



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	Fin:	31/12/2025
Tipo de Proyecto:	Administración Publica Eficiente	Costo del Proyecto:	2,078,713.33
Programa Especial:	Alto	Cobertura:	Municipal
		Tipo de Acción:	Administración Pu

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:	$(\text{REPORTES PROGRAMAOS}() / \text{REPORTES REALIZAROS}()) * 100$		
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%	No hay actividades programadas	Crítico
Primer trimestre - Febrero	0.00	0.00	0.00	0.00%		
Primer trimestre - Marzo	0.00	0.00	0.00	0.00%		
Segundo Trimestre - Abril	0.00	0.00	0.00	0.00%		
Segundo Trimestre - Mayo	0.00	0.00	0.00	0.00%		
Segundo Trimestre - Junio	0.00	0.00	0.00	0.00%		

PARAMETROS DE SEMAFORIACIÓN

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

Propósito



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



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
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: Estratégico
Medio de Verificación: Reporte de actividades realizadas.
Dimensión: Eficacia
Metodo de Calculo: $(\text{REPORTES DE ACTIVIDADES REALIZADOS}() / \text{REPORTES DE ACTIVIDADES PROGRAMADOS}()) * 100$
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%	No hay actividades programadas	Crítico
Primer trimestre - Febrero	0.00	0.00	0.00	0.00%		
Primer trimestre - Marzo	0.00	0.00	0.00	0.00%		
Segundo Trimestre - Abril	0.00	0.00	0.00	0.00%		
Segundo Trimestre - Mayo	0.00	0.00	0.00	0.00%		
Segundo Trimestre - Junio	0.00	0.00	0.00	0.00%		

PARAMETROS DE SEMAFORIACIÓN

Aceptable	$X \geq 75.00$ y $X \leq 100.00$
Con riesgo	$X \geq 65.00$ y $X \leq 110.00$
Crítico	$X < 50.00$ 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: $(\text{INFORME REALIZADO}() / \text{INFORME PROGRAMADO}()) * 100$
Supuesto: Las y los ciudadanos Rosaritenses acudan a solicitar, gestionar peticiones y/o apoyos.



H. AYUNTAMIENTO DE PLAYAS DE ROSARITO

TESORERÍA MUNICIPAL

PRESUPUESTO DE EGRESOS

REPORTE DE RENDICIÓN DE CUENTAS



ACUMULADO DEL PERIODO		Periodo	Programado	Modificado	Avance	% de Avance	Justificación	Semáforo
Programado:	6.00	Primer trimestre - Enero	0.00	0.00	0.00	0.00%		
Modificado:	6.00	Primer trimestre - Febrero	0.00	0.00	0.00	0.00%		
Avance:	6.00	Primer trimestre - Marzo	3.00	3.00	3.00	100.00%		Aceptable
Porcentaje:	100.00%	Segundo Trimestre - Abril	0.00	0.00	0.00	0.00%		
Semaforo:	Aceptable	Segundo Trimestre - Mayo	0.00	0.00	0.00	0.00%		
		Segundo Trimestre - Junio	3.00	3.00	3.00	100.00%		Aceptable

PARAMETROS DE SEMAFORACIÓN

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

Actividad [1.1]

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:

6.00

Modificado:

6.00

Avance:

6.00

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
Segundo Trimestre - Abril	0.00	0.00	0.00	0.00%		
Segundo Trimestre - Mayo	0.00	0.00	0.00	0.00%		
Segundo Trimestre - Junio	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

Crítico

X < 50.00 y X > 120.00



H. AYUNTAMIENTO DE PLAYAS DE ROSARITO

TESORERÍA MUNICIPAL

PRESUPUESTO DE EGRESOS

REPORTE DE RENDICIÓN DE CUENTAS



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: $(\text{SOLICITUDES RECIBIDAS}() / \text{SOLICITUDES PROGRAMADAS}()) * 100$

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

ACUMULADO DEL PERIODO

Programado: 200.00

Modificado: 200.00

Avance: 200.00

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
Segundo Trimestre - Abril	0.00	0.00	0.00	0.00%		
Segundo Trimestre - Mayo	0.00	0.00	0.00	0.00%		
Segundo Trimestre - Junio	100.00	100.00	100.00	100.00%		Aceptable

PARAMETROS DE SEMAFORIACIÓN

Aceptable	$X \geq 75.00$ y $X \leq 100.00$
Con riesgo	$X \geq 65.00$ y $X \leq 110.00$
Crítico	$X < 50.00$ 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.

Unidad de Medida: Reporte

Nombre: Sistema de Respuesta Ágil y Proactiva

Periodo: Trimestral

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.

Tipo de Indicador: Gestion

Medio de Verificación: Informe y lista de asistencia

Dimensión: Eficacia

Metodo de Calculo: $(\text{REPORTES REALIZAROS}() / \text{REPORTES PROGRAMADOS}()) * 100$

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



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



ACUMULADO DEL PERIODO		Periodo	Programado	Modificado	Avance	% de Avance	Justificación	Semáforo
Programado:	0.00	Primer trimestre - Enero	0.00	0.00	0.00	0.00%	No hay actividades programadas	Crítica
Modificado:	0.00	Primer trimestre - Febrero	0.00	0.00	0.00	0.00%		
Avance:	0.00	Primer trimestre - Marzo	0.00	0.00	0.00	0.00%		
Porcentaje:	0.00%	Segundo Trimestre - Abril	0.00	0.00	0.00	0.00%		
Semaforo:		Segundo Trimestre - Mayo	0.00	0.00	0.00	0.00%		
		Segundo Trimestre - Junio	0.00	0.00	0.00	0.00%		

PARAMETROS DE SEMAFORIACIÓN

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

ADRIAN ATAHUALPA MARTIN DEL CAMPO HERNANDEZ

DIRECCION DE ATENCION CIUDADANA

MARIA DEL ROCIO ADAME-MUÑOZ

PRESIDENTA MUNICIPAL