



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:	130	Secretaría Particular
Programa:	UA04	Atención, Orientación y Canalización Ciudadana.

INDICADORES DE REFERENCIA

El total de solicitudes de la ciudadanía del Municipio de Pachuca de Soto.

POBLACIÓN Ó ÁREA DE ENFOQUE POTENCIAL

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

POBLACIÓN Ó ÁREA DE ENFOQUE OBJETIVO

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

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

La atención que se brinda a la ciudadanía de Municipio de Pachuca de Soto es ineficiente.

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN / OBJETIVO

Se propone capacitar al personal para la adecuada recepción y registro de solicitudes ingresadas mediante audiencias y oficios, verificando que la información este completa para lograr una eficiente atención ciudadana.

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS ASOCIADOS A LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA

Debido a la contingencia sanitaria generada por el SARS COV-2 la atención ciudadana puede verse afectada en su desarrollo y en su continuidad.

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

Elaboró

Mtra. Norma Erandi Sánchez Lara
Enlace PBR

Revisó

Mtra. Norma Erandi Sánchez Lara
Enlace PBR

Autorizó

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

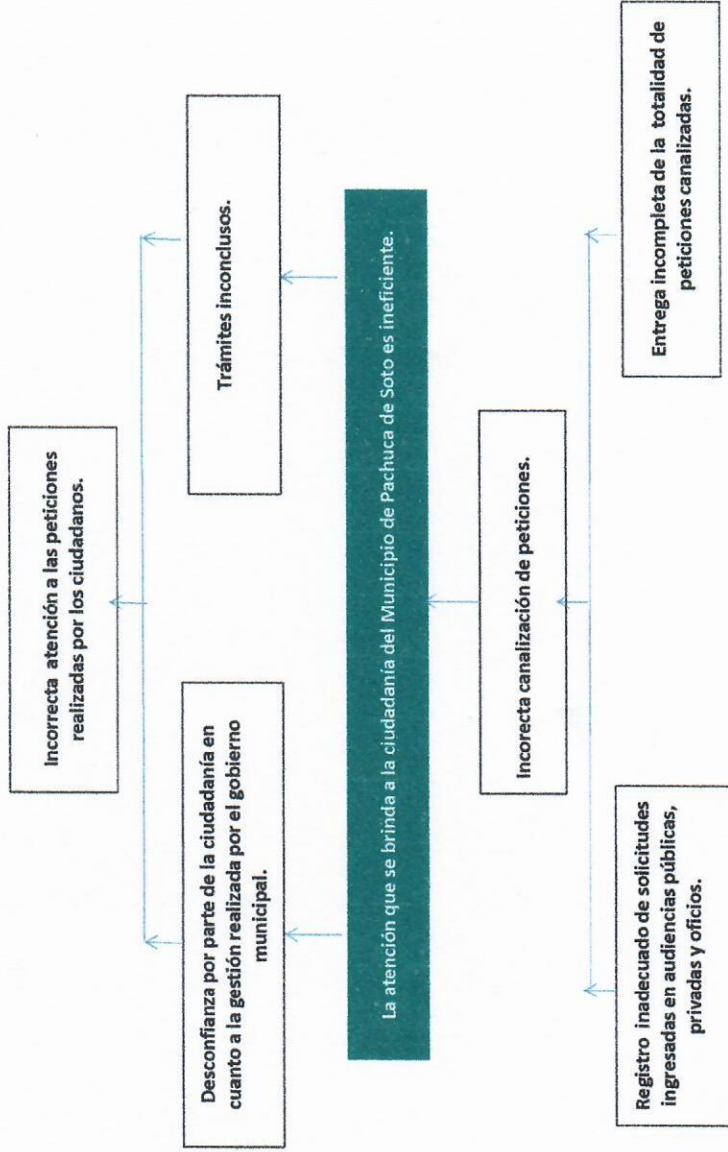



Presidencia Municipal de Pachuca de Soto


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:	130	Secretaría Particular
Programa:	UA04	Atención, Orientación y Canalización Ciudadana.



