

Objetivo Prioritario	Meta / Parámetro	Descripción o definición	Fórmula	Frecuencia de medición	Resultado alcanzado por trimestre				Área Responsable	Meta 2024
					1	2	3	4		
1. Contribuir a que el AIBJCM alcance los niveles más altos en cuanto a seguridad, eficiencia operativa y sustentabilidad, mediante la adecuada planeación, gestión, ejecución y evaluación de los recursos humanos, financieros y materiales en coordinación con el AICM, cuyo fin último sea la satisfacción de los usuarios y pasajeros.	Parámetro 1 Porcentaje de atención de quejas recibidas	Mide el porcentaje de quejas atendidas respecto del total de quejas recibidas en la página de internet del aeropuerto, realizadas por los usuarios en tiempo y forma a fin de cumplir con las expectativas de los pasajeros que hacen uso de las instalaciones del Aeropuerto Internacional Benito Juárez Ciudad de México.	$PQA = (QA/TQR) \times 100$	Trimestral	87%				Dirección Comercial y de Servicios	94.28%
	Parámetro 2 Porcentaje de puntualidad de salida de vuelos comerciales de pasajeros	Mide el porcentaje de vuelos comerciales de pasajeros, que salieron con un horario no mayor, ni menor a 15 minutos de su horario programado, con respecto al total de vuelos comerciales de pasajeros que salieron del Aeropuerto Internacional Benito Juárez de la Ciudad de México.	$P = (VP / TV) * 100$	Trimestral	74%				Dirección de Operación	87%