



H. AYUNTAMIENTO DE PLAYAS DE ROSARITO

TESORERÍA MUNICIPAL

PRESUPUESTO DE EGRESOS

REPORTE DE RENDICIÓN DE CUENTAS



DATOS GENERALES

Proyecto:	Mejora del Servicio de Atención Ciudadana	Fecha:	07/04/2025
Periodo de Ejecución:		Número de Proyecto:	11
Inicio:	01/01/2025	Costo del Proyecto:	2,078,713.33
Fin:	31/12/2025	Cobertura:	Municipal
Tipo de Proyecto:	Administración Publica Eficiente	Tipo de Accion:	Administración Pu
Programa Especial:	Alto		

MATRIZ DE INDICADORES

Fin

Objetivo:	Contribuir a garantizar un servicio inclusivo, eficiente y centrado en las necesidades de las y los ciudadanos Rosaritenses mediante el fomento de programas establecidos, la implementación de procesos optimizados, la capacitación continua del personal y la creación de canales de comunicación accesibles.	Unidad de Medida:	Informe
Nombre:	Nos Toca Hacer Historia en la Transformación de la Atención Ciudadana	Periodo:	Anual
Definición:	Se busca cuantificar el grado de cumplimiento de los objetivos del programa, identificar áreas de mejora y entender mejor cómo las condiciones externas influyen en la atención brindada, lo que permitirá tomar decisiones informadas para optimizar los servicios y fomentar una participación más activa de la comunidad. (Sin distinciones de sexo, raza, orientación sexual, religión, geografía u otros aspectos de las personas).	Tipo de Indicador:	Estrategico
Medio de Verificación:	Informes mensuales sobre el número de solicitudes atendidas y el tiempo promedio de respuesta, oficios recibidos y entregados, bitacora.	Dimensión:	Eficacia
Metodo de Calculo:	(REPORTES PROGRAMAOS()/REPORTES REALIZAROS())*100		
Supuesto:	Las y los ciudadanos Rosaritenses acudan a solicitar, gestionar peticiones y/o apoyos.		

ACUMULADO DEL PERIODO

	Periodo	Programado	Modificado	Avance	% de Avance	Justificación	Semáforo
Programado:	Primer trimestre - Enero	0.00	0.00	0.00	0.00%		
Modificado:	Primer trimestre - Febrero	0.00	0.00	0.00	0.00%		
Avance:	Primer trimestre - Marzo	0.00	0.00	0.00	0.00%	No hay actividades programadas	Critico
Porcentaje:		0.00%					

Semaforo:

PARAMETROS DE SEMAFORACIÓN

Aceptable	X >= 75.00 y X <= 100.00
Con riesgo	X >= 65.00 y X <= 110.00
Critico	X < 50.00 y X > 120.00

Propósito

Objetivo:	Facilitar el bienestar de las y los ciudadanos Rosaritenses mediante una respuesta ágil y efectiva a sus peticiones y solicitudes.	Unidad de Medida:	Informe
Nombre:	Sistema de Respuesta Ágil y Proactiva	Periodo:	Anual



H. AYUNTAMIENTO DE PLAYAS DE ROSARITO
TESORERÍA MUNICIPAL
PRESUPUESTO DE EGRESOS
REPORTE DE RENDICIÓN DE CUENTAS



Definición:	La efectividad del sistema de atención ciudadana mediante indicadores que evalúen la rapidez y eficiencia en la respuesta a las peticiones y solicitudes de las y los ciudadanos.	Tipo de Indicador:	Estrategico
Medio de Verificación:	Reporte de actividades realizadas.	Dimensión:	Eficacia
Metodo de Calculo:	(REPORTES DE ACTIVIDADES REALIZADOS()/REPORTES DE ACTIVIDADES PROGRAMADOS())*100		
Supuesto:	Las y los ciudadanos Rosaritenses acudan a solicitar, gestionar peticiones y/o apoyos.		
ACUMULADO DEL PERIODO			
Programado:	0.00		
Modificado:	0.00		
Avance:	0.00		
Porcentaje:	0.00%		
Semaforo:			