Elaboró

 Mtra. Norma Erandi Sánchez Lara
 Enlace PBR

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

Matriz de Alternativas 2023

Secretaría o Instituto a cargo:	100	Unidades de Apoyo de la o el Presidente Municipal
Unidad responsable:	130	Secretaría Particular
Programa:	UA04	Atención, Orientación y Canalización Ciudadana.


Criterios de Valoración	Alternativa 1	Alternativa 2	Alternativa 3
Menor costo de implementación	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
Mayor financiamiento disponible	NO APLICA		
Menor tiempo para obtener resultados	NO APLICA		
Mayor aceptación de la alternativa por parte de la población afectada por el problema	NO APLICA		
Mayor viabilidad técnica	NO APLICA		
Mayor capacidad institucional	NO APLICA		
Mayor impacto institucional	NO APLICA		
Total	0	0	0

"En el proyecto UA04, no aplica la Matriz de Alternativas ya que para la elección del proyecto solo es necesario 1 componente, el cual ya está establecido y se ejecuta correctamente"

Escala: Mejor = 2, Peor = 1

Elaboró

 Mtra. Norma Eranelli Sánchez Lara
 Enlace PBR

Revisó

 Mtra. Norma Eranelli Sánchez Lara
 Enlace PBR

Autorizó

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

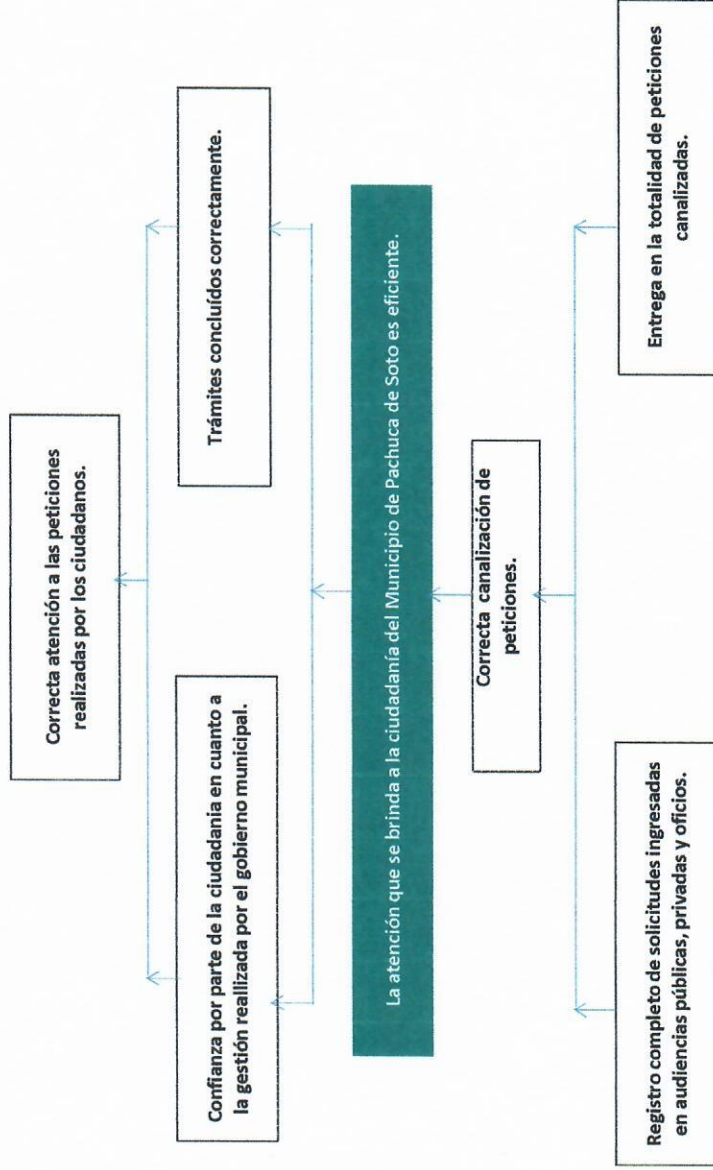


Presidencia Municipal de Pachuca de Soto

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:	130	Secretaría Particular
Programa:	UA04	Atención, Orientación y Canalización Ciudadana.



