

FORMATO DE LA FICHA TÉCNICA

DD	Fecha MM	AA
31	12	2018

1. Datos de identificación del programa

Programa presupuestario: E050 Centro de Comunicaciones, Cómputo, Control y Comando (C-4)

Ente responsable del Programa Presupuestario: SG Secretaría de Gobierno

Unidad responsable del Indicador: 31 Centro de Mando y Comunicaciones

Clasificación del programa presupuestario: E050

Cobertura: Estatal

Objetivo:

(Fin) Contribuir a lograr la seguridad ciudadana mediante el incremento de la respuesta de interoperabilidad a situaciones de emergencia.

2. Datos de identificación del Indicador

Nombre del indicador: Tasa de variación de seguridad ciudadana	Definición: La seguridad ciudadana entendida como situación social, donde predomina la sensación de confianza o ausencia de riesgos y daños a la integridad física y psicológica; este indicador muestra el nivel de garantía que el Estado brinda respecto a la vida, la libertad y el patrimonio ciudadano.
--	---

Dimensión a medir: Eficacia	Tipo de indicador: Estratégico
---------------------------------------	--

Método de cálculo: Tasa de variación de seguridad ciudadana = (Porcentaje de percepción sobre inseguridad pública de la ENVIPE del año t)-Porcentaje de percepción sobre inseguridad pública de la ENVIPE del año t-1)*100 TVSC=(PPSI ENVIPE año t) - (PPS ENVIPE t-1)*100	Algoritmo:
---	-------------------

Desagregación geográfica: Estatal	Frecuencia de medición: Anual
---	---

Unidad de medida:
Tasa

3. Determinación de metas

Línea base, valor y fecha (año y periodo)		Meta y periodicidad
Valor	Año	Valor
-1 %	2017	1 = -1

Parámetros de semaforización								Periodicidad
Periodo	Meta	Verde		Amarillo		Rojo		Anual
		Desde	Hasta	Desde	Hasta	Por debajo	Por encima	
1	-1.0000	-1.2500	-0.7500	-1.2500	-1.3000	-0.7500	-1.3000	

Comportamiento del indicador hacia la meta:

Baja

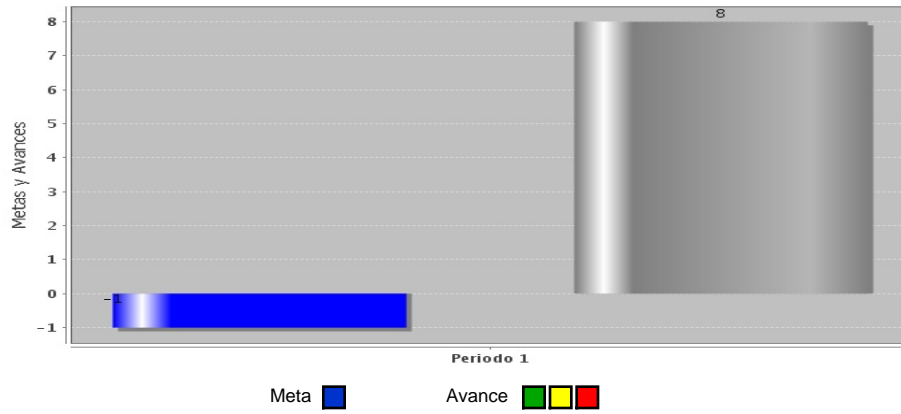
4. Características de las variables (metadatos)

5. Referencias Adicionales

Referencia nacional y/o

Serie estadística

Gráfica del comportamiento del



Comentarios técnicos

FORMATO DE LA FICHA TÉCNICA

DD	Fecha MM	AA
31	12	2018

1. Datos de identificación del programa

Programa presupuestario: E050 Centro de Comunicaciones, Cómputo, Control y Comando (C-4)

Ente responsable del Programa Presupuestario: SG Secretaría de Gobierno

Unidad responsable del Indicador: 31 Centro de Mando y Comunicaciones

Clasificación del programa presupuestario: E050

Cobertura: Estatal

Objetivo:
(Propósito) En el Estado de Tabasco se incrementa la respuesta efectiva de interoperabilidad a reportes canalizados por situaciones de emergencia.

