



Presidencia Municipal de Pachuca de Soto
Secretaría de Planeación y Evaluación

Diagnóstico del Problema 2023

Datos del Programa

Secretaría o Instituto a cargo:	100	Unidades de apoyo de la o el Presidente Municipal
Unidad responsable:	120	Dirección de Atención Telefónica SERVITEL
Programa:	UA03	Atención Ciudadana 070

INDICADORES DE REFERENCIA

Uso de base de datos de solicitudes de los ciudadanos del año 2022 dentro de la Dirección de Atención Telefónica al cierre del mismo, dentro del Municipio de Pachuca de Soto para brindar un seguimiento oportuno.

POBLACION O ÁREA DE ENFOQUE POTENCIAL

Se reciben aproximadamente 4,000 solicitudes anuales, realizadas por la ciudadanía de Pachuca de Soto, para las distintas colonias que se encuentra en ella.

POBLACION O ÁREA DE ENFOQUE OBJETIVO

Se benefician a 314,331 habitantes de Pachuca de Soto. De acuerdo al censo de población del Instituto de Estadística y Geografía (INEGI) 2020.

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Los ciudadanos del municipio de Pachuca de Soto reciben atención telefónica ineficiente en la recepción de sus solicitudes y demandas además de carecer de herramientas y medios de difusión para proporcionar a la ciudadanía información veraz sobre la vía correcta para contactarnos, así como del servicio que se proporciona.

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN / OBJETIVO

Se proporcionará información a la ciudadanía mediante whatsapp y redes sociales con la finalidad de que el ciudadano identifique cuales son las vías de comunicación con las que contamos y así pueda hacer llegar sus peticiones.

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS ASOCIADOS A LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA

Debido a la desconfianza del ciudadano en el tema de cumplimiento de sus solicitudes se ha perdido de cierta manera ese lazo entre la Presidencia y las y los ciudadanos, aunado a una mala atención por parte de los operadores al recibir las llamadas.

*ÁREAS DE ENFOQUE: Se hace referencia a un área geográfica por no poder definir como poblaciones.

Elaboró

L.C.E. Ricardo Armando Rangel Martínez
Director de Atención Ciudadana SERVITEL

Revisó

Mtra. Norma Erandi Sánchez Lara
Enlace PBR

Autorizo

L.A.E. María Elena Arlene Ramírez Salazar
Secretaría Particular

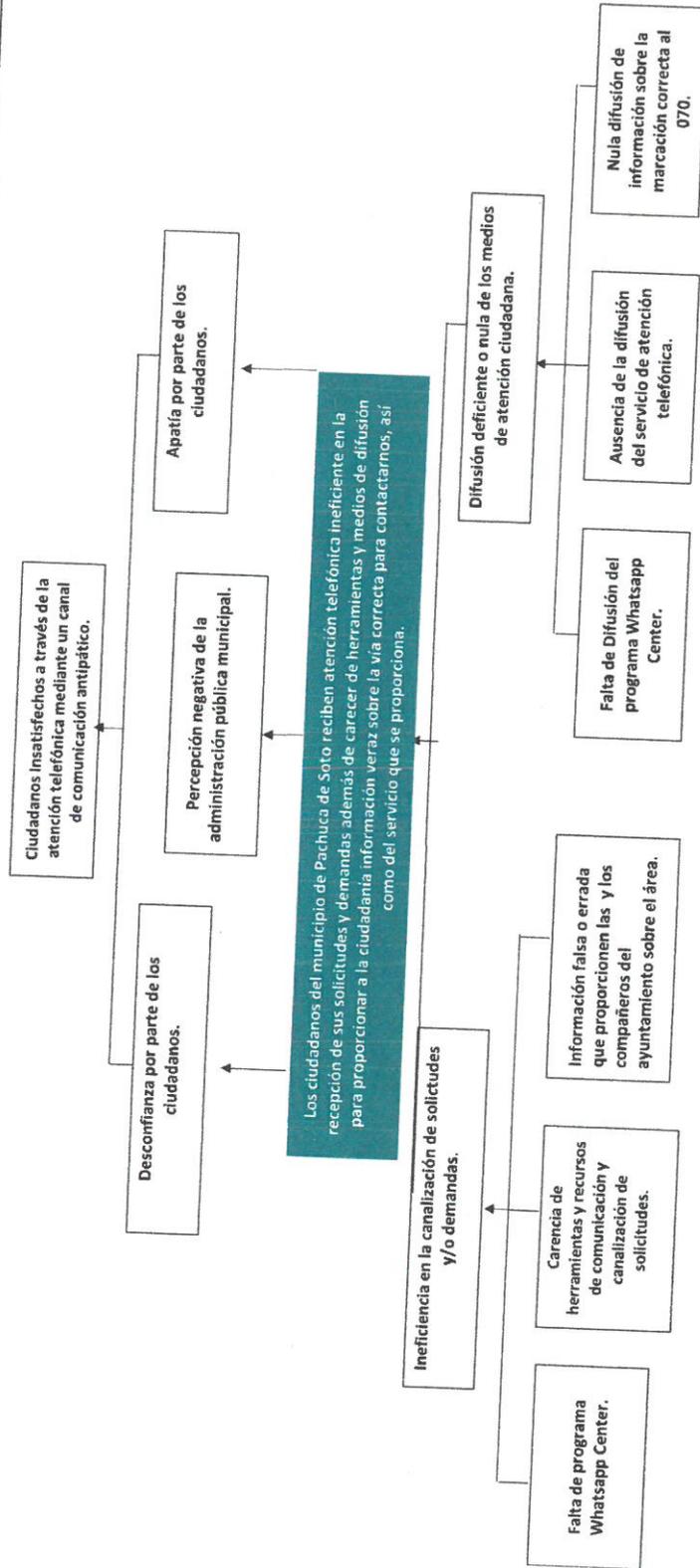


Presidencia Municipal de Pachuca de Soto

Secretaría de Planeación y Evaluación

Árbol de Problemas 2023

Secretaría o Instituto a cargo:	100	Unidades de apoyo de la o el Presidente Municipal
Unidad responsable:	120	Dirección de Atención Telefónica SERVITEL
Programa:	UA03	Atención Ciudadana 070



