

**Informe de resultados PI-SACM 2023**  
**Matriz de seguimiento metas y parámetros**

| Objetivo Prioritario  | Meta / Parámetro  | Descripción o definición  | Fórmula   | Frecuencia de medición | Resultado anual | Área Responsable                   | Meta 2023 |
|---|---|---|---|------------------------|-----------------|------------------------------------|-----------|
| 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. | Meta 1 del bienestar<br>Porcentaje de seguridad operacional por eventos aeródromo en el Aeropuerto Internacional Benito Juárez Ciudad de México | Mide el porcentaje de eventos por ADRM (Aeródromo, conforme a la categoría de sucesos en aviación del equipo de taxonomía común de la OACI), que afectaron o disminuyeron de manera significativa la Seguridad Operacional del AICM.  | $PSO = 100 - [(NERep / PromNERep) \times 100]$<br>$100 - [(497/2051.1) \times 100]$ | Semestral              | <b>76</b>       | Dirección de Operación             | 78%       |
|   | Parámetro 1<br>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. | $PQA = (QA/TQR) \times 100$<br>$PQA = (321/409) \times 100$                         | Trimestral             | <b>78%</b>      | Dirección Comercial y de Servicios | 92.45%    |
|   | Parámetro 2<br>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.                                       | $P = (VP / TV) \times 100$<br>$P = (110683/167004) \times 100$                      | Trimestral             | <b>66%</b>      | Dirección de Operación             | 84%       |