividades.
		Frecuencia:	Trimestral	Desagregación geográfica:	Municipal
		Método de recopilación de datos:	Agenda, fichas técnicas.	Fecha de disponibilidad de la información:	Trimestral
	Variable 2	Nombre:	NER=Número de Eventos Realizados	Descripción de la variable:	Esta variable representa el cumplimiento de de Eventos Realizados
		Unidad de medida:	Eventos realizados.	Fuentes de Información:	Agenda electrónica de actividades.
		Frecuencia:	Trimestral	Desagregación geográfica:	Municipal
		Método de recopilación de datos:	Agenda, fichas técnicas.	Fecha de disponibilidad de la información:	Trimestral
	Variable 3	Nombre:	NEP=Número de Eventos Programados	Descripción de la variable:	Esta variable representa el cumplimiento de de Eventos Programados
		Unidad de medida:	Eventos realizados.	Fuentes de Información:	Agenda electrónica de actividades.
		Frecuencia:	Trimestral	Desagregación geográfica:	Municipal
		Método de recopilación de datos:	Agenda, fichas técnicas.	Fecha de disponibilidad de la información:	Trimestral
Medios de verificación:	La Coordinación de Giras y Logística, realiza una gira previa al evento, para verificar los requerimientos que se ocuparán en el evento o actividad de la o el Presidente Municipal, esta agenda se actualiza diariamente y se carga con las invitaciones a eventos recibidos y registrados por el área de Recepción en el "Sistema de Control y Gestión de audiencias y peticiones"				
Unidad de medida del resultado:	Porcentaje				
Frecuencia de medición:	Trimestral	Periodo de cumplimiento:			Enero - Diciembre 2025
	Verde:	>66.66	Línea base:		Valor: 100% Eventos
	Amarillo:	<66.66			Año: 2024
				Periodo: Enero - diciembre de 2024	Valor Relativo
					100%

Semaforización:




Meta 2025:

Valor Absoluto	462
Factibilidad	La meta es factible pero al mismo tiempo es conservadora ya que la supervisión de las pre-giras en donde tiene participación el Presidente Municipal Constitucional tiene sus dificultades

Elaboró


L.C. ROSA MARÍA GÓMEZ GONZÁLEZ
ENCARGADA GIRAS Y LOGÍSTICA

Revisó


L.D. GUSTAVO MUNGUÍA ESCAMILLA
COORDINADOR ADMINISTRATIVO
SECRETARÍA PARTICULAR
(ENLACE DE PBR)

Autorizó


L.A.E. MARÍA ELENA ARLENE
RAMÍREZ SALAZAR
SECRETARÍA PARTICULAR



Presidencia Municipal de Pachuca de Soto

Datos de Identificación del Programa presupuestario

Secretaría o Instituto a cargo:	100	Unidades de Apoyo del Presidente Municipal
Unidad responsable:	110	Dirección de Giras y Logística.
Programa:	UA01	Atención, canalización y seguimiento a las peticiones ciudadanas, apoyo y seguimiento de la logística y giras del Presidente Municipal; fortaleciendo las relaciones con la población y sectores públicos del Municipio de Pachuca de Soto.
Prioridades:	BIENESTAR	

Ficha de Indicador Actividad 2025

Definición del Programa:	Se propone ejecutar un proceso adecuado de detección de necesidades mediante la efectiva coordinación y conducción de las actividades que se realizan para la celebración de reuniones de trabajo entre la o el Presidente Municipal con los diversos organismos públicos, privados, sociedad civil y ciudadanía en general, así como la efectiva atención, canalización y seguimiento a las peticiones ciudadanas.	
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.	
¿Este programa cuenta con similitud o se complementa con algún otro u otros programas presupuestarios de la Administración Pública Municipal?	<input type="checkbox"/>	N/A
Beneficiarios del Programa:	21	Unidades Administrativas.
Medios de verificación del padrón de beneficiarios:	<input checked="" type="checkbox"/>	Agenda, fichas técnicas.
Alineación al PND, Eje:	1	Política y Gobierno.
Alineación al PND, Objetivo:	4	Regeneración ética de las instituciones y de la sociedad
Alineación al PED, Acuerdo:	1	Acuerdo para un Gobierno Cercano, Justo y Honesto.
Alineación al PED, Objetivo:	1.1	Un gobierno itinerante y cercano al pueblo desde el primer día.
Alineación al PED, Estrategia:	1.1.1	Ofrecer un servicio público responsable y empático.
Alineación al PED, Línea de acción:	1.1.1.1	Contar con servidoras y servidores públicos que provean una atención orientada al beneficio de la ciudadanía, comprendiendo sus necesidades e intereses, sin distinción alguna.
Alineación al PMD, Eje:	1	Pachuca Honesta, Cercana y Moderna.
Alineación al PMD, Objetivo Estratégico:	1.2	Mejora de la gestión pública.
Alineación al PMD, Objetivo General:	1.2.A	Contribuir a fortalecer los canales de comunicación entre el gobierno y la ciudadanía mediante ejercicios coordinados de participación democrática en los asuntos de interés público.
	1.2.D	Eficientar la administración de los recursos humanos materiales y financieros mediante el control y fortalecimiento de los procesos operativos internos en busca de disminuir considerablemente el gasto operativo.
Alineación al PMD, Acción Estratégica:	1.2.A.1	Planear, coordinar y dirigir la logística de los eventos del Presidente Municipal, en estricto apego a las medidas de seguridad y sanidad correspondientes.
	1.2.A.2	Garantizar la inclusión y participación de los diferentes sectores de la sociedad en los eventos promovidos por la Presidencia Municipal, a fin de fortalecer el impacto de las acciones de gobierno.
	1.2.A.3	Desarrollar e implementar sistemas de información que faciliten la comunicación con la ciudadanía para atención de peticiones a través del programa Servitel 070 y WhatsApp Center.
	1.2.A.4	Implementar una plataforma web para la gestión ciudadana, a fin de brindar un seguimiento eficiente a las solicitudes recibidas.
	1.2.A.5	Mejorar los procedimientos de atención y seguimiento de las solicitudes ciudadanas.
	1.2.A.6	Garantizar la atención cercana y de calidad hacia la ciudadanía, siendo un gobierno de puertas abiertas en todo momento.
	1.2.D.10	Coordinar eficientemente todas y cada una de las acciones que desarrollan las unidades administrativas con el fin de alcanzar el cumplimiento de los objetivos plasmados en el PMD 2020-2024.

Datos de Identificación del Indicador


Nombre de la Actividad:	Eventos donde tiene participación la o el C. Presidente Municipal Constitucional correctamente realizados.		
Nombre del Indicador:	Número de tarjetas informativas elaboradas.		
Identificación del Indicador:	UA01A21		
Definición del Indicador:	Elaboración de fichas técnicas para el control de los diferentes eventos.		
Tipo de Indicador:	Estratégico		Gestión X
Dimensión a Medir:	Eficacia	X	Eficiencia
	Calidad		Economía
Sentido del Indicador:	Ascendente	X	Descendente
Responsable del Indicador	Dirección de Giras y Logística.		

Criterios CREMAA

Características	Si	Justificación
Claridad	<input checked="" type="checkbox"/>	Es claro, porque la forma como está redactado el indicador es entendible.
Relevancia	<input checked="" type="checkbox"/>	Es relevante porque lo que mide se relaciona y cumple con los objetivos del resumen narrativo.
Economía	<input checked="" type="checkbox"/>	Es económico, toda vez que para obtener la medición no se requiere un costo adicional, ya que la información para construir este indicador se encuentra en los registros administrativos de la unidad responsable.
Monitorable	<input checked="" type="checkbox"/>	Es monitoreable, porque la información para desarrollar este indicador se puede obtener de los registros administrativos de la unidad responsable.
Adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>	Es adecuado ya que el indicador es óptimo para su nivel y está vinculado directamente al resumen narrativo.
Aportación Marginal	<input checked="" type="checkbox"/>	El indicador fue el que se identificó con mayor aportación marginal. El indicador debe proveer información adicional en comparación con los otros indicadores propuestos.

La evaluación de los criterios CREMAA se realiza por parte de la Secretaría de Planeación y Evaluación.

Datos del Indicador					
Fórmula:	NTI= TI1+TI2....Tin				
Variables:	Variable 1	Nombre:	NTI=Número de tarjetas informativas.	Descripción de la variable:	Esta variable representa el cumplimiento total de tarjetas informativas realizadas
		Unidad de medida:	Tarjetas Informativas.	Fuentes de Información:	Base de datos interna.
		Frecuencia:	Mensual	Desagregación geográfica:	Municipal
		Método de recopilación de datos:	Agenda, fichas técnicas.	Fecha de disponibilidad de la información:	Entrega cada fin de mes
	Variable 2	Nombre:	TI1=Número de tarjeta informativas 1	Descripción de la variable:	Esta variable representa el cumplimiento total de tarjetas informativas realizadas
		Unidad de medida:	Tarjetas Informativas.	Fuentes de Información:	Base de datos interna.
		Frecuencia:	Mensual	Desagregación geográfica:	Municipal
		Método de recopilación de datos:	Agenda, fichas técnicas.	Fecha de disponibilidad de la información:	Entrega cada fin de mes
	Variable 3	Nombre:	TI2=Número de tarjeta informativas 2	Descripción de la variable:	Esta variable representa el cumplimiento total de tarjetas informativas realizadas
		Unidad de medida:	Tarjetas Informativas	Fuentes de Información:	Base de datos interna.
		Frecuencia:	Mensual	Desagregación geográfica:	Municipal
		Método de recopilación de datos:	Agenda, fichas técnicas.	Fecha de disponibilidad de la información:	Entrega cada fin de mes
	Variable 4	Nombre:	TIN=Número continuo de tarjetas informativas	Descripción de la variable:	Esta variable representa el cumplimiento total de tarjetas informativas realizadas
		Unidad de medida:	Tarjetas Informativas	Fuentes de Información:	Base de datos interna.
		Frecuencia:	Mensual	Desagregación geográfica:	Municipal
		Método de recopilación de datos:	Agenda, fichas técnicas.	Fecha de disponibilidad de la información:	Entrega cada fin de mes
Medios de verificación:	La Secretaría Particular, a través de la agenda del Presidente Municipal y del "Sistema de Control y Gestión de Audiencias" da seguimiento diario a las invitaciones a eventos, a la correspondencia diaria y a las solicitudes de la ciudadanía				
Unidad de medida del resultado:	Número				
Frecuencia de medición:	Mensual	Periodo de cumplimiento:		Enero - Diciembre 2025	
Semaforización:	Verde:	>66.66	Línea base:		Valor: 462 Tarjetas Informativas
	Amarillo:	<66.66			Año: 2024
	Rojo:	<33.33	Periodo: Enero - diciembre de 2024		
			Meta 2025:	Valor Relativo	462
				Valor Absoluto	100%
			Factibilidad	La meta es factible ya que la elaboración de fichas técnicas para el control de los diferentes eventos son seguros	