Elaboró

L.C.E. Ricardo Armando Rangel Martínez
Director de Atención Ciudadana SERVITEL

Revisó

Mtra. Norma Erandi Sánchez Lara
Enlace PBR

Autorizó

L.A.E. María Elena Ariene Ramírez Salazar
Secretaría Particular

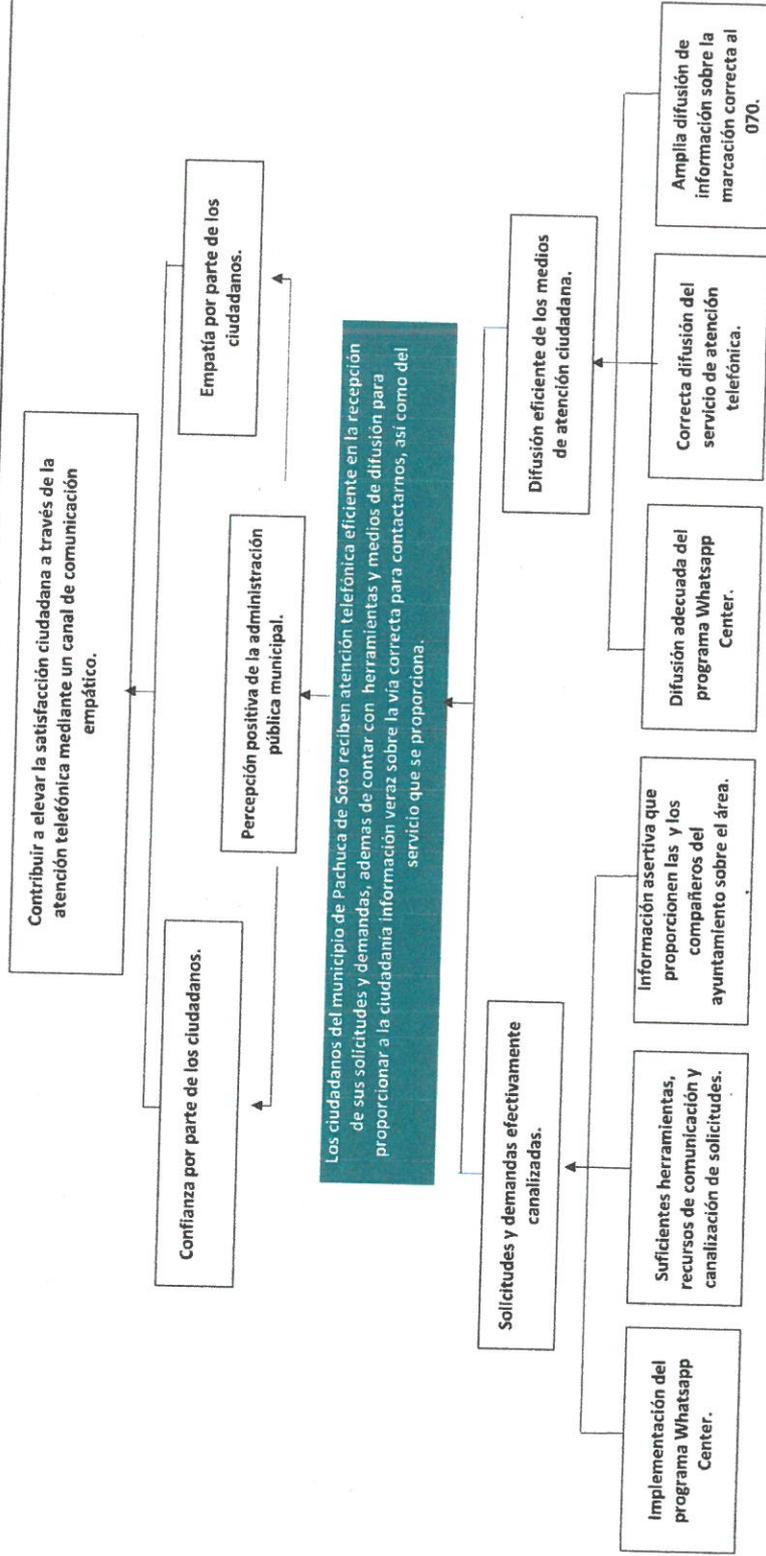


Presidencia Municipal de Pachuca de Soto

Secretaría de Planeación y Evaluación

Árbol de Objetivos 2023

Secretaría o Instituto a cargo:	100	Unidades de apoyo de la o el Presidente Municipal
Unidad responsable:	120	Dirección de Atención Telefónica SERVITEL
Programa:	UA03	Atención Ciudadana 070



Elaboró

L.C.E. Ricardo Armando Rangel Martínez
Director de Atención Ciudadana SERVITEL

Revisó
Mtra. Norma Erendi Sánchez Lara
Enlace PBR

Autorizó
L.A.E. María Elena Arjona Ramírez Salazar
Secretaría Particular



Presidencia Municipal de Pachuca de Soto
Secretaría de Planeación y Evaluación

Matriz de Alternativas 2023

Secretaría o Instituto a cargo:	100	Unidades de apoyo de la o el Presidente Municipal
Unidad responsable:	120	Dirección de Atención Telefónica SERVITEL
Programa:	UA03	Atención Ciudadana 070

Criterios de Valoración	Alternativa 1		Alternativa 2
	Solicitudes y demandas efectivamente canalizadas	Difusión eficiente de los medios de atención ciudadana.	
Menor costo de implementación	1		2
Mayor financiamiento disponible	2		1
Menor tiempo para obtener resultados	1		2
Mayor aceptación de la alternativa por parte de la población afectada por el problema	1		2
Mayor viabilidad técnica	2		1
Mayor capacidad institucional	2		1
Mayor impacto institucional	1		2
Total	10		11

Elaboró

L.C.E. Ricardo Armando Rangel Martínez
 Director de Atención Ciudadana SERVITEL

Revisó

Mtra. Norma Erendi Sánchez Lara
 Enlace PBR

Autorizó

C.A.E. María Elena Arfiero Ramírez Salazar
 Secretaria Particular

Escala: Mejor = 2; Peor = 1



Presidencia Municipal de Pachuca de Soto
Secretaría de Planeación y Evaluación

Estructura Analítica del Programa Presupuestario 2023

Secretaría o Instituto a cargo:	100	Unidades de apoyo de la o el Presidente Municipal
Unidad responsable:	120	Dirección de Atención Telefónica SERVITEL
Programa:	UA03	Atención Ciudadana 070

