



FICHA TÉCNICA DE DISEÑO Y SEGUIMIENTO DE INDICADORES 2016
DE GESTIÓN

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.
LÍNEA DE ACCIÓN: Implementar tecnologías de información y comunicación a través de sistemas y procedimientos homologados que definan líneas de acción y mejoren
PROGRAMA PRESUPUESTARIO: 01070101 - Seguridad pública
PROYECTO PRESUPUESTARIO: 010701010102 - Sistemas de información, comunicación y tecnologías para la seguridad pública
UNIDAD RESPONSABLE: 20200 Secretaría General de Gobierno
UNIDAD EJECUTORA: 202L5 Centro de Mando y Comunicación

ESTRUCTURA DEL INDICADOR

NOMBRE DEL INDICADOR: [295] Porcentaje de atención y canalización de llamadas del sistema de denuncia anónima 089
FÓRMULA DE CÁLCULO: (Total de llamadas reales canalizadas / Total de llamadas reales recibidas en el sistema de denuncia anónima 089) * 100
INTERPRETACIÓN: Muestra el total de llamadas reales canalizadas del sistema de denuncia anónima 089
DIMENSIÓN QUE ATIENDE: Eficacia **FRECUENCIA DE MEDICIÓN:** Trimestral
DESCRIPCIÓN DEL FACTOR DE COMPARACIÓN: El total de llamadas reales recibidas en el sistema de denuncia anónima 089, se canalizarán de manera oportuna al despacho correspondiente
ÁMBITO GEOGRÁFICO: Estatal
COBERTURA: Estatal

COMPORTAMIENTO DE LAS VARIABLES DURANTE EL CUARTO TRIMESTRE

VARIABLE	UNIDAD DE MEDIDA	OPERACIÓN	META ANUAL	AVANCE TRIMESTRAL				AVANCE ACUMULADO			
				PROG.	%	ALCAN.	%	PROG.	%	ALCAN.	%
Total de llamadas reales canalizadas	Servicio	Suma	49000	15250	31	13574	28	49000	10	51118	10
Total de llamadas reales recibidas en el sistema de denuncia anónima 089	Servicio	Suma	49000	15250	31	13574	28	49000	10	51118	10

COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR

DESCRIPCIÓN DE LA META ANUAL:

Canalizar oportunamente las llamadas reales recibidas al despacho correspondiente. Los medios de verificación para este indicador serán: Registro internos del Centro de mando.

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

DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS Y JUSTIFICACIÓN EN CASO DE VARIACIÓN SUPERIOR A +/- 10 POR CIENTO RESPECTO A LO PROGRAMADO

El resultado de esta acción depende directamente de la demanda de llamadas telefónicas que se generan en el Sistema de Denuncia Anónima 089, por parte de la ciudadanía.

EVALUACIÓN DEL INDICADOR

Elaboró

CP. Uriel Carmona Chávez

Enlace ante la UIPPE

Vo. 80

Ing. Miguel Ángel Zamora Piña

Tiendas del Centro de Mando y Comunicación