Periodo	Programado	Modificado	Avance	% de Avance	Justificación	Semáforo
Primer trimestre - Enero	0.00	0.00	0.00	0.00%		
Primer trimestre - Febrero	0.00	0.00	0.00	0.00%		
Primer trimestre - Marzo	0.00	0.00	0.00	0.00%	No hay actividades programadas	Critico

PARAMETROS DE SEMAFORACIÓN

Aceptable	X >= 75.00 y X <= 100.00
Con riesgo	X >= 65.00 y X <= 110.00
Critico	X < 50.00 y X > 120.00

Componente [1]			
Objetivo:	Facilitar el bienestar de las y los ciudadanos mediante una respuesta ágil y efectiva a sus peticiones y solicitudes.	Unidad de Medida:	Informe
Nombre:	Mejora del Servicio de Atención Ciudadana	Periodo:	Trimestral
Definición:	Atender de forma ágil y eficaz las diferentes solicitudes de la ciudadanía.	Tipo de Indicador:	Gestion
Medio de Verificación:	Oficios enviados y recibidos, base de datos de dirección de atención ciudadana.	Dimensión:	Eficacia
Metodo de Calculo:	(INFORME REALIZADO()/INFORME PROGRAMADO())*100		
Supuesto:	Las y los ciudadanos Rosaritenses acudan a solicitar, gestionar peticiones y/o apoyos.		
ACUMULADO DEL PERIODO			
Programado:	3.00		
Modificado:	3.00		
Avance:	3.00		
Porcentaje:	100.00%		
Semaforo:	Aceptable		

Periodo	Programado	Modificado	Avance	% de Avance	Justificación	Semáforo
Primer trimestre - Enero	0.00	0.00	0.00	0.00%		
Primer trimestre - Febrero	0.00	0.00	0.00	0.00%		
Primer trimestre - Marzo	3.00	3.00	3.00	100.00%		Aceptable

PARAMETROS DE SEMAFORACIÓN

Aceptable	X >= 75.00 y X <= 100.00
Con riesgo	X >= 65.00 y X <= 110.00
Critico	X < 50.00 y X > 120.00

Actividad [1.1]



H. AYUNTAMIENTO DE PLAYAS DE ROSARITO

TESORERÍA MUNICIPAL

PRESUPUESTO DE EGRESOS

REPORTE DE RENDICIÓN DE CUENTAS



Objetivo: Realizar capacitaciones al personal para una nueva e integra formación en comunicación efectiva, con perspectiva de genero, resolución de conflictos y gestión de solicitudes.

Unidad de Medida: Reporte

Nombre: Comunicacion asertiva

Periodo: Trimestral

Definición: Cumplir con las capacitaciones programadas logrando una comunicación efectiva, con perspectiva de genero, resolución de conflictos así como la gestión de solicitudes.

Tipo de Indicador: Gestion

Medio de Verificación: Minutas, informes y asistencia a capacitación

Dimensión: Cobertura

Metodo de Calculo: (REPORTES REALIZADOS()/REPORTES PROGRAMADOS())*100

Supuesto: Asistencia del personal a las capacitaciones para una nueva e integra formación en comunicación efectiva, con perspectiva de genero, resolución de conflictos y gestión de solicitudes.