Problemática (Proviene del árbol del problema)	Solución (Proviene del árbol del objetivo)
Efectos	Fines
Ciudadanos Insatisfechos a través de la atención telefónica mediante un canal de comunicación antipático.	Contribuir a elevar la satisfacción ciudadana a través de la atención telefónica mediante un canal de comunicación empático.
Problema	Objetivo
Población objetivo	Población objetivo
Se reciben aproximadamente 4,000 solicitudes anuales, realizadas por la ciudadanía de Pachuca de Soto, para las distintas colonias que se encuentra en ella.	314,331 habitantes de Pachuca de Soto, De acuerdo al censo de población del Instituto de Estadística y Geografía (INEGI) 2020.
Descripción del problema	Descripción del resultado esperado
Los ciudadanos del municipio de Pachuca de Soto reciben atención telefónica ineficiente en la recepción de sus solicitudes y demandas además de carecer de herramientas y medios de difusión para proporcionar a la ciudadanía información veraz sobre la vía correcta para contactarnos, así como del servicio que se proporciona.	Los ciudadanos del municipio de Pachuca de Soto reciben atención telefónica eficiente en la recepción de sus solicitudes y demandas, además de contar con herramientas y medios de difusión para proporcionar a la ciudadanía información veraz sobre la vía correcta para contactarnos, así como del servicio que se proporciona.
Magnitud (Línea base)	Magnitud (Resultado esperado)
F. 0	F. 100%
P. 0	P. 100%
C.1. 4398	C.1. 100%
C.2. 0	C.2. 100%
A.1.1 1600	A.1.1 1600
A.1.2 1600	A.1.2 1600
A.1.3 1600	A.1.3. 1600
A.2.1. 80	A.2.1. 80
A.2.2. 80	A.2.2. 80
A.2.3. 80	A.2.3. 80
Causas	Medios
C.1. Ineficiencia en la canalización de solicitudes y/o demandas.	C.1 Solicitudes y demandas efectivamente canalizadas.
A.1.1. Falta del programa Whatsapp Center.	A.1.1. Implementación del Programa Whatsapp Center.
A.1.2. Carencia de herramientas y recursos de comunicación y canalización de solicitudes.	A.1.2. Suficientes herramientas, recursos de comunicación y canalización de solicitudes.
A.1.3. Información falsa o errada que proporcionen las y los compañeros del ayuntamiento sobre el área.	A.1.3. Información asertiva que proporcionen las y los compañeros del ayuntamiento sobre el área.
C.2. Difusión deficiente o nula de los medios de atención ciudadana.	C.2 Difusión eficiente de los medios de atención ciudadana.
A.2.1. Falta de difusión del programa Whatsapp Center.	A.2.1. Difusión adecuada del programa Whatsapp Center.
A.2.2. Ausencia de la difusión del servicio de atención telefónica.	A.2.2. Correcta difusión del servicio de atención telefónica.
A.2.3. Nula difusión de información sobre la marcación correcta al 070.	A.2.3. Amplia difusión de información sobre la marcación correcta al 070.

Elaboró

L.C.E. Ricardo Armando Rangel Martínez
 Director de Atención Ciudadana SERVITEL

Revisó

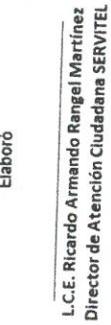
Mtra. Norma Erandi Sánchez Lara
 Enlace PBR

Autorizó

L.A.E. María Elena Arlene Ramírez Salazar
 Secretaria Particular

Matriz de Indicadores para Resultados 2023

		Datos del Programa		
Secretaría o Instituto a cargo:	100	Unidades de apoyo de la o el Presidente Municipal		
Unidad responsable:	120	Dirección de Atención Telefónica SERVITEL		
Nombre del Programa:	UA03	Atención Ciudadana 070		
Definición del Programa:		Recepción, valoración, canalización y seguimiento de las peticiones realizadas por la ciudadanía del municipio de Pachuca de Soto, Hgo, a través del Sistema de Gestión de Atención Ciudadana.		
Beneficiarios del Programa:	314,331	Población del Municipio de Pachuca de Soto.		
Alineación al PMD, Eje:	1	Pachuca Honesta, Cercana y Moderna.		
Objetivo Estratégico:	1.2	Mejora de la gestión pública.		
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.		
Acción Estratégica:	1.2.A.3	Desarrollar e implementar sistemas de información que faciliten la comunicación con la ciudadanía para la atención de peticiones a través del programa Servitel 070 y WhatsApp Center.		
Objetivo de los ODS:	9	Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.		
Meta del Objetivo:	9.c	Aumentar significativamente el acceso a la tecnología de la información y las comunicaciones y esforzarse por proporcionar acceso universal y asequible a Internet en los países menos adelantados de aquí a 2030.		
Módulo de la GDM:	8	Gobierno abierto.		
Indicador:	8.2.2	Seguimiento y atención de las propuestas ciudadanas.		
Alineación transversal:	Perspectiva de Género	NO APLICA	SIPPINNA	NO APLICA
	Elaboró			NO APLICA

Revisó

Mtra. Norma Elendi Sánchez Lara
Enlace PBR

Autorizó

L.A.E. María Elena Arlene Ramírez Salazar
Secretaría Particular





Presidencia Municipal de Pachuca de Soto
Secretaría de Planeación, Evaluación y Seguimiento

Matriz de Indicadores para Resultados

Datos del Programa	
Unidades de apoyo de la o al Presidente Municipal	100
Dirección de Atención Telefónica SERVITEL	120
Atención Ciudadana 070	UA03