2. Datos de identificación del Indicador

Nombre del indicador: Tasa de respuesta efectiva de interoperabilidad	Definición: El indicador mide el número de respuestas efectivas de interoperabilidad, respecto de los reportes canalizados por situaciones de emergencia. Entendiendo la atención de la llamada, la canalización del reporte y el despacho de la unidad.
Dimensión a medir: Eficacia	Tipo de indicador: Estratégico
Método de cálculo: Tasa de respuesta efectiva de interoperabilidad= (El número de respuestas efectivas de interoperabilidad/Número de reportes canalizados por situaciones de emergencia)*100 TREI= (NUREI/NRECASE)*100	Algoritmo:
Desagregación geográfica: Estatal	Frecuencia de medición: Anual
Unidad de medida: Tasa	

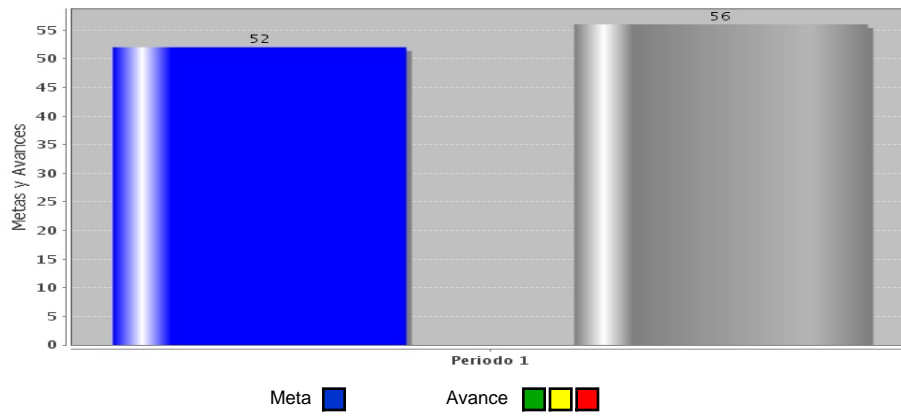
3. Determinación de metas

Línea base, valor y fecha (año y periodo)		Meta y periodicidad		
Valor	Año	Valor		
52.5 %	2017	1 = 52.5		
Parámetros de semaforización		Periodicidad		
Periodo	Meta	Verde		Anual
		Desde	Hasta	
1	52.5000	42.0000	65.6250	
		Amarillo		
		Desde	Hasta	
		36.7500	42.0000	
		Rojo		
		Por debajo	Por encima	
		36.7500	65.6250	
Comportamiento del indicador hacia la meta: Alza				

4. Características de las variables (metadatos)**5. Referencias Adicionales**

Referencia nacional y/o

Serie estadística

Gráfica del comportamiento del**Comentarios técnicos**

1. Datos de identificación del programa

Programa presupuestario: E050 Centro de Comunicaciones, Cómputo, Control y Comando (C-4)

Ente responsable del Programa Presupuestario: SG Secretaría de Gobierno

Unidad responsable del Indicador: 31 Centro de Mando y Comunicaciones

Clasificación del programa presupuestario: E050

Cobertura: Estatal

Objetivo:
(Componente) Situaciones de emergencia son reportadas a través del servicio 911 e identificadas como útiles y no útiles.

2. Datos de identificación del Indicador

Nombre del indicador: Porcentaje de llamadas del 911 recibidas e identificadas como útiles
Definición: Este indicador mide la cantidad de llamadas identificándolas como útiles y no útiles para la atención de una emergencia real.