Elaboró

 L.C. ROSA MARÍA GÓMEZ GONZÁLEZ
 ENCARGADA GIRAS Y LOGÍSTICA

Revisó

 L.D. GUSTAVO MUNGUÍA ESCAMILLA
 COORDINADOR ADMINISTRATIVO
 SECRETARÍA PARTICULAR
 (ENLACE DE PbR)

Autorizó

 L.A.E. MARÍA ELENA ARLENE
 RAMÍREZ SALAZAR
 SECRETARÍA PARTICULAR



Presidencia Municipal de Pachuca de Soto

Datos de Identificación del Programa presupuestario

Secretaría o Instituto a cargo:	100	Unidades de Apoyo del Presidente Municipal
Unidad responsable:	120	Dirección de Atención Telefónica SERVITEL.
Programa:	UA01	Atención, canalización y seguimiento a las peticiones ciudadanas, apoyo y seguimiento de la logística y giras del Presidente Municipal; fortaleciendo las relaciones con la población y sectores públicos del Municipio de Pachuca de Soto.
Prioridades:	BIENESTAR	

Ficha de Indicador Componente 2025

Definición del Programa:	Se propone ejecutar un proceso adecuado de detección de necesidades mediante la efectiva coordinación y conducción de las actividades que se realizan para la celebración de reuniones de trabajo entre la o el Presidente Municipal con los diversos organismos públicos, privados, sociedad civil y ciudadanía en general, así como la efectiva atención, canalización y seguimiento a las peticiones ciudadanas.	
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.	
¿Este programa cuenta con similitud o se complementa con algún otro u otros programas presupuestarios de la Administración Pública Municipal?	<input type="checkbox"/>	N/A
Beneficiarios del Programa:	314,331	Población del Municipio de Pachuca de Soto Hgo de acuerdo al censo poblacional, del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) 2020.
Medios de verificación del padrón de beneficiarios:	<input checked="" type="checkbox"/>	Sistema de Gestión y Base de datos
Alineación al PND, Eje:	1	Política y Gobierno.
Alineación al PND, Objetivo:	4	Regeneración ética de las instituciones y de la sociedad
Alineación al PED, Acuerdo:	1	Acuerdo para un Gobierno Cercano, Justo y Honesto.
Alineación al PED, Objetivo:	1.1	Un gobierno itinerante y cercano al pueblo desde el primer día.
Alineación al PED, Estrategia:	1.1.1	Ofrecer un servicio público responsable y empático.
Alineación al PED, Línea de acción:	1.1.1.1	Contar con servidoras y servidores públicos que provean una atención orientada al beneficio de la ciudadanía, comprendiendo sus necesidades e intereses, sin distinción alguna.
Alineación al PMD, Eje:	1	Pachuca Honesta, Cercana y Moderna.
Alineación al PMD, Objetivo Estratégico:	1.2	Mejora de la gestión pública.
Alineación al PMD, Objetivo General:	1.2.A	Contribuir a fortalecer los canales de comunicación entre el gobierno y la ciudadanía mediante ejercicios coordinados de participación democrática en los asuntos de interés público.
	1.2.D	Eficientar la administración de los recursos humanos materiales y financieros mediante el control y fortalecimiento de los procesos operativos internos en busca de disminuir considerablemente el gasto operativo.
Alineación al PMD, Acción Estratégica:	1.2.A.1	Planear, coordinar y dirigir la logística de los eventos del Presidente Municipal, en estricto apego a las medidas de seguridad y sanidad correspondientes.
	1.2.A.2	Garantizar la inclusión y participación de los diferentes sectores de la sociedad en los eventos promovidos por la Presidencia Municipal, a fin de fortalecer el impacto de las acciones de gobierno.
	1.2.A.3	Desarrollar e implementar sistemas de información que faciliten la comunicación con la ciudadanía para atención de peticiones a través del programa Servitel 070 y WhatsApp Center.
	1.2.A.4	Implementar una plataforma web para la gestión ciudadana, a fin de brindar un seguimiento eficiente a las solicitudes recibidas.
	1.2.A.5	Mejorar los procedimientos de atención y seguimiento de las solicitudes ciudadanas.
	1.2.A.6	Garantizar la atención cercana y de calidad hacia la ciudadanía, siendo un gobierno de puertas abiertas en todo momento.
	1.2.D.10	Coordinar eficientemente todas y cada una de las acciones que desarrollan las unidades administrativas con el fin de alcanzar el cumplimiento de los objetivos plasmados en el PMD 2020-2024.

Datos de Identificación del Indicador

Nombre del Componente:	Atención Ciudadana 070 eficiente.		
Nombre del Indicador:	Porcentaje de solicitudes canalizadas		
Identificación del Indicador:	UA01C3		
Definición del Indicador:	Reportes que realizan los ciudadanos derivado de alguna necesidad en sus colonias o lugar viven, por el cual se espera una respuesta por parte de las diferentes instancias operativas del Ayuntamiento de Pachuca de Soto.		
Tipo de Indicador:	Estratégico		Gestión X
Dimensión a Medir:	Eficacia	X	Eficiencia

Dimensión a medir:	Calidad		Economía
Sentido del Indicador:	Ascendente	X	Descendente
Responsable del Indicador	Dirección de Atención Telefónica SERVITEL.		


Criterios CREMAA		
Características	Si	Justificación
Claridad	<input checked="" type="checkbox"/>	Es claro, porque la forma como está redactado el indicador es entendible.
Relevancia	<input checked="" type="checkbox"/>	Es relevante porque lo que mide se relaciona y cumple con los objetivos del resumen narrativo.
Economía	<input checked="" type="checkbox"/>	Es económico, toda vez que para obtener la medición no se requiere un costo adicional, ya que la información para construir este indicador se encuentra en los registros administrativos de la unidad responsable.
Monitorable	<input checked="" type="checkbox"/>	Es monitoreable, porque la información para desarrollar este indicador se puede obtener de los registros administrativos de la unidad responsable.
Adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>	Es adecuado ya que el indicador es óptimo para su nivel y está vinculado directamente al resumen narrativo.
Aportación Marginal	<input checked="" type="checkbox"/>	El indicador fue el que se identificó con mayor aportación marginal. El indicador debe proveer información adicional en comparación con los otros indicadores propuestos.

La evaluación de los criterios CREMAA se realiza por parte de la Secretaría de Planeación y Evaluación.

Datos del Indicador					
Fórmula:	PSC=(NSR/NSPC)*100				
Variables:	Variable 1	Nombre:	PSC=Porcentaje de solicitudes canalizadas.	Descripción de la variable:	Esta variable representa el cumplimiento solicitudes canalizadas
		Unidad de medida:	Solicitudes	Fuentes de Información:	Sistema de gestión de atención ciudadana 070.
		Frecuencia:	Trimestral	Desagregación geográfica:	Municipal
		Método de recopilación de datos:	Sistema de Gestión y Base de datos	Fecha de disponibilidad de la información:	Trimestral
	Variable 2	Nombre:	NSR=Número de solicitudes recibidas.	Descripción de la variable:	Esta variable representa las solicitudes recibidas
		Unidad de medida:	solicitudes recibidas	Fuentes de Información:	Sistema de gestión de atención ciudadana 070.
		Frecuencia:	Trimestral	Desagregación geográfica:	Municipal
		Método de recopilación de datos:	Sistema de Gestión y Base de datos	Fecha de disponibilidad de la información:	Trimestral
	Variable 3	Nombre:	NSPC=Número de solicitudes programadas a canalizar.	Descripción de la variable:	Esta variable representa las solicitudes programadas a canalizar
		Unidad de medida:	solicitudes canalizadas	Fuentes de Información:	Sistema de gestión de atención ciudadana 070.
		Frecuencia:	Trimestral	Desagregación geográfica:	Municipal
		Método de recopilación de datos:	Sistema de Gestión y Base de datos	Fecha de disponibilidad de la información:	Trimestral
Medios de verificación:	La Secretaría Particular, a través de la agenda del Presidente Municipal y del "Sistema de Control y Gestión de Audiencias" da seguimiento diario a las invitaciones a eventos, a la correspondencia diaria y a las solicitudes de la ciudadanía				
Unidad de medida del resultado:	Porcentaje				
Frecuencia de medición:	Trimestral		Período de cumplimiento:		Enero - Diciembre 2025
Semaforización:	Verde:	>66.66	Línea base:		Valor: 100% Solicitudes
	Amarillo:	<66.66			Año: 2024
	Rojo:	<33.33	Meta 2025:		Período: Enero - diciembre de 2024
					Valor Relativo
				Valor Absoluto	4800
				Factibilidad	La meta es factible pero al mismo tiempo es conservadora ya que llega tener sus dificultades

Elaboró

 MTRA. GABRIELA DESCHAMPS RUBIO
 DIRECTORA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA
 SERVITEL

Revisó

 L.D. GUSTAVO MUNGUÍA ESCAMILLA
 COORDINADOR ADMINISTRATIVO
 SECRETARÍA PARTICULAR
 (ENLACE DE PbR)