Matriz de indicadores para Resultados			
Nivel	Objetivos	Indicadores	Fuentes de Información
Fin	Contribuir a elevar la satisfacción ciudadana a través de la atención telefónica mediante un canal de comunicación empático.	Indica de variación anual de peticiones atendidas.	Sistema de Gestión de Atención Ciudadana 070.
Propósito	Los ciudadanos del municipio de Pachuca de Soto reciben atención telefónica eficiente en la recepción de sus solicitudes y demandas, además de contar con herramientas y medios de difusión para proporcionar a la ciudadanía información veraz sobre la vía correcta para contactarnos, así como del servicio que se proporciona.	Tasa de variación anual de peticiones ingresadas al sistema de gestión.	Sistema de Gestión de Atención Ciudadana 070.
Componentes	C.1. Solicitudes y demandas efectivamente canalizadas.	1.1.1. Porcentaje de solicitudes canalizadas	Sistema de Gestión de Atención Ciudadana 070.
Componentes	C.2. Difusión eficiente de los medios de atención ciudadana.	1.2.1. Porcentaje de publicaciones.	Redes Sociales (Facebook, Whatsapp, Centar).
C1			
Actividades	A.1.1. Implementación del Programa Whatsapp Centar.	Número de peticiones atendidas.	Sistema de Gestión de Atención Ciudadana 070.
Actividades	A.1.2. Suficientes herramientas, recursos de comunicación y canalización de solicitudes.	Número de estadísticas integradas.	Sistema de Gestión de Atención Ciudadana 070.
Actividades	A.1.3. Información asertiva que proporcione las ventajas del Ayuntamiento sobre el foro.	Número de capacitaciones.	RUTS, portal de Internet donde se realiza el catálogo de Servicios Ofertados a la ciudadanía por parte de la Presidencia de Pachuca.
C2			
Actividades	A.2.1. Difusión del programa Whatsapp Centar.	Número de publicaciones realizadas.	Redes Sociales.
Actividades	A.2.2. Correcta difusión del servicio de atención telefónica.	Número de publicaciones realizadas y capacitaciones.	Redes Sociales y Capacitaciones concretadas.
Actividades	A.2.3. Amplia difusión de información sobre la marcación correcta al 070.	Número de publicaciones realizadas.	Redes Sociales.
Supuestos			
			Que los ciudadanos demanden a través del 070 los servicios que ofrece la Administración Pública Municipal.
			Que los ciudadanos comuniquen sus solicitudes y demandas.
			Que el ciudadano presente la necesidad de un servicio o trámite.
			Que el ciudadano este lo mejor informado acerca de los medios en que puede realizar sus reportes o peticiones.
			Que los ciudadanos reporten sus solicitudes y demandas de forma adecuada.
			Que el ciudadano presente la necesidad de un servicio o trámite.
			Mantener capacitados a nuestros colaboradores para dar un mejor servicio informativo.
Medios de verificación			
			Reportes del Sistema de Gestión de Atención Ciudadana 070.
			Reportes del Sistema de Gestión de Atención Ciudadana 070.
			Publicaciones en redes sociales.
Medios de verificación			
			Reportes del Sistema de Gestión de Atención Ciudadana 070.
			Estadística generada.
			Estadística generada.
Supuestos			
			Promocionar el servicio en la red social para que el ciudadano este informado sobre los servicios brindados en el Ayuntamiento.
			Que el ciudadano y personal de la Administración este informado correctamente sobre los servicios ofrecidos.
			Que el ciudadano este informado sobre el número correcto para atender sus solicitudes y reportes.

Elaboró

L.C.E. Ricardo Armando Nájera Martínez
Director de Atención Ciudadana SERVITEL

Revisó

Mtra. Norma Erandi Sánchez Lara
Eliéce PBN

Aprobó

L.A.E. María Elena Alvarado Ramírez Salazar
Secretaría Particular



Presidencia Municipal de Pachuca de Soto
Secretaría de Planeación y Evaluación

Ficha de Indicador Fin 2023

Datos del Programa		
Secretaría o Instituto a cargo:	100	Unidades de apoyo de la o el Presidente Municipal
Unidad responsable:	120	Dirección de Atención Telefónica SERVITEL
Programa:	UA03	Atención Ciudadana 070
Definición del Programa:	Recepción, valoración, canalización y seguimiento de las peticiones realizadas por la ciudadanía del municipio de Pachuca de Soto, Hgo, a través del Sistema de Gestión de Atención Ciudadana.	
Beneficiarios del Programa:	314,331	Población del Municipio de Pachuca de Soto.
Alineación al PMD, Eje:	1	Pachuca Honesta, Cercana y Moderna.
Objetivo Estratégico:	1.2	Mejora de la gestión pública.
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.
Acción Estratégica:	1.2.A.3	Desarrollar e implementar sistemas de información que faciliten la comunicación con la ciudadanía para la atención de peticiones a través del programa Servitel 070 y WhatsApp Center.

Datos de Identificación del Indicador			
Nombre del Fin:	Contribuir a elevar la satisfacción ciudadana a través de la atención telefónica mediante un canal de comunicación empático.		
Nombre del Indicador:	Índice de variación anual de peticiones atendidas.		
Definición del indicador:	El cálculo de peticiones atendidas por las dependencias.		
Tipo de Indicador:	Estratégico	x	Gestión
Dimensión a Medir:	Eficacia		Eficiencia
	Calidad	x	Economía
Sentido del indicador:	Ascendente	x	

Datos del Indicador			
Fórmula:	$IVAPA = (PAAA - PAAAN) / PAAAN * 100$		
Variables:	IVAPA= Índice de Variación Anual de Peticiones Atendidas. PAAA= Peticiones Atendidas Año Actual. PAAAN= Peticiones Atendidas Año Anterior.		
Unidad de medida (variables):	Peticiones atendidas		
Medios de verificación:	Reportes del Sistema de Gestión de Atención Ciudadana 070.		
Unidad de medida del resultado:	Porcentaje.		
Frecuencia de medición:	Anual	Periodo de cumplimiento:	Anual
Semafización:	Verde:	>66.66	Línea base: 0 Meta: 100%
	Amarillo:	<66.66	
	Rojo:	<33.33	