Dimensión a medir: Eficacia
Tipo de indicador: Gestión

Método de cálculo: Porcentaje de llamadas del 911 recibidas e identificadas como útiles = (Número de llamadas del 911 recibidas identificadas como útiles/Total de llamadas recibidas en el 911)*100
Algoritmo:
 $PLLRIU911 = (NLLRIU911/TIIR911) * 100$

Desagregación geográfica: Estatal
Frecuencia de medición: Trimestral

Unidad de medida: Porcentaje

3. Determinación de metas

Línea base, valor y fecha (año y periodo)		Meta y periodicidad
Valor	Año	Valor
17 %	2017	1 = 4.25, 2 = 8.5, 3 = 17, 4 = 17

Parámetros de semaforización								Periodicidad
Periodo	Meta	Verde		Amarillo		Rojo		Trimestral
		Desde	Hasta	Desde	Hasta	Por debajo	Por encima	
1	4.2500	3.1875	5.3125	2.9750	3.1875	2.9750	5.3125	Comportamiento del indicador hacia la meta: Alza
2	8.5000	6.3750	10.6250	5.9500	6.3750	5.9500	10.6250	
3	17.0000	12.7500	21.2500	11.9000	12.7500	11.9000	21.2500	
4	17.0000	12.7500	21.2500	11.9000	12.7500	11.9000	21.2500	

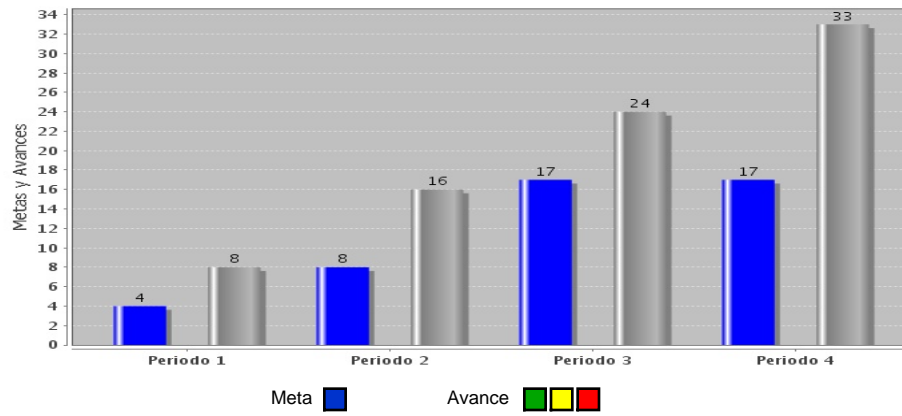
4. Características de las variables (metadatos)

5. Referencias Adicionales

Referencia nacional y/o

Serie estadística

Gráfica del comportamiento del



Comentarios técnicos

FORMATO DE LA FICHA TÉCNICA

DD	Fecha MM	AA
31	12	2018

1. Datos de identificación del programa

Programa presupuestario: E050 Centro de Comunicaciones, Cómputo, Control y Comando (C-4)

Ente responsable del Programa Presupuestario: SG Secretaría de Gobierno

Unidad responsable del Indicador: 31 Centro de Mando y Comunicaciones

Clasificación del programa presupuestario: E050

Cobertura: Estatal

Objetivo:
(Componente) Fomentar la cultura de la denuncia ciudadana y el uso del sistema de emergencia.

2. Datos de identificación del Indicador

Nombre del indicador: Tasa de variación de las llamadas a la línea de emergencia 911 en el año actual	Definición: Este indicador mide la tasa de variación que pueden lograr los mensajes de promoción dirigidos a los ciudadanos respecto del buen uso de la denuncia ciudadana y el sistema de emergencia.
---	--

Dimensión a medir: Eficiencia	Tipo de indicador: Gestión
---	--------------------------------------

Método de cálculo: Tasa de variación de las llamadas a la línea de emergencia 911 del período t=[(Número de llamadas a la línea de emergencia 911 del período t- Número de llamadas a la línea de emergencia del período t-1)/(Número de llamadas a la línea de emergencia del período t-1)]*100 TILLLE911Pt=[(NLLLE911Pt-NLLLE911Pt-1)/(NLLLE911Pt-1)]*100	Algoritmo:
--	-------------------