Autorizó

 L.A.E. MARÍA ELENA ARLENE
 RAMÍREZ SALAZAR
 SECRETARÍA PARTICULAR



Presidencia Municipal de Pachuca de Soto

Datos de Identificación del Programa presupuestario

Secretaría o Instituto a cargo:	100	Unidades de Apoyo del Presidente Municipal
Unidad responsable:	120	Dirección de Atención Telefónica SERVITEL.
Programa:	UA01	Atención, canalización y seguimiento a las peticiones ciudadanas, apoyo y seguimiento de la logística y giras del Presidente Municipal; fortaleciendo las relaciones con la población y sectores públicos del Municipio de Pachuca de Soto.
Prioridades:	BIENESTAR	

Ficha de Indicador Actividad 2025

Definición del Programa:	Se propone ejecutar un proceso adecuado de detección de necesidades mediante la efectiva coordinación y conducción de las actividades que se realizan para la celebración de reuniones de trabajo entre la o el Presidente Municipal con los diversos organismos públicos, privados, sociedad civil y ciudadanía en general, así como la efectiva atención, canalización y seguimiento a las peticiones ciudadanas.	
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.	
¿Este programa cuenta con similitud o se complementa con algún otro u otros programas presupuestarios de la Administración Pública Municipal?	<input type="checkbox"/>	N/A
Beneficiarios del Programa:	314,331	Población del Municipio de Pachuca de Soto Hgo de acuerdo al censo poblacional, del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) 2020.
Medios de verificación del padrón de beneficiarios:	<input checked="" type="checkbox"/>	Sistema de Gestión y Base de datos
Alineación al PND, Eje:	1	Política y Gobierno.
Alineación al PND, Objetivo:	4	Regeneración ética de las instituciones y de la sociedad
Alineación al PED, Acuerdo:	1	Acuerdo para un Gobierno Cercano, Justo y Honesto.
Alineación al PED, Objetivo:	1.1	Un gobierno itinerante y cercano al pueblo desde el primer día.
Alineación al PED, Estrategia:	1.1.1	Ofrecer un servicio público responsable y empático.
Alineación al PED, Línea de acción:	1.1.1.1	Contar con servidoras y servidores públicos que provean una atención orientada al beneficio de la ciudadanía, comprendiendo sus necesidades e intereses, sin distinción alguna.
Alineación al PMD, Eje:	1	Pachuca Honesta, Cercana y Moderna.
Alineación al PMD, Objetivo Estratégico:	1.2	Mejora de la gestión pública.
Alineación al PMD, Objetivo General:	1.2.A	Contribuir a fortalecer los canales de comunicación entre el gobierno y la ciudadanía mediante ejercicios coordinados de participación democrática en los asuntos de interés público.
	1.2.D	Eficientar la administración de los recursos humanos materiales y financieros mediante el control y fortalecimiento de los procesos operativos internos en busca de disminuir considerablemente el gasto operativo.
Alineación al PMD, Acción Estratégica:	1.2.A.1	Planear, coordinar y dirigir la logística de los eventos del Presidente Municipal, en estricto apego a las medidas de seguridad y sanidad correspondientes.
	1.2.A.2	Garantizar la inclusión y participación de los diferentes sectores de la sociedad en los eventos promovidos por la Presidencia Municipal, a fin de fortalecer el impacto de las acciones de gobierno.
	1.2.A.3	Desarrollar e implementar sistemas de información que faciliten la comunicación con la ciudadanía para atención de peticiones a través del programa Servitel 070 y WhatsApp Center.
	1.2.A.4	Implementar una plataforma web para la gestión ciudadana, a fin de brindar un seguimiento eficiente a las solicitudes recibidas.
	1.2.A.5	Mejorar los procedimientos de atención y seguimiento de las solicitudes ciudadanas.
	1.2.A.6	Garantizar la atención cercana y de calidad hacia la ciudadanía, siendo un gobierno de puertas abiertas en todo momento.
	1.2.D.10	Coordinar eficientemente todas y cada una de las acciones que desarrollan las unidades administrativas con el fin de alcanzar el cumplimiento de los objetivos plasmados en el PMD 2020-2024.

Datos de Identificación del Indicador

Nombre de la Actividad:	Peticiones y demandas efectivamente canalizadas.			
Nombre del Indicador:	Número de Peticiones canalizadas y/o atendidas			
Identificación del Indicador:	UA01A31			
Definición del Indicador:	Cumplimiento del número de peticiones canalizadas al área correspondiente.			
Tipo de Indicador:	Estratégico		Gestión	X
Dimensión a Medir:	Eficacia	X	Eficiencia	
	Calidad		Economía	
Sentido del Indicador:	Ascendente	X	Descendente	
Responsable del Indicador	Dirección de Atención Telefónica SERVITEL.			

Criterios CREMAA

Características	Si	Justificación
Claridad	<input checked="" type="checkbox"/>	Es claro, porque la forma como está redactado el indicador es entendible.
Relevancia	<input checked="" type="checkbox"/>	Es relevante porque lo que mide se relaciona y cumple con los objetivos del resumen narrativo.
Economía	<input checked="" type="checkbox"/>	Es económico, toda vez que para obtener la medición no se requiere un costo adicional, ya que la información para construir este indicador se encuentra en los registros administrativos de la unidad responsable.
Monitorable	<input checked="" type="checkbox"/>	Es monitoreable, porque la información para desarrollar este indicador se puede obtener de los registros administrativos de la unidad responsable.
Adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>	Es adecuado ya que el indicador es óptimo para su nivel y está vinculado directamente al resumen narrativo.
Aportación Marginal	<input checked="" type="checkbox"/>	El indicador fue el que se identificó con mayor aportación marginal. El indicador debe proveer información adicional en comparación con los otros indicadores propuestos.

La evaluación de los criterios CREMAA se realiza por parte de la Secretaría de Planeación y Evaluación.

Datos del Indicador

Fórmula:		NPA=PA1+PA2+...Pan.			
Variables:	Variable 1	Nombre:	NPA=Número de peticiones Atendidas dentro del periodo que se reporta.	Descripción de la variable:	Esta variable representa el cumplimiento total de peticiones Atendidas
		Unidad de medida:	Peticiones Atendidas.	Fuentes de Información:	Sistema de gestión de atención ciudadana 070.
		Frecuencia:	Mensual	Desagregación geográfica:	Municipal
		Método de recopilación de datos:	Sistema de Gestión y Base de datos	Fecha de disponibilidad de la información:	Entrega cada fin de mes
	Variable 2	Nombre:	PA1=Peticiones Atendidas 1.	Descripción de la variable:	Esta variable representa el cumplimiento total de peticiones Atendidas
		Unidad de medida:	Peticiones Atendidas.	Fuentes de Información:	Sistema de gestión de atención ciudadana 070.
		Frecuencia:	Mensual	Desagregación geográfica:	Municipal
		Método de recopilación de datos:	Sistema de Gestión y Base de datos	Fecha de disponibilidad de la información:	Entrega cada fin de mes
	Variable 3	Nombre:	PA2=Peticiones Atendidas 2.	Descripción de la variable:	Esta variable representa el cumplimiento total de peticiones Atendidas
		Unidad de medida:	Peticiones Atendidas.	Fuentes de Información:	Sistema de gestión de atención ciudadana 070.
		Frecuencia:	Mensual	Desagregación geográfica:	Municipal
		Método de recopilación de datos:	Sistema de Gestión y Base de datos	Fecha de disponibilidad de la información:	Entrega cada fin de mes
	Variable 4	Nombre:	PAN=Peticiones Atendidas de manera continua.	Descripción de la variable:	Esta variable representa el cumplimiento total de peticiones Atendidas
		Unidad de medida:	Peticiones Atendidas.	Fuentes de Información:	Sistema de gestión de atención ciudadana 070.
		Frecuencia:	Mensual	Desagregación geográfica:	Municipal
		Método de recopilación de datos:	Sistema de Gestión y Base de datos	Fecha de disponibilidad de la información:	Entrega cada fin de mes
Medios de verificación:	La Secretaría Particular, a través de la agenda del Presidente Municipal y del "Sistema de Control y Gestión de Audiencias" da seguimiento diario a las invitaciones a eventos, a la correspondencia diaria y a las solicitudes de la ciudadanía				
Unidad de medida del resultado:	Número				
Frecuencia de medición:	Mensual		Periodo de cumplimiento:		Enero - Diciembre 2025
Semaforización:	Verde:	>66.66	Línea base:		Valor: 4800 Peticiones
	Amarillo:	<66.66			Año: 2024
	Rojo:	<33.33			Periodo: Enero - diciembre de 2024
			Meta 2025:	Valor Relativo	4800
				Valor Absoluto	50%
			Factibilidad	La meta es factible pero al mismo tiempo es conservadora ya que llega tener sus dificultades	

Elaboró


MTRA. GABRIELA DESCHAMPS RUBIO
DIRECTORA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA
SERVITEL

Revisó


L.D. GUSTAVO MUNGUÍA ESCAMILLA
COORDINADOR ADMINISTRATIVO
SECRETARÍA PARTICULAR
(ENLACE DE PbR)

Autorizó


L.A.E. MARÍA ELENA ARLENE
RAMÍREZ SALAZAR
SECRETARÍA PARTICULAR



Presidencia Municipal de Pachuca de Soto

Datos de Identificación del Programa presupuestario

Secretaría o Instituto a cargo:	100	Unidades de Apoyo del Presidente Municipal
Unidad responsable:	100	Unidades de Apoyo del Presidente Municipal
Programa:	UA01	Atención, canalización y seguimiento a las peticiones ciudadanas, apoyo y seguimiento de la logística y giras del Presidente Municipal; fortaleciendo las relaciones con la población y sectores públicos del Municipio de Pachuca de Soto.
Prioridades:	BIENESTAR	