Elaboró

L.C.E. Ricardo Armando Rangel Martínez
Director de Atención Ciudadana SERVITEL

Revisó

Mtra. Norma Erandi Sánchez Lara
Enlace PBR

Autorizó

L.A.E. María Elena Arlene Ramírez Salazar
Secretaría Particular



Presidencia Municipal de Pachuca de Soto
Secretaría de Planeación y Evaluación

Ficha de Indicador Propósito 2023

Datos del Programa		
Secretaría o Instituto a cargo:	100	Unidades de apoyo de la o el Presidente Municipal
Unidad responsable:	120	Dirección de Atención Telefónica SERVITEL
Programa:	UA03	Atención Ciudadana 070
Definición del Programa:	Recepción, valoración, canalización y seguimiento de las peticiones realizadas por la ciudadanía del municipio de Pachuca de Soto, Hgo, a través del Sistema de Gestión de Atención Ciudadana.	
Beneficiarios del Programa:	314,331	Población del Municipio de Pachuca de Soto.
Alineación al PMD, Eje:	1	Pachuca Honesta, Cercana y Moderna.
Objetivo Estratégico:	1.2	Mejora de la gestión pública.
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.
Acción Estratégica:	1.2.A.3	Desarrollar e implementar sistemas de información que faciliten la comunicación con la ciudadanía para la atención de peticiones a través del programa Servitel 070 y WhatsApp Center.

Datos de Identificación del Indicador			
Nombre del Propósito:	Los ciudadanos del municipio de Pachuca de Soto reciben atención telefónica eficiente en la recepción de sus solicitudes y demandas, además de contar con herramientas y medios de difusión para proporcionar a la ciudadanía información veraz sobre la vía correcta para contactarnos, así como del servicio que se proporciona.		
Nombre del Indicador:	Tasa de variación anual de peticiones ingresadas al sistema de gestión.		
Definición del indicador:	El cálculo del total de peticiones de la ciudadanía ingresadas al sistema de gestión 070.		
Tipo de Indicador:	Estratégico	x	Gestión
Dimensión a Medir:	Eficacia		Eficiencia
	Calidad	x	Economía
Sentido del indicador:	Ascendente	x	

Datos del Indicador					
Fórmula:	$TVAPI = (PIAA - PIAAN) / PIAAN * 100$				
Variables:	TVAPI= Tasa de Variación Anual de Peticiones Ingresadas. PIAA= Peticiones Ingresadas Año Actual. PIAAN= Peticiones Ingresadas Años Anterior.				
Unidad de medida (variables):	Peticiones ingresadas.				
Medios de verificación:	Reportes del Sistema de Gestión de Atención Ciudadana 070.				
Unidad de medida del resultado:	Porcentaje.				
Frecuencia de medición:	Anual	Período de cumplimiento:	Anual		
Semafización:	Verde:	>66.66	Línea base:	0	
	Amarillo:	<66.66		Meta:	100%
	Rojo:	<33.33			

Elaboró

L.C.E. Ricardo Armando Rangel Martínez
Director de Atención Ciudadana SERVITEL

Revisó

Mtra. Norma Grandi Sánchez Lara
Enlace PBR

Autorizó

L.A.E. María Elena Ariens Ramírez Salazar
Secretaría Particular



Presidencia Municipal de Pachuca de Soto
Secretaría de Planeación y Evaluación

Ficha de Indicador 2023

Datos del Programa		
Secretaría o Instituto a cargo:	100	Unidades de apoyo de la o el Presidente Municipal
Unidad responsable:	120	Dirección de Atención Telefónica SERVITEL
Programa:	UA03	Atención Ciudadana 070
Definición del Programa:	Recepción, valoración, canalización y seguimiento de las peticiones realizadas por la ciudadanía del municipio de Pachuca de Soto, Hgo, a través del Sistema de Gestión de Atención Ciudadana.	
Beneficiarios del Programa:	314,331	Población del Municipio de Pachuca de Soto.
Alineación al PMD, Eje:	1	Pachuca Honesta, Cercana y Moderna.
Objetivo Estratégico:	1.2	Mejora de la gestión pública.
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.
Acción Estratégica:	1.2.A.3	Desarrollar e implementar sistemas de información que faciliten la comunicación con la ciudadanía para la atención de peticiones a través del programa Servitel 070 y WhatsApp Center.

Datos de Identificación del Indicador				
Nombre del Componente:	C.1.	Solicitudes y demandas efectivamente canalizadas.		
Nombre del Indicador:	Porcentaje de solicitudes canalizadas			
Definición del indicador:	Reportes que realizan los ciudadanos derivado de alguna necesidad en sus colonias o lugar donde viven, por el cual se espera una respuesta por parte de la diferentes instancias operativas del Ayuntamiento de Pachuca de Soto.			
Tipo de Indicador:	Estratégico		Gestión	x
Dimensión a Medir:	Eficacia	x	Eficiencia	
	Calidad		Economía	
Sentido del Indicador:	Ascendente	x		

Datos del Indicador			
Fórmula:	$PSC = (NSR / NSPC) * 100$		
Variables:	PSC= Porcentaje de solicitudes canalizadas. NSR=Número de solicitudes recibidas. NSPC=Número de solicitudes programadas a canalizar.		
Unidad de medida (variables):	Solicitudes Canalizadas.		
Medios de verificación:	Reportes del Sistema de Gestión de Atención Ciudadana 070.		
Unidad de medida del resultado:	Porcentaje.		
Frecuencia de medición:	Trimestral	Período de cumplimiento:	Anual
Semaforización:	Verde:	>66.66	Línea base:
	Amarillo:	<66.66	4398
	Rojo:	<33.33	Meta:
			100%

Elaboró

L.C.E. Ricardo Armando Rangel Martínez
Director de Atención Ciudadana SERVITEL

Revisó

Mtra. Norma Erandi Sánchez Lara
Enlace PBR

Autorizó

L.A.E. María Elena Arlene Ramírez Salazar
Secretaría Particular



Presidencia Municipal de Pachuca de Soto
Secretaría de Planeación y Evaluación

Ficha de Indicador 2023

Datos del Programa		
Secretaría o Instituto a cargo:	100	Unidades de Apoyo de la o el Presidente Municipal
Unidad responsable:	120	Dirección de Atención Telefónica SERVITEL
Programa:	UA03	Atención Ciudadana
Definición del Programa:	Recepción, valoración, canalización y seguimiento de las peticiones realizadas por la ciudadanía del municipio de Pachuca de Soto, Hgo, a través del Sistema de Gestión de Atención Ciudadana.	
Beneficiarios del Programa:	314,331	Población del Municipio de Pachuca de Soto.
Alineación al PMD, Eje:	1	Pachuca Honesta, Cercana y Moderna
Objetivo Estratégico:	1.2	Mejora de la gestión pública
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.
Acción Estratégica:	1.2.A.3	Difusión oportuna de los medios de comunicación con la ciudadanía para la atención de peticiones a través del programa Servitel 070 y Whatsapp Center.