Elaboró

Mtra. Norma Erandi Sánchez Lara
Enlace PBR

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

Estructura Analítica del Programa Presupuestario 2023

Secretaría o Instituto a cargo:	100	Unidades de Apoyo de la o el Presidente Municipal
Unidad responsable:	130	Secretaría Particular
Programa:	UA04	Atención, Orientación y Canalización Ciudadana.

Problemática (Proviene del árbol del problema)		Solución (Proviene del árbol del objetivo)	
Efectos		Fines	
Incorrecta atención a las peticiones realizadas por los ciudadanos.		Correcta atención a las peticiones realizadas por los ciudadanos.	
Problema		Objetivo	
Población objetivo		Población objetivo	
314,331 habitantes de Pachuca de Soto de acuerdo al censo poblacional, del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) 2020.		314,331 habitantes de Pachuca de Soto de acuerdo al censo poblacional, del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) 2020.	
Descripción del problema		Descripción del resultado esperado	
La atención que se brinda a la ciudadanía del Municipio de Pachuca de Soto es ineficiente.		La atención que se brinda a la ciudadanía del Municipio de Pachuca de Soto es eficiente.	
Magnitud (Línea base)		Magnitud (Resultado esperado)	
F.	0	F.	100%
P.	0	P.	100%
C.1.	2619	C.1.	100%
A.1.	1,310.00	A.1.	1310
A.2.	1,310.00	A.2.	1,310.00
Causas		Medios	
Incorrecta recepción de peticiones ingresadas en audiencias públicas, privadas y oficios.		C.1. Correcta recepción de peticiones ingresadas en audiencias públicas, privadas y oficios.	
Registro incompleto de solicitudes ingresadas en audiencias públicas, privadas y oficios.		A.1. Registro completo de solicitudes ingresadas en audiencias públicas, privadas y oficios.	
Entrega incompleta de la totalidad de peticiones canalizadas.		A.2. Entrega en la totalidad de peticiones canalizadas.	

Elaboró

Mtra. Norma Erandi Sánchez Lara
Enlace PBR

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


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:	130	Secretaría Particular	
Nombre del Programa:	UA04	Atención, Orientación y Canalización Ciudadana.	
Definición del Programa:	Conducir la correcta atención y orientación de las peticiones realizadas por los ciudadanos para el fortalecimiento de los canales de comunicación.		
Beneficiarios del Programa:	314,331	Población del Municipio de Pachuca	
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.5	Mejorar los procedimientos de atención y seguimiento de las solicitudes ciudadanas.	
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.	
Meta del Objetivo:	16.10	Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales.	
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	Innovación
		No Aplica	No Aplica
			No Aplica



Elaboró  Mtra. Norma Erandi Sánchez Lara
Enlace PRR

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

Matriz de Indicadores para Resultados

Datos del Programa

Secretaría o Instituto a cargo:	Unidades de Apoyo de la o el Presidente Municipal
Unidad responsable:	Secretaría Particular
Nombre del Programa:	Atención, Orientación y Canalización Ciudadana.