Ficha de Indicador Actividad 2025

Definición del Programa:	Se propone ejecutar un proceso adecuado de detección de necesidades mediante la efectiva coordinación y conducción de las actividades que se realizan para la celebración de reuniones de trabajo entre la o el Presidente Municipal con los diversos organismos públicos, privados, sociedad civil y ciudadanía en general, así como la efectiva atención, canalización y seguimiento a las peticiones ciudadanas.		
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.		
¿Este programa cuenta con similitud o se complementa con algún otro u otros programas presupuestarios de la Administración Pública Municipal?	<input type="checkbox"/>	N/A	
Beneficiarios del Programa:	314,331	Población del Municipio de Pachuca de Soto Hgo de acuerdo al censo poblacional, del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) 2020.	
Medios de verificación del padrón de beneficiarios:	<input checked="" type="checkbox"/>	Sistema de Gestión y Base de datos	
Alineación al PND, Eje:	1	Política y Gobierno.	
Alineación al PND, Objetivo:	4	Regeneración ética de las instituciones y de la sociedad	
Alineación al PED, Acuerdo:	1	Acuerdo para un Gobierno Cercano, Justo y Honesto.	
Alineación al PED, Objetivo:	1.1	Un gobierno itinerante y cercano al pueblo desde el primer día.	
Alineación al PED, Estrategia:	1.1.1	Ofrecer un servicio público responsable y empático.	
Alineación al PED, Línea de acción:	1.1.1.1	Contar con servidoras y servidores públicos que provean una atención orientada al beneficio de la ciudadanía, comprendiendo sus necesidades e intereses, sin distinción alguna.	
Alineación al PMD, Eje:	1	Pachuca Honesta, Cercana y Moderna.	
Alineación al PMD, Objetivo Estratégico:	1.2	Mejora de la gestión pública.	
Alineación al PMD, Objetivo General:	1.2.A	Contribuir a fortalecer los canales de comunicación entre el gobierno y la ciudadanía mediante ejercicios coordinados de participación democrática en los asuntos de interés público.	
	1.2.D	Eficientar la administración de los recursos humanos materiales y financieros mediante el control y fortalecimiento de los procesos operativos internos en busca de disminuir considerablemente el gasto operativo.	
Alineación al PMD, Acción Estratégica:	1.2.A.1	Planear, coordinar y dirigir la logística de los eventos del Presidente Municipal, en estricto apego a las medidas de seguridad y sanidad correspondientes.	
	1.2.A.2	Garantizar la inclusión y participación de los diferentes sectores de la sociedad en los eventos promovidos por la Presidencia Municipal, a fin de fortalecer el impacto de las acciones de gobierno.	
	1.2.A.3	Desarrollar e implementar sistemas de información que faciliten la comunicación con la ciudadanía para atención de peticiones a través del programa Servitel 070 y WhatsApp Center.	
	1.2.A.4	Implementar una plataforma web para la gestión ciudadana, a fin de brindar un seguimiento eficiente a las solicitudes recibidas.	
	1.2.A.5	Mejorar los procedimientos de atención y seguimiento de las solicitudes ciudadanas.	
	1.2.A.6	Garantizar la atención cercana y de calidad hacia la ciudadanía, siendo un gobierno de puertas abiertas en todo momento.	
	1.2.D.10	Coordinar eficientemente todas y cada una de las acciones que desarrollan las unidades administrativas con el fin de alcanzar el cumplimiento de los objetivos plasmados en el PMD 2020-2024.	

Datos de Identificación del Indicador

Nombre de la Actividad:	Difusión eficiente de los medios de atención ciudadana.			
Nombre del Indicador:	Número de publicaciones realizadas			
Identificación del Indicador:	UA01A32			
Definición del Indicador:	El total de publicaciones realizadas en redes sociales de difusión sobre el programa WhatsApp Center.			
Tipo de Indicador:	Estratégico		Gestión	X
	Eficacia	X	Eficiencia	
Dimensión a Medir:	Calidad		Economía	
	Ascendente	X	Descendente	
Responsable del Indicador	Dirección de Atención Telefónica SERVITEL.			


Criterios CREMAA

Características	Si	Justificación
Claridad	<input checked="" type="checkbox"/>	Es claro, porque la forma como está redactado el indicador es entendible.
Relevancia	<input checked="" type="checkbox"/>	Es relevante porque lo que mide se relaciona y cumple con los objetivos del resumen narrativo.
Economía	<input checked="" type="checkbox"/>	Es económico, toda vez que para obtener la medición no se requiere un costo adicional, ya que la información para construir este indicador se encuentra en los registros administrativos de la unidad responsable.
Monitorable	<input checked="" type="checkbox"/>	Es monitoreable, porque la información para desarrollar este indicador se puede obtener de los registros administrativos de la unidad responsable.
Adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>	Es adecuado ya que el indicador es óptimo para su nivel y está vinculado directamente al resumen narrativo.
Aportación Marginal	<input checked="" type="checkbox"/>	El indicador fue el que se identificó con mayor aportación marginal. El indicador debe proveer información adicional en comparación con los otros indicadores propuestos.

La evaluación de los criterios CREMAA se realiza por parte de la Secretaría de Planeación y Evaluación.

Datos del Indicador

Fórmula:	NPR=P1+P2+...Pn.				
Variables:	Variable 1	Nombre:	NPR=Suma de la Publicaciones Realizadas dentro del periodo que se reporta.	Descripción de la variable:	Esta variable representa el cumplimiento total publicaciones realizadas
		Unidad de medida:	Publicaciones realizadas.	Fuentes de Información:	Redes sociales.
		Frecuencia:	Mensual	Desagregación geográfica:	Municipal
		Método de recopilación de datos:	Sistema de Gestión y Base de datos	Fecha de disponibilidad de la información:	Entrega cada fin de mes
	Variable 2	Nombre:	P1=Publicaciones 1	Descripción de la variable:	Esta variable representa el cumplimiento de publicaciones realizadas
		Unidad de medida:	Publicaciones realizadas.	Fuentes de Información:	Redes sociales.
		Frecuencia:	Mensual	Desagregación geográfica:	Municipal
		Método de recopilación de datos:	Sistema de Gestión y Base de datos	Fecha de disponibilidad de la información:	Entrega cada fin de mes
	Variable 3	Nombre:	P2=Publicaciones 2	Descripción de la variable:	Esta variable representa el cumplimiento de publicaciones realizadas
		Unidad de medida:	Publicaciones realizadas.	Fuentes de Información:	Redes sociales.
		Frecuencia:	Mensual	Desagregación geográfica:	Municipal
		Método de recopilación de datos:	Sistema de Gestión y Base de datos	Fecha de disponibilidad de la información:	Entrega cada fin de mes
	Variable 4	Nombre:	Pn=Publicaciones de manera continua	Descripción de la variable:	Esta variable representa el cumplimiento de publicaciones realizadas
		Unidad de medida:	Publicaciones realizadas.	Fuentes de Información:	Redes sociales.
		Frecuencia:	Mensual	Desagregación geográfica:	Municipal
		Método de recopilación de datos:	Sistema de Gestión y Base de datos	Fecha de disponibilidad de la información:	Entrega cada fin de mes
Medios de verificación:	La Secretaría Particular, a través de la agenda del Presidente Municipal y del "Sistema de Control y Gestión de Audiencias" da seguimiento diario a las invitaciones a eventos, a la correspondencia diaria y a las solicitudes de la ciudadanía				
Unidad de medida del resultado:	Número				
Frecuencia de medición:	Mensual		Periodo de cumplimiento:	Enero - Diciembre 2025	
Semafización:	Verde:	>66.66	Meta 2025:	Línea base:	
	Amarillo:	<66.66		Valor Relativo	80
	Rojo:	<33.33		Valor Absoluto	50%
	Factibilidad	La meta es factible pero al mismo tiempo es conservadora ya que llega tener sus dificultades técnicas			

Elaboró

 MTRA. VIRIDIANA RAQUEL LARA SPINDOLA
 AUXILIAR ADMINISTRATIVO
 COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA

Revisó

 L.D. GUSTAVO MUNGUÍA ESCAMILLA
 COORDINADOR ADMINISTRATIVO
 SECRETARÍA PARTICULAR
 (ENLACE DE PbR)

Autorizó

 L.A.E. MARÍA ELENA ARLENE RAMÍREZ SALAZAR
 SECRETARÍA PARTICULAR



Presidencia Municipal de Pachuca de Soto

Datos de Identificación del Programa presupuestario

Secretaría o Instituto a cargo:	100	Unidades de Apoyo del Presidente Municipal
Unidad responsable:	130	Secretaría Particular.
Programa:	UA01	Atención, canalización y seguimiento a las peticiones ciudadanas, apoyo y seguimiento de la logística y giras del Presidente Municipal; fortaleciendo las relaciones con la población y sectores públicos del Municipio de Pachuca de Soto.
Prioridades:	BIENESTAR	