Datos de Identificación del Indicador			
Nombre del Componente:	C.2.	Difusión eficiente de los medios de atención ciudadana.	
Nombre del Indicador:	Porcentaje de Publicaciones.		
Definición del indicador:	Promoción efectiva de los medios de comunicación por lo cuales los ciudadanos pueden tener un nexo de atención para poder realizar sus solicitudes o reportes.		
Tipo de Indicador:	Estratégico	x	Gestión
Dimensión a Medir:	Eficacia	x	Eficiencia
	Calidad		Economía
Sentido del indicador:	Ascendente	x	

Datos del Indicador			
Fórmula:	$PP = (NPRS/NPP) * 100$		
Variables:	PP= Porcentaje de publicaciones. NPRS=Número de publicaciones en redes sociales. NPP=Número de publicaciones programadas.		
Unidad de medida (variables)	Publicaciones en Redes Sociales.		
Medios de verificación:	Redes Sociales.		
Unidad de medida del resultado:	Porcentaje.		
Frecuencia de medición:	Trimestral	Período de cumplimiento: Anual	
SemafORIZACIÓN:	Verde:	>66.66	Línea base: 0 Meta: 100%
	Amarillo:	<66.66	
	Rojo:	<33.33	

Elaboró

L.C.E. Ricardo Armando Rangel Martínez
Director de Atención Ciudadana SERVITEL

Revisó

Mtra. Norma Eraní Sánchez Lara
Enlace PBR

Autorizó

L.A.E. María Elena Arlene Ramírez Salazar
Secretaría Particular



Presidencia Municipal de Pachuca de Soto
Secretaría de Planeación y Evaluación

Ficha de Indicador Actividad 2023

Datos del Programa		
Secretaría o Instituto a cargo:	100	Unidades de Apoyo de la o el Presidente Municipal
Unidad responsable:	120	Dirección de Atención Telefónica SERVITEL
Programa:	UA03	Atención Ciudadana
Definición del Programa:	Recepción, valoración, canalización y seguimiento de las peticiones realizadas por la ciudadanía del municipio de Pachuca de Soto, Hgo, a través del Sistema de Gestión de Atención Ciudadana.	
Beneficiarios del Programa:	314,331	Población del Municipio de Pachuca de Soto.
Alineación al PMD, Eje:	1	Pachuca Honesta, Cercana y Moderna.
Objetivo Estratégico:	1.2	Mejora de la gestión pública.
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.
Acción Estratégica:	1.2.A.3	Desarrollar e implementar sistemas de información que faciliten la comunicación con la ciudadanía para la atención de peticiones a través del programa Servitel 070 y WhatsApp Center.

Datos de Identificación del Indicador				
Nombre de la Actividad	A.1.1	Implementación del programa WhatsApp Center.		
Nombre del Indicador:	Número de peticiones atendidas.			
Definición del indicador:	Número total de peticiones atendidas por medio de Whatsapp Center.			
Tipo de Indicador:	Estratégico		Gestión	x
Dimensión a Medir:	Eficacia	x	Eficiencia	
	Calidad		Economía	
Sentido del indicador:	Ascendente	x	Descendente	

Datos del Indicador				
Fórmula:	NPA= PA1+PA2+...Pan.			
Variables:	NPA= Numero de Peticiones Atendidas dentro del periodo que se reporta. PA1= Peticiones Atendidas 1. PA2=Peticiones Atendidas 2.			
Unidad de medida (variables):	Peticiones Atendidas.			
Medios de verificación:	Reportes del Sistema de Gestión de Atención Ciudadana 070.			
Unidad de medida del resultado:	Número			
Frecuencia de medición:	Mensual	Periodo de cumplimiento: Anual		
Semaforización:	Verde:	>66.66	Línea base:	1600
	Amarillo:	<66.66		
	Rojo:	<33.33	Meta:	1,600.00

Elaboró

L.C.E. Ricardo Armando Rangel Martínez
Director de Atención Ciudadana SERVITEL

Revisó

Mtra. Norma Erandi Sánchez Lara
Enlace PBR

Autorizó

L.A.E. María Elena Arlene Ramírez Salazar
Secretaría Particular



Presidencia Municipal de Pachuca de Soto
Secretaría de Planeación y Evaluación

Ficha de Indicador Actividad 2023

Datos del Programa		
Secretaría o Instituto a cargo:	100	Unidades de Apoyo de la o el Presidente Municipal
Unidad responsable:	120	Dirección de Atención Telefónica SERVITEL
Programa:	UA03	Atención Ciudadana
Definición del Programa:	Recepción, valoración, canalización y seguimiento de las peticiones realizadas por la ciudadanía del municipio de Pachuca de Soto, Hgo, a través del Sistema de Gestión de Atención Ciudadana.	
Beneficiarios del Programa:	314,331	Población del Municipio de Pachuca de Soto.
Alineación al PMD, Eje:	1	Pachuca Honesta, Cercana y Moderna.
Objetivo Estratégico:	1.2	Mejora de la gestión pública.
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.
Acción Estratégica:	1.2.A.3	Desarrollar e implementar sistemas de información que faciliten la comunicación con la ciudadanía para la atención de peticiones a través del programa Servitel 070 y WhatsApp Center.

