



FICHA TÉCNICA DE DISEÑO Y SEGUIMIENTO DE INDICADORES 2013

DE GESTION

PILAR TEMÁTICO / EJE TRANSVERSAL: Pilar temático 3: Sociedad protegida

OBJETIVO DEL PILAR O EJE TRANSVERSAL: Avanzar en el uso de tecnologías así como en los mecanismos de coordinación interinstitucional.

ESTRATEGIA: Detonar el uso de la tecnología.

LINEA DE ACCIÓN: Implementar tecnologías de información y comunicación a través de sistemas y procedimientos homologados que definan líneas de acción y mejoren la

PROGRAMA PRESUPUESTARIO: 0401010000 - Seguridad pública

PROYECTO PRESUPUESTARIO: 0401010102 - Sistemas de información, comunicación y tecnologías para la seguridad pública

UNIDAD RESPONSABLE: 22600 Secretaría de Seguridad Ciudadana

UNIDAD EJECUTORA: 2260C Centro de Mando y Comunicación

ESTRUCTURA DEL INDICADOR

NOMBRE DEL INDICADOR: [6127] Atención y canalización de llamadas del sistema de denuncia anónima 089.

FORMULA DE CALCULO: (Total de llamadas reales recibidas en el sistema de denuncia anónima 089/ Total de llamadas reales canalizadas)*100

INTERPRETACION: Muestra el total de llamadas reales canalizadas del sistema de denuncia Anónima 089

DIMENSION QUE ATIENDE: Eficacia

FRECUENCIA DE MEDICION: Trimestral

DESCRIPCION DEL FACTOR DE COMPARACION:

AMBITO GEOGRAFICO: Estatal

COBERTURA: Estatal

COMPORTAMIENTO DE LAS VARIABLES DURANTE EL CUARTO TRIMESTRE

VARIABLE	UNIDAD DE MEDIDA	OPERACION	META ANUAL	AVANCE TRIMESTRAL				AVANCE ACUMULADO			
				PROG.	%	ALCAN.	%	PROG.	%	ALCAN.	%
Total de llamadas reales recibidas en el sistema de denuncia anónima 089	Servicio	Suma	20100	5025	25	14795	74	20100	100	43567	217
Total de llamadas reales canalizadas	Servicio	Suma	20100	5025	25	14795	74	20100	100	43567	217

COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR

DESCRIPCION DE LA META ANUAL:

Atención y canalización oportuna de las llamadas del Sistema de Denuncia Anónima 089

META ANUAL	CUARTO TRIMESTRE							
	AVANCE TRIMESTRAL				AVANCE ACUMULADO			
	PROG	ALC	EF%	SEMAFORO	PROG	ALC	EF%	SEMAFORO
100.00	100.00	100.00	100.00	VERDE	100.00	100.00	100.00	VERDE

DESCRIPCION DE RESULTADOS Y JUSTIFICACION EN CASO DE VARIACION SUPERIOR A +/- 10 POR CIENTO RESPECTO A LO PROGRAMADO

Debido al incremento en el número de operadores telefónicos, a la reestructuración en el tratamiento que se le da a cada una de las denuncias recibidas y a la demanda generada por parte de la ciudadanía, se incrementó el número de llamadas reales canalizadas.

EVALUACIÓN DEL INDICADOR

Elaboró

CP. Oriel Carmona Chávez

Enlace ante la UIPE

Vb. Bo

Mtro. Francisco Cortes Romo

Titular del Centro de Mando y Comunicación