Desagregación geográfica: Estatal	Frecuencia de medición: Trimestral
---	--

Unidad de medida:
Tasa

3. Determinación de metas

Línea base, valor y fecha (año y periodo)		Meta y periodicidad
Valor	Año	Valor
40 %	2017	1 = 10, 2 = 20, 3 = 40, 4 = 40

Parámetros de semaforización								Periodicidad
Periodo	Meta	Verde		Amarillo		Rojo		Trimestral
		Desde	Hasta	Desde	Hasta	Por debajo	Por encima	
1	10.0000	7.5000	12.5000	7.0000	7.5000	7.0000	12.5000	Comportamiento del indicador hacia la meta: Alza
2	20.0000	15.0000	25.0000	14.0000	15.0000	14.0000	25.0000	
3	40.0000	30.0000	50.0000	28.0000	30.0000	28.0000	50.0000	
4	40.0000	30.0000	50.0000	28.0000	30.0000	28.0000	50.0000	

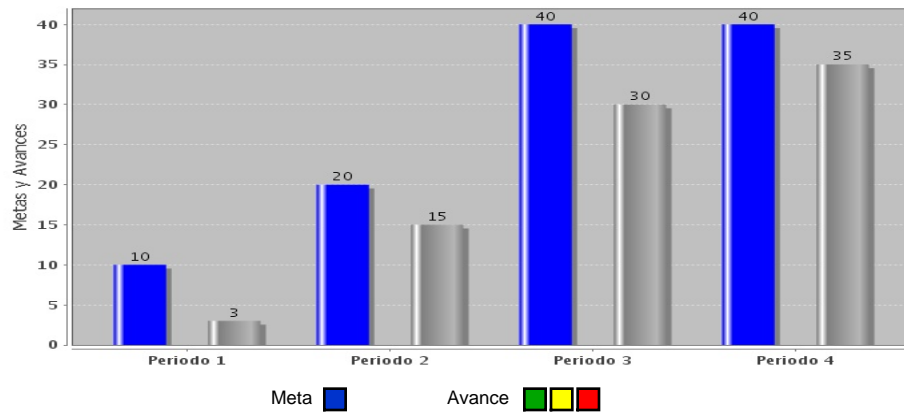
4. Características de las variables (metadatos)

5. Referencias Adicionales

Referencia nacional y/o

Serie estadística

Gráfica del comportamiento del



Comentarios técnicos

FORMATO DE LA FICHA TÉCNICA

DD	Fecha MM	AA
31	12	2018

1. Datos de identificación del programa

Programa presupuestario: E050 Centro de Comunicaciones, Cómputo, Control y Comando (C-4)

Ente responsable del Programa Presupuestario: SG Secretaría de Gobierno

Unidad responsable del Indicador: 31 Centro de Mando y Comunicaciones

Clasificación del programa presupuestario: E050

Cobertura: Estatal

Objetivo:
(Componente) Fomentar la cultura de la denuncia ciudadana y el uso del sistema de emergencia.

2. Datos de identificación del indicador

Nombre del indicador: Tasa de variación de las llamadas de denuncia anónima ciudadana en el año actual
Definición: Este indicador mide la tasa de variación que pueden lograr los mensajes de promoción dirigidos a los ciudadanos respecto del buen uso de la denuncia ciudadana y el sistema de emergencia.

Dimensión a medir: Eficiencia
Tipo de indicador: Gestión

Método de cálculo:
Tasa de variación de las llamadas de denuncia ciudadana= $\left[\frac{\text{Número de llamadas al sistema de denuncia ciudadana del período } t - \text{Número de llamadas al sistema de denuncia ciudadana } t-1}{\text{Número de llamadas al sistema de denuncia ciudadana del período } t-1}\right] * 100$
 $TILLDCPI = \left[\frac{(NLLSDCPI - NLLSDCPI_{t-1})}{(NLLSDCPI_{t-1})}\right] * 100$

Desagregación geográfica: Estatal
Frecuencia de medición: Trimestral

Unidad de medida: Tasa

3. Determinación de metas

Línea base, valor y fecha (año y periodo)		Meta y periodicidad
Valor	Año	Valor
234 %	2017	1 = 58.5, 2 = 117, 3 = 234, 4 = 234