Datos de Identificación del Indicador			
Nombre de la Actividad	A. 1.2	Indicadores, herramientas, recursos de comunicación y canalización de solicitudes.	
Nombre del Indicador:	Número de estadísticas integradas.		
Definición del indicador:	Las estadísticas generadas por medio de las herramientas de gestión y canalización de solicitudes.		
Tipo de Indicador:	Estratégico		Gestión
Dimensión a Medir:	Eficacia	x	Eficiencia
	Calidad		Economía
Sentido del indicador:	Ascendente	x	Descendente

Datos del Indicador			
Fórmula:	NEI = E11+E12+...Ein		
Variables:	NEI = Suma de las Estadísticas Integradas en el periodo que se reporta. E11= Estadísticas Integradas 1. E12= Estadísticas Integradas 2.		
Unidad de medida (variables):	Estadísticas Integradas.		
Medios de verificación:	Estadística Generada.		
Unidad de medida del resultado:	Número.		
Frecuencia de medición:	Mensual	Período de cumplimiento:	Anual
SemafORIZACIÓN:	Verde:	>66.66	Línea base: 1600 Meta: 1,600.00
	Amarillo:	<66.66	
	Rojo:	<33.33	

Elaboró

L.C.E. Ricardo Armando Rangel Martínez
Director de Atención Ciudadana SERVITEL

Revisó

Mtra. Norma Erandi Sánchez Lara
Enlace PBR

Autorizó

L.A.E. María Elena Arlene Ramírez Salazar
Secretaría Particular



Presidencia Municipal de Pachuca de Soto
Secretaría de Planeación y Evaluación

Ficha de Indicador Actividad 2023

Datos del Programa		
Secretaría o Instituto a cargo:	100	Unidades de Apoyo de la o el Presidente Municipal
Unidad responsable:	120	Dirección de Atención Telefónica SERVITEL
Programa:	UA03	Atención Ciudadana
Definición del Programa:	Recepción, valoración, canalización y seguimiento de las peticiones realizadas por la ciudadanía del municipio de Pachuca de Soto, Hgo, a través del Sistema de Gestión de Atención Ciudadana.	
Beneficiarios del Programa:	314,331	Población del Municipio de Pachuca de Soto.
Alineación al PMD, Eje:	1	Pachuca Honesta, Cercana y Moderna.
Objetivo Estratégico:	1.2	Mejora de la gestión pública.
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.
Acción Estratégica:	1.2.A.3	Desarrollar e implementar sistemas de información que faciliten la comunicación con la ciudadanía para la atención de peticiones a través del programa Servitel 070 y WhatsApp Center.

Datos de Identificación del Indicador				
Nombre de la Actividad	A1.3	Información asertiva que proporcionen las y los compañeros del ayuntamiento sobre el área.		
Nombre del Indicador:	Número de capacitaciones.			
Definición del indicador:	El total de capacitaciones que reciben las y los trabajadores que permiten otorgar la información adecuada a la ciudadanía.			
Tipo de Indicador:	Estratégico		Gestión	
Dimensión a Medir:	Eficacia		Eficiencia	
Sentido del indicador:	Calidad		Economía	
	Ascendente		Descendente	

Datos del Indicador				
Fórmula:	NC= C1+C2+...Cn			
Variables:	NC= Suma de las capacitaciones durante el periodo que se reporta. C1= Capacitaciones 1. C2= Capacitaciones 2.			
Unidad de medida (variables):	Capacitaciones.			
Medios de verificación:	Estadística generada.			
Unidad de medida del resultado:	Número			
Frecuencia de medición:	Mensual		Periodo de cumplimiento: Anual	
SemafORIZACIÓN:	Verde: >66.66		Línea base: 1600	
	Amarillo: <66.66		Meta: 1,600.00	
	Rojo: <33.33			

Elaboró

L.C.E. Ricardo Armando Rangel Martínez
Director de Atención Ciudadana SERVITEL

Revisó

Mtra. Norma Erandi Sánchez Lara
Enlace PBR

Autorizó

L.A.E. María Elena Arlene Ramírez Salazar
Secretaría Particular



Presidencia Municipal de Pachuca de Soto
Secretaría de Planeación y Evaluación

Ficha de Indicador Actividad 2023

Datos del Programa		
Secretaría o Instituto a cargo:	100	Unidades de Apoyo de la o el Presidente Municipal
Unidad responsable:	120	Dirección de Atención Telefónica SERVITEL
Programa:	UA03	Atención Ciudadana
Definición del Programa:	Recepción, valoración, canalización y seguimiento de las peticiones realizadas por la ciudadanía del municipio de Pachuca de Soto, Hgo, a través del Sistema de Gestión de Atención Ciudadana.	
Beneficiarios del Programa:	314,331	Población del Municipio de Pachuca de Soto.
Alineación al PMD, Eje:	1	Pachuca Honesta, Cercana y Moderna
Objetivo Estratégico:	1.2	Mejora de la gestión pública
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.
Acción Estratégica:	1.2.A.3	Difusión oportuna de los medios de comunicación con la ciudadanía para la atención de peticiones a través del programa Servitel 070 y Whatsapp Center.

Datos de Identificación del Indicador				
Nombre de la Actividad	A 2.1	Difusión del programa Whatsapp Center.		
Nombre del Indicador:	Número de publicaciones realizadas.			
Definición del indicador:	El total de publicaciones realizadas en redes sociales de difusión sobre el programa WhatsApp Center			
Tipo de Indicador:	Estratégico		Gestión	x
Dimensión a Medir:	Eficacia	x	Eficiencia	
	Calidad		Economía	
Sentido del indicador:	Ascendente	x	Descendente	

Datos del Indicador			
Fórmula:	NPR= P1+P2+...Pn		
Variables:	NPR= Suma de las Publicaciones Realizadas dentro del periodo que se reporta . P1= Publicaciones 1. P2= Publicaciones 2.		
Unidad de medida (variables):	Publicaciones realizadas.		
Medios de verificación:	Estadística generada.		
Unidad de medida del resultado:	Número.		
Frecuencia de medición:	Mensual	Periodo de cumplimiento:	Anual
Semaforización:	Verde:	>66.66	Línea base: 80 Meta: 80.00
	Amarillo:	<66.66	
	Rojo:	<33.33	