Ficha de Indicador Componente 2025

Definición del Programa:	Se propone ejecutar un proceso adecuado de detección de necesidades mediante la efectiva coordinación y conducción de las actividades que se realizan para la celebración de reuniones de trabajo entre la o el Presidente Municipal con los diversos organismos públicos, privados, sociedad civil y ciudadanía en general, así como la efectiva atención, canalización y seguimiento a las peticiones ciudadanas.	
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.	
¿Este programa cuenta con similitud o se complementa con algún otro u otros programas presupuestarios de la Administración Pública Municipal?	<input type="checkbox"/>	N/A
Beneficiarios del Programa:	314,331	Población del Municipio de Pachuca de Soto Hgo de acuerdo al censo poblacional, del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) 2020.
Medios de verificación del padrón de beneficiarios:	<input checked="" type="checkbox"/>	Sistema de Gestión y Unidad central de correspondencia
Alineación al PND, Eje:	1	Política y Gobierno.
Alineación al PND, Objetivo:	4	Regeneración ética de las instituciones y de la sociedad
Alineación al PED, Acuerdo:	1	Acuerdo para un Gobierno Cercano, Justo y Honesto.
Alineación al PED, Objetivo:	1.1	Un gobierno itinerante y cercano al pueblo desde el primer día.
Alineación al PED, Estrategia:	1.1.1	Ofrecer un servicio público responsable y empático.
Alineación al PED, Línea de acción:	1.1.1.1	Contar con servidoras y servidores públicos que provean una atención orientada al beneficio de la ciudadanía, comprendiendo sus necesidades e intereses, sin distinción alguna.
Alineación al PMD, Eje:	1	Pachuca Honesta, Cercana y Moderna.
Alineación al PMD, Objetivo Estratégico:	1.2	Mejora de la gestión pública.
Alineación al PMD, Objetivo General:	1.2.A	Contribuir a fortalecer los canales de comunicación entre el gobierno y la ciudadanía mediante ejercicios coordinados de participación democrática en los asuntos de interés público.
	1.2.D	Eficientar la administración de los recursos humanos materiales y financieros mediante el control y fortalecimiento de los procesos operativos internos en busca de disminuir considerablemente el gasto operativo.
Alineación al PMD, Acción Estratégica:	1.2.A.1	Planear, coordinar y dirigir la logística de los eventos del Presidente Municipal, en estricto apego a las medidas de seguridad y sanidad correspondientes.
	1.2.A.2	Garantizar la inclusión y participación de los diferentes sectores de la sociedad en los eventos promovidos por la Presidencia Municipal, a fin de fortalecer el impacto de las acciones de gobierno.
	1.2.A.3	Desarrollar e implementar sistemas de información que faciliten la comunicación con la ciudadanía para atención de peticiones a través del programa Servitel 070 y WhatsApp Center.
	1.2.A.4	Implementar una plataforma web para la gestión ciudadana, a fin de brindar un seguimiento eficiente a las solicitudes recibidas.
	1.2.A.5	Mejorar los procedimientos de atención y seguimiento de las solicitudes ciudadanas.
	1.2.A.6	Garantizar la atención cercana y de calidad hacia la ciudadanía, siendo un gobierno de puertas abiertas en todo momento.
	1.2.D.10	Coordinar eficientemente todas y cada una de las acciones que desarrollan las unidades administrativas con el fin de alcanzar el cumplimiento de los objetivos plasmados en el PMD 2020-2024.

Datos de Identificación del Indicador

Nombre del Componente:	Atención, orientación y canalización ciudadana.		
Nombre del Indicador:	Porcentaje de las peticiones ingresadas.		
Identificación del Indicador:	UA01C4		
Definición del Indicador:	Cumpliendo del Porcentaje de peticiones canalizadas al área correspondiente.		
Tipo de Indicador:	Estratégico		Gestión X
Dimensión a Medir:	Eficacia	X	Eficiencia
	Calidad		Economía
Sentido del Indicador:	Ascendente	X	Descendente
Responsable del Indicador	Secretaría Particular.		

Criterios CREMAA

Características	Si	Justificación
Claridad	☑	Es claro, porque la forma como está redactado el indicador es entendible.
Relevancia	☑	Es relevante porque lo que mide se relaciona y cumple con los objetivos del resumen narrativo.
Economía	☑	Es económico, toda vez que para obtener la medición no se requiere un costo adicional, ya que la información para construir este indicador se encuentra en los registros administrativos de la unidad responsable.
Monitorable	☑	Es monitoreable, porque la información para desarrollar este indicador se puede obtener de los registros administrativos de la unidad responsable.
Adecuado	☑	Es adecuado ya que el indicador es óptimo para su nivel y está vinculado directamente al resumen narrativo.
Aportación Marginal	☑	El indicador fue el que se identificó con mayor aportación marginal. El indicador debe proveer información adicional en comparación con los otros indicadores propuestos.

La evaluación de los criterios CREMAA se realiza por parte de la Secretaría de Planeación y Evaluación.

Datos del Indicador

Fórmula:	PPCI=(NPCIR/NPCP)x100				
Variables:	Variable 1	Nombre:	PPCI=Porcentaje de peticiones de la ciudadanía ingresadas	Descripción de la variable:	Esta variable representa el cumplimiento de peticiones de la ciudadanía ingresadas oportunamente
		Unidad de medida:	Peticiones ingresadas.	Fuentes de Información:	Sistema de gestión.
		Frecuencia:	Trimestral	Desagregación geográfica:	Municipal
		Método de recopilación de datos:	Sistema de Gestión y Unidad central de correspondencia	Fecha de disponibilidad de la información:	Trimestral
	Variable 2	Nombre:	NPCIR=Número de peticiones de la ciudadanía ingresadas.	Descripción de la variable:	Esta variable representa el cumplimiento de peticiones de la ciudadanía ingresadas oportunamente
		Unidad de medida:	Peticiones ingresadas.	Fuentes de Información:	Sistema de gestión.
		Frecuencia:	Trimestral	Desagregación geográfica:	Municipal
		Método de recopilación de datos:	Sistema de Gestión y Unidad central de correspondencia	Fecha de disponibilidad de la información:	Trimestral
	Variable 3	Nombre:	NPCP=Número de peticiones de la ciudadanía programadas.	Descripción de la variable:	Esta variable representa el cumplimiento de peticiones de la ciudadanía programadas e ingresadas oportunamente
		Unidad de medida:	Peticiones programadas.	Fuentes de Información:	Sistema de gestión.
		Frecuencia:	Trimestral	Desagregación geográfica:	Municipal
		Método de recopilación de datos:	Sistema de Gestión y Unidad central de correspondencia	Fecha de disponibilidad de la información:	Trimestral
Medios de verificación:	La Secretaría Particular, a través de la agenda del Presidente Municipal y del "Sistema de Control y Gestión de Audiencias" da seguimiento diario a las invitaciones a eventos, a la correspondencia diaria y a las solicitudes de la ciudadanía				
Unidad de medida del resultado:	Porcentaje				
Frecuencia de medición:	Trimestral	Período de cumplimiento:			Enero - Diciembre 2025
SemafORIZACIÓN:	Verde:	>66.66	Línea base:		Valor: 100% de peticiones
	Amarillo:	<66.66			Año: 2024
	Rojo:	<33.33			Período: Enero - diciembre de 2024
			Meta 2025:	Valor Relativo	100%
				Valor Absoluto	2619
			Factibilidad	La meta es factible pero al mismo tiempo es conservadora ya que llega tener sus dificultades	

Elaboró

MTRA. VIRDIANA RAQUEL LARA SPÍNDOLA
AUXILIAR ADMINISTRATIVO
COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA

Revisó

L.D. GUSTAVO MUNGUÍA ESCAMILLA
COORDINADOR ADMINISTRATIVO
SECRETARÍA PARTICULAR
(ENLACE DE PbR)

Autorizó

L.A.E. MARÍA ELENA ARLENE RAMÍREZ SALAZAR
SECRETARÍA PARTICULAR



Presidencia Municipal de Pachuca de Soto

Datos de Identificación del Programa presupuestario

Secretaría o Instituto a cargo:	100	Unidades de Apoyo del Presidente Municipal
Unidad responsable:	130	Secretaría Particular.
Programa:	UA01	Atención, canalización y seguimiento a las peticiones ciudadanas, apoyo y seguimiento de la logística y giras del Presidente Municipal; fortaleciendo las relaciones con la población y sectores públicos del Municipio de Pachuca de Soto.
Prioridades:	BIENESTAR	

Ficha de Indicador Actividad 2025

Definición del Programa:	Se propone ejecutar un proceso adecuado de detección de necesidades mediante la efectiva coordinación y conducción de las actividades que se realizan para la celebración de reuniones de trabajo entre la o el Presidente Municipal con los diversos organismos públicos, privados, sociedad civil y ciudadanía en general, así como la efectiva atención, canalización y seguimiento a las peticiones ciudadanas.	
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.	
¿Este programa cuenta con similitud o se complementa con algún otro u otros programas presupuestarios de la Administración Pública Municipal?	<input type="checkbox"/>	N/A
Beneficiarios del Programa:	314,331	Población del Municipio de Pachuca de Soto Hgo de acuerdo al censo poblacional, del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) 2020.
Medios de verificación del padrón de beneficiarios:	<input checked="" type="checkbox"/>	Sistema de Gestión y Unidad central de correspondencia
Alineación al PND, Eje:	1	Política y Gobierno.
Alineación al PND, Objetivo:	4	Regeneración ética de las instituciones y de la sociedad
Alineación al PED, Acuerdo:	1	Acuerdo para un Gobierno Cercano, Justo y Honesto.
Alineación al PED, Objetivo:	1.1	Un gobierno itinerante y cercano al pueblo desde el primer día.
Alineación al PED, Estrategia:	1.1.1	Ofrecer un servicio público responsable y empático.
Alineación al PED, Línea de acción:	1.1.1.1	Contar con servidoras y servidores públicos que provean una atención orientada al beneficio de la ciudadanía, comprendiendo sus necesidades e intereses, sin distinción alguna.
Alineación al PMD, Eje:	1	Pachuca Honesta, Cercana y Moderna.
Alineación al PMD, Objetivo Estratégico:	1.2	Mejora de la gestión pública.
Alineación al PMD, Objetivo General:	1.2.A	Contribuir a fortalecer los canales de comunicación entre el gobierno y la ciudadanía mediante ejercicios coordinados de participación democrática en los asuntos de interés público.
	1.2.D	Eficientar la administración de los recursos humanos materiales y financieros mediante el control y fortalecimiento de los procesos operativos internos en busca de disminuir considerablemente el gasto operativo.
Alineación al PMD, Acción Estratégica:	1.2.A.1	Planear, coordinar y dirigir la logística de los eventos del Presidente Municipal, en estricto apego a las medidas de seguridad y sanidad correspondientes.
	1.2.A.2	Garantizar la inclusión y participación de los diferentes sectores de la sociedad en los eventos promovidos por la Presidencia Municipal, a fin de fortalecer el impacto de las acciones de gobierno.
	1.2.A.3	Desarrollar e implementar sistemas de información que faciliten la comunicación con la ciudadanía para atención de peticiones a través del programa Servitel 070 y WhatsApp Center.
	1.2.A.4	Implementar una plataforma web para la gestión ciudadana, a fin de brindar un seguimiento eficiente a las solicitudes recibidas.
	1.2.A.5	Mejorar los procedimientos de atención y seguimiento de las solicitudes ciudadanas.
	1.2.A.6	Garantizar la atención cercana y de calidad hacia la ciudadanía, siendo un gobierno de puertas abiertas en todo momento.
	1.2.D.10	Coordinar eficientemente todas y cada una de las acciones que desarrollan las unidades administrativas con el fin de alcanzar el cumplimiento de los objetivos plasmados en el PMD 2020-2024.