Matriz de Indicadores para Resultados

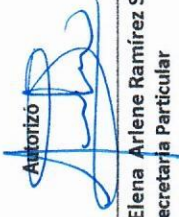
Nivel	Objetivos	Indicadores	Fuentes de información	Medios de verificación	Supuestos
Fin	Contribuir con la correcta atención a las peticiones realizadas por los ciudadanos.	Índice de ciudadanos satisfechos con la gestión realizada.	Sistema de gestión.	Reportes del sistema de gestión.	Que exista un planeación y organización eficiente de las gestiones a realizar.
Propósito	La atención que se brinda a la ciudadanía del Municipio de Pachuca de Soto es eficiente.	Tasa de las peticiones canalizadas satisfactoriamente.	Sistema de gestión.	Reportes del sistema de gestión.	Que se ejecuten de manera responsable las actividades correspondientes.
Componentes	C. 1. Correcta canalización de peticiones.	I. 1.1 Porcentaje de las peticiones ingresadas.	Sistema de gestión.	Reportes del sistema de gestión.	Que se cuente con los recursos materiales económicos y humanos para atender la solicitud.
C1					
Actividades	A. 1. Registro completo de solicitudes ingresadas en audiencias públicas, privadas y oficinas.	Número de peticiones registradas.	Sistema de gestión.	Reportes del sistema de gestión.	Que la ciudadanía solicite una audiencia o que haya ingresado un oficio de petición dirigido al Presidente Municipal.
Actividades	A. 2. Entrega en la totalidad de peticiones canalizadas.	Número de entrega de peticiones canalizadas.	Unidad Central de Correspondencia, Sistema de gestión.	Estadísticas integrada.	Que se cuente con los recursos materiales económicos y humanos para atender la solicitud.

Elaboró


 Mtra. Norma Erandi Sánchez Lara
 Enlace PBR

Revisó


 Mtra. Norma Erandi Sánchez Lara
 Enlace PBR


 Autorizo


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

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:	130	Secretaría Particular
Programa:	UA04	Atención, Orientación y Canalización Ciudadana.
Definición del Programa:	Conducir la correcta atención y orientación de las peticiones realizadas por los ciudadanos para el fortalecimiento de los canales de comunicación.	
Beneficiarios del Programa:	314,331	Población del Municipio de Pachuca
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.5	Mejorar los procedimientos de atención y seguimiento de las solicitudes ciudadanas.

Datos de Identificación del Indicador			
Nombre del Fin:	Contribuir con la correcta atención a las peticiones realizadas por los ciudadanos.		
Nombre del Indicador:	Índice de ciudadanos satisfechos con la gestión realizada.		
Definición del indicador:	Cálculo de atención adecuada a los ciudadanos atendiendo sus peticiones.		
Tipo de Indicador:	Estratégico	X	Gestión
Dimensión a Medir:	Eficacia	X	Eficiencia
	Calidad		Economía
Sentido del indicador:	Ascendente	X	Descendente

Datos del Indicador			
Fórmula:	$ICS = (NCS/TRV) * 100$		
Variables:	ICS=Índice de Ciudadanos Satisfechos. NCS=Número de ciudadanos satisfechos. TRV=Total de respuestas válidas.		
Unidad de medida (variables):	Ciudadanos satisfechos.		
Medios de verificación:	Reportes del sistema de gestión.		
Unidad de medida del resultado:	Porcentaje		
Frecuencia de medición:	Anual	Período de cumplimiento: Anual	
Semaforización:	Verde:	>66.66	Línea base: 0 Meta: 100%
	Amarillo:	<66.66	
	Rojo:	<33.33	

Elaboró

Mtra. Norma Erandi Sánchez Lara
Enlace PBR

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

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:	130	Secretaría Particular
Programa:	UA04	Atención, Orientación y Canalización Ciudadana.
Definición del Programa:	Conducir la correcta atención y orientación de las peticiones realizadas por los ciudadanos para el fortalecimiento de los canales de comunicación.	
Beneficiarios del Programa:	314,331	Población del Municipio de Pachuca
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.5	Mejorar los procedimientos de atención y seguimiento de las solicitudes ciudadanas.