ACUMULADO DEL PERIODO

Programado: 3.00

Modificado: 3.00

Avance: 3.00

Porcentaje: 100.00%

Semaforo: Aceptable

Periodo	Programado	Modificado	Avance	% de Avance	Justificación	Semáforo
Primer trimestre - Enero	0.00	0.00	0.00	0.00%		
Primer trimestre - Febrero	0.00	0.00	0.00	0.00%		
Primer trimestre - Marzo	3.00	3.00	3.00	100.00%		Aceptable

PARAMETROS DE SEMAFORIZACIÓN

Aceptable	$X \geq 75.00$ y $X \leq 100.00$
Con riesgo	$X \geq 65.00$ y $X \leq 110.00$
Critico	$X < 50.00$ y $X > 120.00$

Actividad [1.2]

Objetivo: Solicitudes recibidas en Presidencia Municipal y jornadas municipales atendidas para su seguimiento

Unidad de Medida: Solicitud

Nombre: Sistema de Respuesta Ágil y Proactiva

Periodo: Trimestral

Definición: Correcta atención y seguimiento de las solicitudes recibidas en Presidencia municipal y en jornadas municipales.

Tipo de Indicador: Gestion

Medio de Verificación: Reporte de las y los ciudadanos atendidos y base de datos interno de la Dirección de Atención Ciudadana.

Dimensión: Cobertura

Metodo de Calculo: (SOLICITUDES RECIBIDAS()/SOLICITUDES PROGRAMADAS())*100

Supuesto: Las y los ciudadanos Rosaritenses acudan a solicitar, gestionar peticiones y/o apoyos.

ACUMULADO DEL PERIODO

Programado: 100.00

Modificado: 100.00

Avance: 100.00

Porcentaje: 100.00%

Semaforo: Aceptable

Periodo	Programado	Modificado	Avance	% de Avance	Justificación	Semáforo
Primer trimestre - Enero	0.00	0.00	0.00	0.00%		
Primer trimestre - Febrero	0.00	0.00	0.00	0.00%		
Primer trimestre - Marzo	100.00	100.00	100.00	100.00%		Aceptable



H. AYUNTAMIENTO DE PLAYAS DE ROSARITO
TESORERÍA MUNICIPAL
PRESUPUESTO DE EGRESOS
REPORTE DE RENDICIÓN DE CUENTAS



PARAMETROS DE SEMAFORACIÓN	
Aceptable	$X \geq 75.00$ y $X \leq 100.00$
Con riesgo	$X \geq 65.00$ y $X \leq 110.00$
Critico	$X < 50.00$ y $X > 120.00$

Actividad [1.3]

Objetivo: Establecer un programa de capacitación continua para el personal de atención ciudadana que incorpore herramientas de empatía, gestión emocional y técnicas de mediación.

Nombre: Sistema de Respuesta Ágil y Proactiva

Definición: Se pretende medir la efectividad del programa de capacitación continua para el personal de atención ciudadana, evaluando la adquisición de habilidades en empatía, gestión emocional y mediación.

Medio de Verificación: Informe y lista de asistencia

Metodo de Calculo: $(\text{REPORTES REALIZADOS})/(\text{REPORTES PROGRAMADOS}) \times 100$

Supuesto: El personal de la Dirección de Atención Ciudadana aplique los conocimientos adquiridos en las capacitaciones.

Unidad de Medida: Reporte

Periodo: Trimestral

Tipo de Indicador: Gestion

Dimensión: Eficacia

ACUMULADO DEL PERIODO

Programado: 0.00

Modificado: 0.00

Avance: 0.00

Porcentaje: 0.00%

Semaforo:

Periodo	Programado	Modificado	Avance	% de Avance	Justificación	Semáforo
Primer trimestre - Enero	0.00	0.00	0.00	0.00%	No hay actividades programadas	Critico
Primer trimestre - Febrero	0.00	0.00	0.00	0.00%		
Primer trimestre - Marzo	0.00	0.00	0.00	0.00%		

PARAMETROS DE SEMAFORACIÓN	
Aceptable	$X \geq 75.00$ y $X \leq 100.00$
Con riesgo	$X \geq 65.00$ y $X \leq 110.00$
Critico	$X < 50.00$ y $X > 120.00$

ADRIAN ATAHUALPA MARTIN DEL CAMPO HERNANDEZ
DIRECCION DE ATENCION CIUDADANA

MARIA DEL ROCÍO ADAME MUÑOZ
PRESIDENTA MUNICIPAL