Datos de Identificación del Indicador


Nombre de la Actividad:	Correcta recepción de peticiones ingresadas en audiencias públicas privadas y oficios.		
Nombre del Indicador:	Número de peticiones canalizadas.		
Identificación del Indicador:	UA01A41		
Definición del Indicador:	La suma de las peticiones ingresadas para su canalización.		
Tipo de Indicador:	Estratégico		Gestión X
Dimensión a Medir:	Eficacia	X	Eficiencia
	Calidad		Economía
Sentido del Indicador:	Ascendente	X	Descendente


Responsable del Indicador	Secretaría Particular.
---------------------------	------------------------

Criterios CREMAA		
Características	Si	Justificación
Claridad	<input checked="" type="checkbox"/>	Es claro, porque la forma como está redactado el indicador es entendible.
Relevancia	<input checked="" type="checkbox"/>	Es relevante porque lo que mide se relaciona y cumple con los objetivos del resumen narrativo.
Economía	<input checked="" type="checkbox"/>	Es económico, toda vez que para obtener la medición no se requiere un costo adicional, ya que la información para construir este indicador se encuentra en los registros administrativos de la unidad responsable.
Monitorable	<input checked="" type="checkbox"/>	Es monitoreable, porque la información para desarrollar este indicador se puede obtener de los registros administrativos de la unidad responsable.
Adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>	Es adecuado ya que el indicador es óptimo para su nivel y está vinculado directamente al resumen narrativo.
Aportación Marginal	<input checked="" type="checkbox"/>	El indicador fue el que se identificó con mayor aportación marginal. El indicador debe proveer información adicional en comparación con los otros indicadores propuestos.

La evaluación de los criterios CREMAA se realiza por parte de la Secretaría de Planeación y Evaluación.

Datos del Indicador					
Fórmula:	NPR= SIAPub+SIPriv				
Variables:	Variable 1	Nombre:	NPR=Número peticiones registradas.	Descripción de la variable:	Esta variable representa el número de peticiones registradas en la secretaría
		Unidad de medida:	Peticiones	Fuentes de Información:	Unidad Central de Correspondencia, Sistema de gestión.
		Frecuencia:	Mensual	Desagregación geográfica:	Municipal
		Método de recopilación de datos:	Sistema de Gestión y Unidad central de correspondencia	Fecha de disponibilidad de la información:	Entrega cada fin de mes
	Variable 2	Nombre:	SIAPub=Solicitudes Ingresadas en Audiencias Publicas.	Descripción de la variable:	Esta variable representa el cumplimiento de solicitudes Ingresadas en Audiencias Publicas atendidas
		Unidad de medida:	solicitudes ingresadas	Fuentes de Información:	Unidad Central de Correspondencia, Sistema de gestión.
		Frecuencia:	Mensual	Desagregación geográfica:	Municipal
		Método de recopilación de datos:	Sistema de Gestión y Unidad central de correspondencia	Fecha de disponibilidad de la información:	Entrega cada fin de mes
	Variable 3	Nombre:	SIPriv=Solicitudes Ingresadas en Audiencias Privadas.	Descripción de la variable:	Esta variable representa el cumplimiento de solicitudes Ingresadas en Audiencias Privadas atendidas
		Unidad de medida:	Solicitudes ingresadas	Fuentes de Información:	Unidad Central de Correspondencia, Sistema de gestión.
		Frecuencia:	Mensual	Desagregación geográfica:	Municipal
		Método de recopilación de datos:	Sistema de Gestión y Unidad central de correspondencia	Fecha de disponibilidad de la información:	Entrega cada fin de mes
Medios de verificación:	La Secretaría Particular, a través de la agenda del Presidente Municipal y del "Sistema de Control y Gestión de Audiencias" da seguimiento diario a las invitaciones a eventos, a la correspondencia diaria y a las solicitudes de la ciudadanía				
Unidad de medida del resultado:	Número				
Frecuencia de medición:	Mensual	Período de cumplimiento:			Enero - Diciembre 2025
Semafización:	Verde:	>66.66	Línea base:		Valor:2619 peticiones
	Amarillo:	<66.66			Año: 2024
	Rojo:	<33.33	Meta 2025:		Período:Enero - diciembre de 2024
					Valor Relativo
				Valor Absoluto	50%
				Factibilidad	La meta es factible pero al mismo tiempo es conservadora ya que llega tener sus dificultades en el cumplimiento de solicitudes Ingresadas en Audiencias en tiempo y forma

Elaboró

 MTRA. VIRIDIANA RAQUEL LARA SPÍNDOLA
 AUXILIAR ADMINISTRATIVO
 COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA

Revisó

 L.D. GUSTAVO MUNGUÍA ESCAMILLA
 COORDINADOR ADMINISTRATIVO
 SECRETARÍA PARTICULAR
 (ENLACE DE PbR)

Autorizó

 L.A.E. MARÍA ELENA ARLENE RAMÍREZ SALAZAR
 SECRETARÍA PARTICULAR



Presidencia Municipal de Pachuca de Soto

Datos de Identificación del Programa presupuestario

Secretaría o Instituto a cargo:	100	Unidades de Apoyo del Presidente Municipal
Unidad responsable:	140	Dirección de Relaciones Públicas.
Programa:	UA01	Atención, canalización y seguimiento a las peticiones ciudadanas, apoyo y seguimiento de la logística y giras del Presidente Municipal; fortaleciendo las relaciones con la población y sectores públicos del Municipio de Pachuca de Soto.
Prioridades:	BIENESTAR	

Ficha de Indicador Componente 2025

Definición del Programa:	Se propone ejecutar un proceso adecuado de detección de necesidades mediante la efectiva coordinación y conducción de las actividades que se realizan para la celebración de reuniones de trabajo entre la o el Presidente Municipal con los diversos organismos públicos, privados, sociedad civil y ciudadanía en general, así como la efectiva atención, canalización y seguimiento a las peticiones ciudadanas.		
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.		
¿Este programa cuenta con similitud o se complementa con algún otro u otros programas presupuestarios de la Administración Pública Municipal?	<input type="checkbox"/>	N/A	
Beneficiarios del Programa:	21	Unidades Administrativas.	
Medios de verificación del padrón de beneficiarios:	<input checked="" type="checkbox"/>	Reporte de eventos del Presidente	
Alineación al PND, Eje:	1	Política y Gobierno.	
Alineación al PND, Objetivo:	4	Regeneración ética de las instituciones y de la sociedad	
Alineación al PED, Acuerdo:	1	Acuerdo para un Gobierno Cercano, Justo y Honesto.	
Alineación al PED, Objetivo:	1.1	Un gobierno itinerante y cercano al pueblo desde el primer día.	
Alineación al PED, Estrategia:	1.1.1	Ofrecer un servicio público responsable y empático.	
Alineación al PED, Línea de acción:	1.1.1.1	Contar con servidoras y servidores públicos que provean una atención orientada al beneficio de la ciudadanía, comprendiendo sus necesidades e intereses, sin distinción alguna.	
Alineación al PMD, Eje:	1	Pachuca Honesta, Cercana y Moderna.	
Alineación al PMD, Objetivo Estratégico:	1.2	Mejora de la gestión pública.	
Alineación al PMD, Objetivo General:	1.2.A	Contribuir a fortalecer los canales de comunicación entre el gobierno y la ciudadanía mediante ejercicios coordinados de participación democrática en los asuntos de interés público.	
	1.2.D	Eficientar la administración de los recursos humanos materiales y financieros mediante el control y fortalecimiento de los procesos operativos internos en busca de disminuir considerablemente el gasto operativo.	
Alineación al PMD, Acción Estratégica:	1.2.A.1	Planear, coordinar y dirigir la logística de los eventos del Presidente Municipal, en estricto apego a las medidas de seguridad y sanidad correspondientes.	
	1.2.A.2	Garantizar la inclusión y participación de los diferentes sectores de la sociedad en los eventos promovidos por la Presidencia Municipal, a fin de fortalecer el impacto de las acciones de gobierno.	
	1.2.A.3	Desarrollar e implementar sistemas de información que faciliten la comunicación con la ciudadanía para atención de peticiones a través del programa Servitel 070 y WhatsApp Center.	
	1.2.A.4	Implementar una plataforma web para la gestión ciudadana, a fin de brindar un seguimiento eficiente a las solicitudes recibidas.	
	1.2.A.5	Mejorar los procedimientos de atención y seguimiento de las solicitudes ciudadanas.	
	1.2.A.6	Garantizar la atención cercana y de calidad hacia la ciudadanía, siendo un gobierno de puertas abiertas en todo momento.	
	1.2.D.10	Coordinar eficientemente todas y cada una de las acciones que desarrollan las unidades administrativas con el fin de alcanzar el cumplimiento de los objetivos plasmados en el PMD 2020-2024.	