Parámetros de semaforización								Periodicidad
Periodo	Meta	Verde		Amarillo		Rojo		Trimestral
		Desde	Hasta	Desde	Hasta	Por debajo	Por encima	
1	58.5000	43.8750	73.1250	40.9500	43.8750	40.9500	73.1250	Comportamiento del indicador hacia la meta: Alza
2	117.0000	87.7500	146.2500	81.9000	87.7500	81.9000	146.2500	
3	234.0000	175.5000	292.5000	163.8000	175.5000	163.8000	292.5000	
4	234.0000	175.5000	292.5000	163.8000	175.5000	163.8000	292.5000	

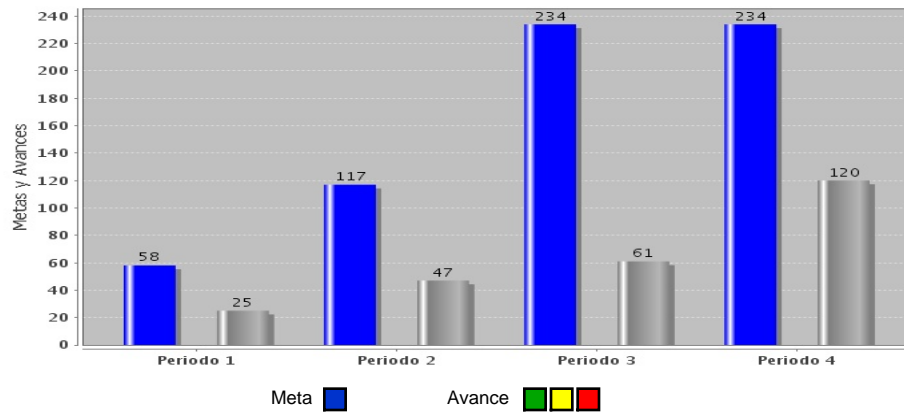
4. Características de las variables (metadatos)

5. Referencias Adicionales

Referencia nacional y/o

Serie estadística

Gráfica del comportamiento del



Comentarios técnicos

FORMATO DE LA FICHA TÉCNICA

DD	Fecha MM	AA
31	12	2018

1. Datos de identificación del programa

Programa presupuestario: E050 Centro de Comunicaciones, Cómputo, Control y Comando (C-4)

Ente responsable del Programa Presupuestario: SG Secretaría de Gobierno

Unidad responsable del Indicador: 31 Centro de Mando y Comunicaciones

Clasificación del programa presupuestario: E050

Cobertura: Estatal

Objetivo:
(Componente) Las personas que tienen conocimiento de situaciones relacionadas con delitos utilizan el servicio de Denuncia Anónima Ciudadana.

2. Datos de identificación del Indicador

Nombre del indicador: Porcentaje de llamadas de denuncia anónima ciudadana canalizadas	Definición: El servicio de denuncia anónima ciudadana 089 permite a las instituciones de seguridad pública recibir información que puede ser valiosa para las investigaciones en torno a un delito que pudieran llevar a la detención de delincuentes. Este indicador mide la cantidad de reportes canalizados respecto a las llamadas de denuncia anónima ciudadana recibidas.
--	---

Dimensión a medir: Eficacia	Tipo de indicador: Gestión
---------------------------------------	--------------------------------------

Método de cálculo: Porcentaje de llamadas de denuncia anónima ciudadana canalizadas= (Número de llamadas de denuncia anónima ciudadana canalizadas/Número de llamadas de denuncia anónima ciudadana recibidas)*100 PLLDACC=(NLLDACC/NLLDACR)*100	Algoritmo:
---	-------------------

Desagregación geográfica: Estatal	Frecuencia de medición: Trimestral
---	--

Unidad de medida:
Porcentaje

3. Determinación de metas

Línea base, valor y fecha (año y periodo)		Meta y periodicidad
Valor	Año	Valor
18.5 %	2017	1 = 5.5, 2 = 11, 3 = 22, 4 = 22