Datos de Identificación del Indicador			
Nombre del Propósito:	La atención que se brinda a la ciudadanía del Municipio de Pachuca de Soto es eficiente.		
Nombre del Indicador:	Tasa de las peticiones canalizadas satisfactoriamente.		
Definición del indicador:	Solicitudes canalizadas para su atención en el área que correspondan.		
Tipo de Indicador:	Estratégico	x	Gestión
Dimensión a Medir:	Eficacia	x	Eficiencia
	Calidad		Economía
Sentido del indicador:	Ascendente	x	Descendente

Datos del Indicador			
Fórmula:	$TPCS = (NPCS / TPC) * 100$		
Variables:	TPCS=Tasa de peticiones canalizadas satisfactoriamente. NPCS=Número de peticiones canalizadas satisfactoriamente. TPC=Total de peticiones canalizadas.		
Unidad de medida (variables):	Peticiones canalizadas.		
Medios de verificación:	Reportes del sistema de gestión.		
Unidad de medida del resultado:	Porcentaje.		
Frecuencia de medición:	Anual		Período de cumplimiento: Anual
SemafORIZACIÓN:	Verde:	>66.66	Línea base: 0
	Amarillo:	<66.66	
	Rojo:	<33.33	Meta: 100%

Elaboró

Mtra. Norma Erandi Sánchez Lara
Enlace PBR

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:	130	Secretaría Particular
Programa:	UA04	Atención, Orientación y Canalización Ciudadana.
Definición del Programa:	Conducir la correcta atención y orientación de las peticiones realizadas por los ciudadanos para el fortalecimiento de los canales de comunicación.	
Beneficiarios del Programa:	314,331	Población del Municipio de Pachuca
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.5	Mejorar los procedimientos de atención y seguimiento de las solicitudes ciudadanas.

Datos de Identificación del Indicador				
Nombre del Componente:	C.1.	Correcta canalización de peticiones.		
Nombre del Indicador:	I.1.1	Porcentaje de las peticiones ingresadas.		
Definición del indicador:	Cumplimiento 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	

Datos del Indicador				
Fórmula:	$PPCI=(NPCIR/NPCP)X100$			
Variables:	PPCI=Porcentaje de peticiones de la ciudadanía ingresadas NPCIR=Número de peticiones de la ciudadanía ingresadas. NPCP=Número de peticiones de la ciudadanía programadas.			
Unidad de medida (variables):	Peticiones ingresadas			
Medios de verificación:	Reportes del sistema de gestión.			
Unidad de medida del resultado:	Porcentaje			
Frecuencia de medición:	Trimestral	Período de cumplimiento:		Anual
Semafización:	Verde:	>66.66	Línea base:	2619
	Amarillo:	<66.66	Meta:	100%
	Rojo:	<33.33		

Elaboró

Mtra. Norma Erandi Sánchez Lara
Enlace PBR

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:	130	Secretaría Particular
Programa:	UA04	Atención, Orientación y Canalización Ciudadana.
Definición del Programa:	Conducir la correcta atención y orientación de las peticiones realizadas por los ciudadanos para el fortalecimiento de los canales de comunicación.	
Beneficiarios del Programa:	314,331	Población del Municipio de Pachuca
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.5	Mejorar los procedimientos de atención y seguimiento de las solicitudes ciudadanas.

Datos de Identificación del Indicador				
Nombre de la Actividad	A.1.	Registro completo de solicitudes ingresadas en audiencias públicas, privadas y oficios.		
Nombre del Indicador:	Número de peticiones registradas.			
Definición del indicador:	La suma de la 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	

Datos del Indicador				
Fórmula:	NPR= SIAPub+SIPriv+SIO			
Variables:	NPR= Numero peticiones registradas. SIAPub=Solicitudes Ingresadas en Audiencias Publicas. SIAPriv=Solicitudes Ingresadas en Audiencias Privadas.			
Unidad de medida (variables):	Peticiones Registradas.			
Medios de verificación:	Reportes del sistema de gestión.			
Unidad de medida del resultado:	Número			
Frecuencia de medición:	Mensual	Período de cumplimiento: Anual		
Semaforización:	Verde:	>66.66	Línea base:	1,310.00
	Amarillo:	<66.66	Meta:	1310
	Rojo:	<33.33		