Datos de Identificación del Indicador


Nombre del Componente:	Fortalecimiento de las relaciones entre el Presidente Municipal con los ciudadanos y diferentes sectores públicos.		
Nombre del Indicador:	Porcentaje de eventos especiales.		
Identificación del Indicador:	UA01C5		
Definición del Indicador:	Consolidar y estimular el liderazgo social con una adecuada coordinación de canales de atención y comunicación que desarrollará interés de la ciudadanía para participar y/o asistir a los eventos de Municipio de Pachuca de Soto.		
Tipo de Indicador:	Estratégico		Gestión X
Dimensión a Medir:	Eficacia	X	Eficiencia
	Calidad		Economía


Sentido del Indicador:	Ascendente	X	Descendente
Responsable del Indicador	Dirección de Relaciones Públicas.		

Criterios CREMAA		
Características	Si	Justificación
Claridad	<input checked="" type="checkbox"/>	Es claro, porque la forma como está redactado el indicador es entendible.
Relevancia	<input checked="" type="checkbox"/>	Es relevante porque lo que mide se relaciona y cumple con los objetivos del resumen narrativo.
Economía	<input checked="" type="checkbox"/>	Es económico, toda vez que para obtener la medición no se requiere un costo adicional, ya que la información para construir este indicador se encuentra en los registros administrativos de la unidad responsable.
Monitorable	<input checked="" type="checkbox"/>	Es monitoreable, porque la información para desarrollar este indicador se puede obtener de los registros administrativos de la unidad responsable.
Adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>	Es adecuado ya que el indicador es óptimo para su nivel y está vinculado directamente al resumen narrativo.
Aportación Marginal	<input checked="" type="checkbox"/>	El indicador fue el que se identificó con mayor aportación marginal. El indicador debe proveer información adicional en comparación con los otros indicadores propuestos.

La evaluación de los criterios CREMAA se realiza por parte de la Secretaría de Planeación y Evaluación.

Datos del Indicador					
Fórmula:	PEOA= (NER/NEP)x100				
Variables:	Variable 1	Nombre:	PEOA=Porcentaje de eventos organizados y atendidos.	Descripción de la variable:	Esta variable representa el cumplimiento de eventos organizados y atendidos.
		Unidad de medida:	Eventos	Fuentes de Información:	Base de datos interna, Dirección de Relaciones Públicas.
		Frecuencia:	Trimestral	Desagregación geográfica:	Municipal
		Método de recopilación de datos:	Reporte de eventos del Presidente	Fecha de disponibilidad de la información:	Trimestral
	Variable 2	Nombre:	NER=Número de eventos realizados.	Descripción de la variable:	Esta variable representa el cumplimiento de eventos realizados
		Unidad de medida:	Eventos realizados	Fuentes de Información:	Base de datos interna, Dirección de Relaciones Públicas.
		Frecuencia:	Trimestral	Desagregación geográfica:	Municipal
		Método de recopilación de datos:	Reporte de eventos del Presidente	Fecha de disponibilidad de la información:	Trimestral
	Variable 3	Nombre:	NEP=Número de eventos programados.	Descripción de la variable:	Esta variable representa el cumplimiento de eventos programados
		Unidad de medida:	Eventos programados	Fuentes de Información:	Base de datos interna, Dirección de Relaciones Públicas.
		Frecuencia:	Trimestral	Desagregación geográfica:	Municipal
		Método de recopilación de datos:	Reporte de eventos del Presidente	Fecha de disponibilidad de la información:	Trimestral
Medios de verificación:	La Secretaría Particular, a través de la agenda del Presidente Municipal y del "Sistema de Control y Gestión de Audiencias" da seguimiento diario a las invitaciones a eventos, a la correspondencia diaria y a las solicitudes de la ciudadanía				
Unidad de medida del resultado:	Porcentaje				
Frecuencia de medición:	Trimestral	Período de cumplimiento:			Enero - Diciembre 2025
Semaforización:	Verde:	>66.66	Línea base:		Valor: 100% eventos
	Amarillo:	<66.66			Año: 2024
	Rojo:	<33.33	Meta 2025:	Valor Relativo	100%
				Valor Absoluto	22
				Factibilidad	La meta es factible pero al mismo tiempo es conservadora ya que llega tener sus dificultades en atender y presentar los eventos especiales conforme a lo programado

Elaboró

 ARQ. BRENDA ALICIA AGUADO CASTAÑEDA
 DIRECTORA DE RELACIONES PÚBLICAS

Revisó

 L.D. GUSTAVO MUNGUÍA ESCAMILLA
 COORDINADOR ADMINISTRATIVO
 SECRETARÍA PARTICULAR
 (ENLACE DE PBR)

Autorizó

 L.A.E. MARÍA ELENA ARLENE RAMÍREZ SALAZAR
 SECRETARÍA PARTICULAR



Presidencia Municipal de Pachuca de Soto

Datos de Identificación del Programa presupuestario

Secretaría o Instituto a cargo:	100	Unidades de Apoyo del Presidente Municipal
Unidad responsable:	140	Dirección de Relaciones Públicas.
Programa:	UA01	Atención, canalización y seguimiento a las peticiones ciudadanas, apoyo y seguimiento de la logística y giras del Presidente Municipal; fortaleciendo las relaciones con la población y sectores públicos del Municipio de Pachuca de Soto.
Prioridades:	BIENESTAR	

Ficha de Indicador Actividad 2025

Definición del Programa:	Se propone ejecutar un proceso adecuado de detección de necesidades mediante la efectiva coordinación y conducción de las actividades que se realizan para la celebración de reuniones de trabajo entre la o el Presidente Municipal con los diversos organismos públicos, privados, sociedad civil y ciudadanía en general, así como la efectiva atención, canalización y seguimiento a las peticiones ciudadanas.	
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.	
¿Este programa cuenta con similitud o se complementa con algún otro u otros programas presupuestarios de la Administración Pública Municipal?	<input type="checkbox"/>	N/A
Beneficiarios del Programa:	21	Unidades Administrativas.
Medios de verificación del padrón de beneficiarios:	<input checked="" type="checkbox"/>	Reporte de eventos del Presidente
Alineación al PND, Eje:	1	Política y Gobierno.
Alineación al PND, Objetivo:	4	Regeneración ética de las instituciones y de la sociedad
Alineación al PED, Acuerdo:	1	Acuerdo para un Gobierno Cercano, Justo y Honesto.
Alineación al PED, Objetivo:	1.1	Un gobierno itinerante y cercano al pueblo desde el primer día.
Alineación al PED, Estrategia:	1.1.1	Ofrecer un servicio público responsable y empático.
Alineación al PED, Línea de acción:	1.1.1.1	Contar con servidoras y servidores públicos que provean una atención orientada al beneficio de la ciudadanía, comprendiendo sus necesidades e intereses, sin distinción alguna.
Alineación al PMD, Eje:	1	Pachuca Honesta, Cercana y Moderna.
Alineación al PMD, Objetivo Estratégico:	1.2	Mejora de la gestión pública.
Alineación al PMD, Objetivo General:	1.2.A	Contribuir a fortalecer los canales de comunicación entre el gobierno y la ciudadanía mediante ejercicios coordinados de participación democrática en los asuntos de interés público.
	1.2.D	Eficientar la administración de los recursos humanos materiales y financieros mediante el control y fortalecimiento de los procesos operativos internos en busca de disminuir considerablemente el gasto operativo.
Alineación al PMD, Acción Estratégica:		Planear, coordinar y dirigir la logística de los eventos del Presidente Municipal, en estricto apego a las medidas de seguridad y sanidad correspondientes.
	1.2.A.1	Garantizar la inclusión y participación de los diferentes sectores de la sociedad en los eventos promovidos por la Presidencia Municipal, a fin de fortalecer el impacto de las acciones de gobierno.
	1.2.A.2	
	1.2.A.3	Desarrollar e implementar sistemas de información que faciliten la comunicación con la ciudadanía para atención de peticiones a través del programa Servitel 070 y WhatsApp Center.
	1.2.A.4	Implementar una plataforma web para la gestión ciudadana, a fin de brindar un seguimiento eficiente a las solicitudes recibidas.
	1.2.A.5	Mejorar los procedimientos de atención y seguimiento de las solicitudes ciudadanas.
	1.2.A.6	
1.2.D.10	Garantizar la atención cercana y de calidad hacia la ciudadanía, siendo un gobierno de puertas abiertas en todo momento.	
		Coordinar eficientemente todas y cada una de las acciones que desarrollan las unidades administrativas con el fin de alcanzar el cumplimiento de los objetivos plasmados en el PMD 2020-2024.

Datos de Identificación del Indicador

Nombre de la Actividad:	Realización de eventos especiales de Relaciones Públicas.		
Nombre del Indicador:	Número de eventos especiales realizados.		
Identificación del Indicador:	UA01A51		
Definición del Indicador:	Llevar un registro adecuado de las personas invitadas al evento, así como de los eventos realizados por parte del presidente municipal.		
Tipo de Indicador:	Estratégico		Gestión X
Dimensión a Medir:	Eficacia	X	Eficiencia
	Calidad		Economía
Sentido del Indicador:	Ascendente	X	Descendente
Responsable del Indicador	Dirección de Relaciones Públicas.		

Criterios CREMAA

Características	Si	Justificación
Claridad	<input checked="" type="checkbox"/>	Es claro, porque la forma como está redactado el indicador es entendible.
Relevancia	<input checked="" type="checkbox"/>	Es relevante porque lo que mide se relaciona y cumple con los objetivos del resumen narrativo.
Economía	<input checked="" type="checkbox"/>	Es económico, toda vez que para obtener la medición no se requiere un costo adicional, ya que la información para construir este indicador se encuentra en los registros administrativos de la unidad responsable.
Monitorable	<input checked="" type="checkbox"/>	Es monitoreable, porque la información para desarrollar este indicador se puede obtener de los registros administrativos de la unidad responsable.
Adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>	Es adecuado ya que el indicador es óptimo para su nivel y está vinculado directamente al resumen narrativo.
Aportación Marginal	<input checked="" type="checkbox"/>	El indicador fue el que se identificó con mayor aportación marginal. El indicador debe proveer información adicional en comparación con los otros indicadores propuestos.


La evaluación de los criterios CREMAA se realiza por parte de la Secretaría de Planeación y Evaluación.