Parámetros de semaforización								Periodicidad
Periodo	Meta	Verde		Amarillo		Rojo		Trimestral
		Desde	Hasta	Desde	Hasta	Por debajo	Por encima	
1	5.5000	4.1250	6.8750	3.8500	4.1250	3.8500	6.8750	Comportamiento del indicador hacia la meta: Alza
2	11.0000	8.2500	13.7500	7.7000	8.2500	7.7000	13.7500	
3	22.0000	16.5000	27.5000	15.4000	16.5000	15.4000	27.5000	
4	22.0000	16.5000	27.5000	15.4000	16.5000	15.4000	27.5000	

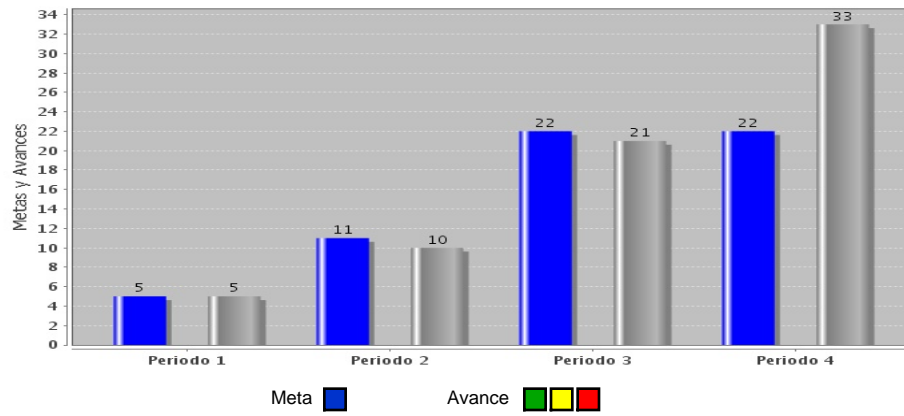
4. Características de las variables (metadatos)

5. Referencias Adicionales

Referencia nacional y/o

Serie estadística

Gráfica del comportamiento del



Comentarios técnicos

FORMATO DE LA FICHA TÉCNICA

DD	Fecha MM	AA
31	12	2018

1. Datos de identificación del programa

Programa presupuestario: E050 Centro de Comunicaciones, Cómputo, Control y Comando (C-4)

Ente responsable del Programa Presupuestario: SG Secretaría de Gobierno

Unidad responsable del Indicador: 31 Centro de Mando y Comunicaciones

Clasificación del programa presupuestario: E050

Cobertura: Estatal

Objetivo:
(Actividad) Captura de información de la llamada recibida en la línea de emergencia 911 en el sistema policiaco de administración de registros SafetyNet RMS.

2. Datos de identificación del Indicador

Nombre del indicador: Porcentaje de reportes generados en la línea de emergencia 911	Definición: Las llamadas recibidas en la línea de emergencia 911 que resultan útiles deben ser registradas en el sistema SAFETY NET, a partir del cual se generan los reportes. Este indicador mide la cantidad de reportes generados respecto del total de llamadas útiles recibidas.
Dimensión a medir: Eficacia	Tipo de indicador: Gestión
Método de cálculo: Porcentaje de reportes generados en la línea de emergencia 911=(Total de llamadas útiles recibidas en la línea de emergencia 911/Total de reportes generados)*100	Algoritmo:
Desagregación geográfica: Estatal	Frecuencia de medición: Trimestral
Unidad de medida: Porcentaje	

3. Determinación de metas

Línea base, valor y fecha (año y periodo)		Meta y periodicidad						
Valor	Año	Valor						
68 %	2017	1 = 17.5, 2 = 35, 3 = 70, 4 = 70						
Parámetros de semaforización		Periodicidad						
Periodo	Meta	Verde		Amarillo	Rojo	Periodicidad		
		Desde	Hasta			Por debajo	Por encima	
1	17.5000	13.1250	21.8750	12.2500	13.1250	12.2500	21.8750	Comportamiento del indicador hacia la meta: Alza
2	35.0000	26.2500	43.7500	24.5000	26.2500	24.5000	43.7500	
3	70.0000	52.5000	87.5000	49.0000	52.5000	49.0000	87.5000	
4	70.0000	52.5000	87.5000	49.0000	52.5000	49.0000	87.5000	