Elaboró

Mtra. Norma Erandi Sánchez Lara
Eniace PBR

Revisó

Mtra. Norma Erandi Sánchez Lara
Eniace PBR

Autorizó

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

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:	130	Secretaría Particular
Programa:	UA04	Atención, Orientación y Canalización Ciudadana.
Definición del Programa:	Conducir la correcta atención y orientación de las peticiones realizadas por los ciudadanos para el fortalecimiento de los canales de comunicación.	
Beneficiarios del Programa:	314,331	Población del Municipio de Pachuca
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.5	Mejorar los procedimientos de atención y seguimiento de las solicitudes ciudadanas.

Datos de Identificación del Indicador				
Nombre de la Actividad	A.2.	Entrega en la totalidad de peticiones canalizadas.		
Nombre del Indicador:	Número de entrega de peticiones canalizadas.			
Definición del indicador:	La suma de la peticiones entregadas para su canalización.			
Tipo de Indicador:	Estratégico		Gestión	x
Dimensión a Medir:	Eficacia	x	Eficiencia	
	Calidad		Economía	
Sentido del indicador:	Ascendente	x	Descendente	

Datos del Indicador				
Fórmula:	NEPC= PC1+PC2+...PCn			
Variables:	NEPC=Numero de peticiones canalizadas. PC1=Peticones canalizadas 1. PC2=Peticones canalizadas 2.			
Unidad de medida (variables):	Peticones canalizadas.			
Medios de verificación:	Reportes del sistema de gestión.			
Unidad de medida del resultado:	Número			
Frecuencia de medición:	Mensual	Período de cumplimiento:		Anual
Semaforización:	Verde:	>66.66	Línea base:	1,310.00
	Amarillo:	<66.66		
	Rojo:	<33.33		

Elaboró

Mtra. Norma Erandi Sánchez Lara
Enlace PBR

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:	130	Secretaría Particular
Programa:	UA04	Atención, Orientación y Canalización Ciudadana.
Definición del Programa:	Conducir la correcta atención y orientación de las peticiones realizadas por los ciudadanos para el fortalecimiento de los canales de comunicación.	
Beneficiarios del Programa:	314,331	Población del Municipio de Pachuca
Presupuesto asignado por proyecto:		\$ 1,575,956.00

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 con la correcta atención a las peticiones realizadas por los ciudadanos.	Índice de ciudadanos satisfechos con la gestión realizada.	Ciudadanos satisfechos.	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100%
Propósito	La atención que se brinda a la ciudadanía del Municipio de Pachuca de Soto es eficiente.	Tasa de las peticiones canalizadas satisfactoriamente.	Peticiones canalizadas.	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100%
C.1.	Correcta canalización de peticiones.	Porcentaje de las peticiones ingresadas.	Peticiones ingresadas	4.35%	5.35%	8.90%	7.87%	14.05%	7.98%	6.91%	6.68%	7.46%	10.35%	12.71%	7.41%	100%
A.1.	Registro completo de solicitudes ingresadas en audiencias públicas, privadas y oficinas.	Número de peticiones registradas.	Peticiones Registradas.	110	109	109	109	109	109	109	109	110	109	109	109	1,310.00
A.2.	Entrega en la totalidad de peticiones canalizadas.	Número de entrega de peticiones canalizadas.	Peticiones canalizadas.	110	109	109	109	109	109	109	109	110	109	109	109	1,310.00

Elaboró
Mtra. Norma Erandi Sánchez Lara
Enlace PBR

Revisó
Mtra. Norma Erandi Sánchez Lara
Enlace PBR

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