Datos del Indicador

Fórmula:	Datos del Indicador				
Fórmula:	NEEPR= EEPR1+EEPR2+...EEPRn				
Variab	Variable 1	Nombre:	NEEPR=Número de Eventos Especiales dentro del periodo que se reporta.	Descripción de la variable:	Esta variable representa el cumplimiento de Eventos Especiales realizados
		Unidad de medida:	Eventos Especiales.	Fuentes de Información:	Base de datos interna, Dirección de Relaciones Públicas.
		Frecuencia:	Mensual	Desagregación geográfica:	Municipal
		Método de recopilación de datos:	Reporte de eventos del Presidente	Fecha de disponibilidad de la información:	Entrega cada fin de mes
	Variable 2	Nombre:	EEPR1=Eventos especiales1 dentro del periodo que se reporta.	Descripción de la variable:	Esta variable representa el cumplimiento de Eventos Especiales realizados
		Unidad de medida:	Eventos Especiales.	Fuentes de Información:	Base de datos interna, Dirección de Relaciones Públicas.
		Frecuencia:	Mensual	Desagregación geográfica:	Municipal
		Método de recopilación de datos:	Reporte de eventos del Presidente	Fecha de disponibilidad de la información:	Entrega cada fin de mes
	Variable 3	Nombre:	EEPR2=Eventos especiales 2 dentro del periodo que se reporta.	Descripción de la variable:	Esta variable representa el cumplimiento de Eventos Especiales realizados
		Unidad de medida:	Eventos Especiales.	Fuentes de Información:	Base de datos interna, Dirección de Relaciones Públicas.
		Frecuencia:	Mensual	Desagregación geográfica:	Municipal
		Método de recopilación de datos:	Reporte de eventos del Presidente	Fecha de disponibilidad de la información:	Entrega cada fin de mes
	Variable 4	Nombre:	EEPRn=Eventos especiales continuos dentro del periodo que se reporta.	Descripción de la variable:	Esta variable representa el cumplimiento de Eventos Especiales realizados
		Unidad de medida:	Eventos Especiales.	Fuentes de Información:	Base de datos interna, Dirección de Relaciones Públicas.
		Frecuencia:	Mensual	Desagregación geográfica:	Municipal
		Método de recopilación de datos:	Reporte de eventos del Presidente	Fecha de disponibilidad de la información:	Entrega cada fin de mes

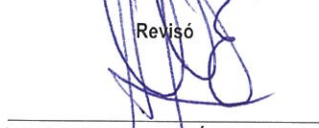
Medios de verificación:	La Secretaría Particular, a través de la agenda del Presidente Municipal y del "Sistema de Control y Gestión de Audiencias" da seguimiento diario a las invitaciones a eventos, a la correspondencia diaria y a las solicitudes de la ciudadanía			
Unidad de medida del resultado:	Número			
Frecuencia de medición:	Mensual	Período de cumplimiento:	Enero - Diciembre 2025	
Semaforización:	Verde: >66.66	Línea base:	Valor: 22 eventos	
	Amarillo: <66.66		Año: 2024	
	Rojo: <33.33		Período: Enero - diciembre de 2024	
		Meta 2025:	Valor Relativo	22
			Valor Absoluto	100%
		Factibilidad	La meta es factible pero al mismo tiempo es conservadora ya que llega tener sus dificultades en el cumplimiento de los eventos especiales en tiempo y forma	

Elaboró



ARQ. BRENDA ALICIA AGUADO
CASTAÑEDA
DIRECTORA DE RELACIONES PÚBLICAS

Revisó



L.D. GUSTAVO MUNGUÍA ESCAMILLA
COORDINADOR ADMINISTRATIVO
SECRETARÍA PARTICULAR
(ENLACE DE PbR)

Autorizó



L.A.E. MARÍA ELENA ARLENE
RAMÍREZ SALAZAR
SECRETARÍA PARTICULAR



Presidencia Municipal de Pachuca de Soto

Datos de Identificación del Programa presupuestario

Secretaría o Instituto a cargo:	100	Unidades de Apoyo del Presidente Municipal
Unidad responsable:	100	Unidades de Apoyo del Presidente Municipal
Programa:	UA01	Atención, canalización y seguimiento a las peticiones ciudadanas, apoyo y seguimiento de la logística y giras del Presidente Municipal; fortaleciendo las relaciones con la población y sectores públicos del Municipio de Pachuca de Soto.
Prioridades:	BIENESTAR	
Definición del Programa:	Se propone ejecutar un proceso adecuado de detección de necesidades mediante la efectiva coordinación y conducción de las actividades que se realizan para la celebración de reuniones de trabajo entre la o el Presidente Municipal con los diversos organismos públicos, privados, sociedad civil y ciudadanía en general, así como la efectiva atención, canalización y seguimiento a las peticiones ciudadanas.	
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:	Las facultades y capacidades de la Secretaría Particular, brindan la posibilidad de atender a toda la población de Pachuca, por medio de las diferentes áreas que la conforman, es decir, a los 314,331 ciudadanas y ciudadanos del Municipio.	

Formato de Calendarización por Programa 2025

Presupuesto asignado al programa: _____

Calendarización de las Metas Anuales, Avance Programado

Nivel	Objetivos	Nombre del Indicador	Unidad de medida	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Acumulado	Meta	
																	Valor Relativo	Valor Absoluto
Fin	Eficiente atención, canalización y seguimiento a las peticiones ciudadanas, y seguimiento oportuno de la logística y giras del Presidente Municipal; fortaleciendo las relaciones con la población y sectores públicos del Municipio de Pachuca de Soto.	Índice de eventos realizados y peticiones canalizadas para la generación de canales de comunicación de valor público.	Eventos realizados y peticiones canalizadas.	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0.0%	0%	0%	0%	0%	100%	100.0%	100%	5
Propósito	Eficiente atención, comunicación y acercamiento del Presidente Municipal con la ciudadanía, así como la eficiente coordinación y logística de los eventos organizados por el Ayuntamiento, el oportuno seguimiento y canalización de peticiones ciudadanas.	Tasa de eventos debidamente coordinados y peticiones canalizadas.	Eventos coordinados.	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	100%	7
C.1.	Presidir, Supervisar y Conducir a la Administración Pública Municipal.	Porcentaje de audiencias, reuniones internas y externas de coordinación para la mejora en los canales de comunicación.	Audiencias y reuniones de coordinación.	7.50%	12.50%	12.50%	7.50%	7.50%	7.50%	7.50%	7.50%	7.50%	7.50%	7.50%	7.50%	100%	100%	1,422
A.1.1.	Audiencias Eficientes para mejora en los canales de comunicación.	Número de audiencias coordinadas.	Audiencias coordinadas	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	72	72	50%
A.1.2.	Reuniones Internas y externas eficientes para la mejora en los canales de comunicación.	Número de reuniones internas y externas coordinadas.	Reuniones internas y externas.	50	140	120	100	120	110	100	150	120	100	120	120	1350	1,350	50%
C.2	Coordinación y/o Supervisión de las Giras y Logística en las actividades en la que participa la o el C. Presidente Municipal Constitucional. Eventos donde tiene participación la o el C. Presidente Municipal Constitucional correctamente realizados.	Porcentaje de eventos realizados.	Eventos realizados.	12.50%	12.50%	14.58%	10.42%	6.25%	6.25%	6.25%	6.25%	6.25%	6.25%	6.25%	6.25%	100%	100%	462
A.2.1.	Eventos donde tiene participación la o el C. Presidente Municipal Constitucional correctamente realizados.	Número de tarjetas informativas elaboradas.	Tarjetas Informativas.	60	60	70	50	30	30	30	30	20	32	20	30	462	462	100%
C.3	Atención Ciudadana 070 eficiente.	Porcentaje de solicitudes canalizadas	Solicitudes Canalizadas.	8.12%	8.95%	11.80%	6.11%	7.06%	6.11%	11.80%	9.91%	8.01%	8.01%	8.01%	6.11%	100%	100%	4,880
A.3.1.	Peticiones y demandas efectivamente canalizadas.	Número de Peticiones canalizadas y/o atendidas	Peticiones Atendidas.	400	450	600	300	450	300	600	500	300	300	300	300	4800	4,800	50%
A.3.2.	Difusión eficiente de los medios de atención ciudadana.	Número de publicaciones realizadas	Publicaciones realizadas.	6	6	6	6	6	6	6	10	6	6	10	6	80	80	50%
C.4	Atención, orientación y canalización ciudadana.	Porcentaje de las peticiones ingresadas.	Peticiones ingresadas.	7.14%	10.71%	8.93%	5.36%	6.79%	12.50%	7.14%	10.71%	10.71%	10.71%	5.36%	3.93%	100%	100%	2,619
A.4.1.	Correcta recepción de peticiones ingresadas en audiencias públicas privadas y oficinas.	Número de peticiones canalizadas.	Peticiones canalizadas.	200	300	250	150	190	350	200	269	300	150	150	110	2619	2,619	100%
C.5	Fortalecimiento de las relaciones entre el Presidente Municipal con los ciudadanos y diferentes sectores públicos.	Porcentaje de eventos especiales.	Eventos atendidos.	16.67%	6.67%	6.67%	6.67%	6.67%	6.67%	6.67%	6.67%	6.67%	6.67%	6.67%	6.67%	100%	100%	22
A.5.1.	Realización de eventos especiales de Relaciones Públicas.	Número de eventos especiales realizados.	Eventos Especiales.	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	22	22	100%

Elaboró

MTRA. VIRIDIANA RAQUEL LARA SPINDOLA
 AUXILIAR ADMINISTRATIVO
 COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA

Revisó

L.D. GUSTAVO MONGUIA ESCAMILLA
 COORDINADOR ADMINISTRATIVO
 SECRETARÍA PARTICULAR
 (ENLACE DE PBR)

Autorizó

L.A.E. MARIA ELENA ARLENE RAMIREZ SALAZAR
 SECRETARÍA PARTICULAR