Elaboró

L.C.E. Ricardo Armando Rangel Martínez
Director de Atención Ciudadana SERVITEL

Revisó

Mtra. Norma Erandi Sánchez Lara
Enlace PBR

Autorizó

L.A.E. María Elena Arlene Ramírez Salazar
Secretaría Particular



Presidencia Municipal de Pachuca de Soto
Secretaría de Planeación y Evaluación

Ficha de Indicador Actividad 2023

Datos del Programa		
Secretaría o Instituto a cargo:	100	Unidades de Apoyo de la o el Presidente Municipal
Unidad responsable:	120	Dirección de Atención Telefónica SERVITEL
Programa:	UA03	Atención Ciudadana
Definición del Programa:	Recepción, valoración, canalización y seguimiento de las peticiones realizadas por la ciudadanía del municipio de Pachuca de Soto, Hgo, a través del Sistema de Gestión de Atención Ciudadana.	
Beneficiarios del Programa:	314,331	Población del Municipio de Pachuca de Soto.
Alineación al PMD, Eje:	1	Pachuca Honesta, Cercana y Moderna.
Objetivo Estratégico:	1.2	Mejora de la gestión pública.
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.
Acción Estratégica:	1.2.A.3	Difusión oportuna de la medios de comunicación con la ciudadanía para la atención de peticiones a través del programa Servitel 070 y Whatsapp Center.

Datos de Identificación del Indicador				
Nombre de la Actividad	A 2.2	Correcta difusión del servicio de atención telefónica.		
Nombre del Indicador:	Número de publicaciones realizadas y capacitaciones.			
Definición del indicador:	El total de las publicaciones de difusión del área y servicios en donde se de información clara y precisa a la ciudadanía.			
Tipo de Indicador:	Estratégico		Gestión	x
Dimensión a Medir:	Eficacia	x	Eficiencia	
	Calidad		Economía	
Sentido del indicador:	Ascendente	x	Descendente	

Datos del Indicador			
Fórmula:	NPCR= (PR1+PR2+...PRn) + (CR1+CR2+...CRn)		
Variables:	NPCR= Suma de todas las Publicaciones + Suma de todas las Capacitaciones dentro del periodo que se reporta. PR= Publicaciones Realizadas. CR= Capacitaciones Realizadas.		
Unidad de medida (variables):	Publicaciones y Capacitaciones realizadas.		
Medios de verificación:	Estadística generada.		
Unidad de medida del resultado:	Número.		
Frecuencia de medición:	Mensual	Periodo de cumplimiento: Anual	
Semafización:	Verde:	>66.66	Línea base: 80
	Amarillo:	<66.66	
	Rojo:	<33.33	
		Meta:	80.00

Elaboró

L.C.E. Ricardo Armando Rangel Martínez
Director de Atención Ciudadana SERVITEL

Revisó

Mtra. Norma Erandi Sánchez Lara
Enlace PBR

Autorizó

L.A.E. María Elena Arlene Ramírez Salazar
Secretaria Particular



Presidencia Municipal de Pachuca de Soto
Secretaría de Planeación y Evaluación

Formato de Calendarización por Programa 2023

Secretaría o Instituto a cargo:	100	Unidades de apoyo de la o el Presidente Municipal
Unidad responsable:	120	Dirección de Atención Telefónica SERVITEL
Programa:	UA03	Atención Ciudadana 070
Definición del Programa:	Recepción, valoración, canalización y seguimiento de las peticiones realizadas por la ciudadanía del municipio de Pachuca de Soto, Hgo. a través del Sistema de Gestión de Atención Ciudadana.	
Beneficiarios del Programa:	314,331	Población del Municipio de Pachuca de Soto.

Presupuesto asignado por proyecto: \$ 1,054,902.00

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
Fin	Contribuir a elevar la satisfacción ciudadana a través de la atención telefónica mediante un canal de comunicación empático.	Índice de variación anual de peticiones atendidas.	Porcentaje.	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	4,700.00	100%
Propósito	Los ciudadanos del municipio de Pachuca de Soto reciben atención telefónica eficiente en la recepción de sus solicitudes y demandas, además de contar con herramientas y medios de difusión para proporcionar a la ciudadanía información veraz sobre la vía correcta para contactarnos, así como del servicio que se proporciona.	Tasa de variación anual de peticiones ingresadas al sistema de gestión.	Porcentaje.	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	4,700.00	100%
C.1	Solicitudes y demandas eficientemente canalizadas.	Porcentaje de solicitudes canalizadas.	Solicitudes canalizadas.	8.33%	8.33%	8.33%	8.33%	8.33%	8.33%	8.33%	8.33%	8.33%	8.33%	8.33%	8.33%	100%
C.2	Difusión eficiente de los medios de atención ciudadana.	Porcentaje de publicaciones.	Publicaciones en redes sociales.	8.33%	8.33%	8.33%	8.33%	8.33%	8.33%	8.33%	8.33%	8.33%	8.33%	8.33%	8.33%	100%
A.1.1	Implementación del Programa Whatsapp Center.	Número de peticiones atendidas.	Peticiones atendidas.	133	134	133	133	134	133	133	134	133	133	134	133	1,600.00
A.1.2	Suficientes herramientas, recursos de comunicación y canalización de información asertiva que proporcionen las y los compañeros del ayuntamiento sobre el área.	Número de estadísticas integradas.	Estadísticas integradas.	133	134	133	133	134	133	133	134	133	133	134	133	1,600.00
A.1.3	Difusión del programa Whatsapp Center.	Número de publicaciones realizadas.	Publicaciones realizadas.	7	7	6	7	7	6	7	7	6	7	7	6	80.00
A.2.1	Correcta difusión del servicio de atención telefónica.	Número de publicaciones realizadas y capacitaciones.	Publicaciones y capacitaciones realizadas.	7	7	6	7	7	6	7	7	6	7	7	6	80.00
A.2.2	Amplia difusión de información sobre la marcación correcta al 070.	Número de publicaciones realizadas.	Publicaciones realizadas.	7	7	6	7	7	6	7	7	6	7	7	6	80.00

Elaboró

L.C.E. Ricardo Armando Rangil Martínez
Director de Atención Ciudadana SERVITEL

Revisó
Mtro. Norma Erandi Sánchez Lara
Enlace PBR

Autorizó
L.A.E. María Elena Kréne Ramírez Salazar
Secretaría Particular