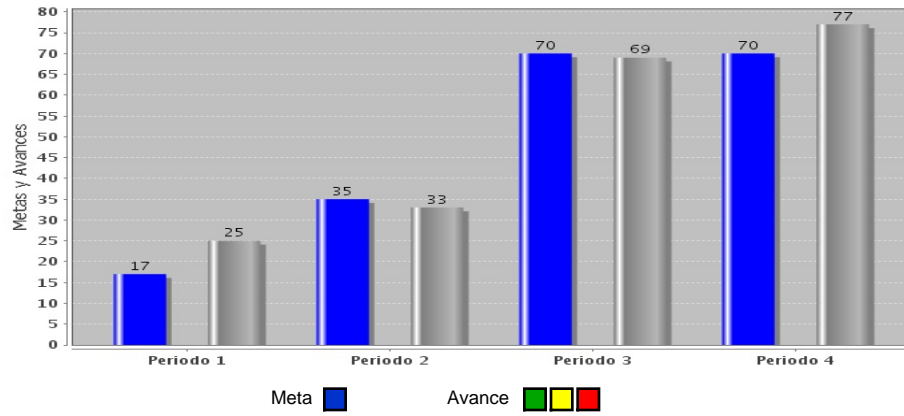
4. Características de las variables (metadatos)

5. Referencias Adicionales

Referencia nacional y/o

Serie estadística

Gráfica del comportamiento del



Comentarios técnicos

FORMATO DE LA FICHA TÉCNICA

DD	Fecha MM	AA
31	12	2018

1. Datos de identificación del programa

Programa presupuestario: E050 Centro de Comunicaciones, Cómputo, Control y Comando (C-4)

Ente responsable del Programa Presupuestario: SG Secretaría de Gobierno

Unidad responsable del Indicador: 31 Centro de Mando y Comunicaciones

Clasificación del programa presupuestario: E050

Cobertura: Estatal

Objetivo:
(Actividad) Protocolo de atención de la llamada recibida en la línea de denuncia anónima ciudadana.

2. Datos de identificación del Indicador

Nombre del indicador: Porcentaje de llamadas de la línea de denuncia anónima ciudadana que siguieron el protocolo de atención

Definición: El ejecutivo telefónico que atiende las llamadas en la línea de denuncia anónima ciudadana debe aplicar un protocolo de atención al momento de contestar la llamada para asegurar la calidad del servicio. Este indicador mide la calidad de la atención de la llamada mediante el monitoreo y medición del protocolo de atención de la llamada.

Dimensión a medir: Eficacia

Tipo de indicador: Gestión

Método de cálculo: Porcentaje de llamadas de la línea denuncia anónima ciudadana que siguieron el protocolo de atención=(Total de llamadas de la línea de denuncia anónima ciudadana/Número de llamadas de la denuncia anónima ciudadana que siguieron el protocolo de atención)*100

Algoritmo:

Desagregación geográfica: Estatal

Frecuencia de medición: Trimestral

Unidad de medida: Porcentaje

3. Determinación de metas

Línea base, valor y fecha (año y periodo)				Meta y periodicidad			
Valor		Año		Valor			
100 %		2017		1 = 25, 2 = 50, 3 = 100, 4 = 100			
Parámetros de semaforización				Periodicidad			
Periodo	Meta	Verde		Amarillo		Rojo	
		Desde	Hasta	Desde	Hasta	Por debajo	Por encima
1	25.0000	18.7500	31.2500	17.5000	18.7500	17.5000	31.2500
2	50.0000	37.5000	62.5000	35.0000	37.5000	35.0000	62.5000
3	100.0000	75.0000	125.0000	70.0000	75.0000	70.0000	125.0000
4	100.0000	75.0000	125.0000	70.0000	75.0000	70.0000	125.0000
				Comportamiento del indicador hacia la meta:			
				Alza			

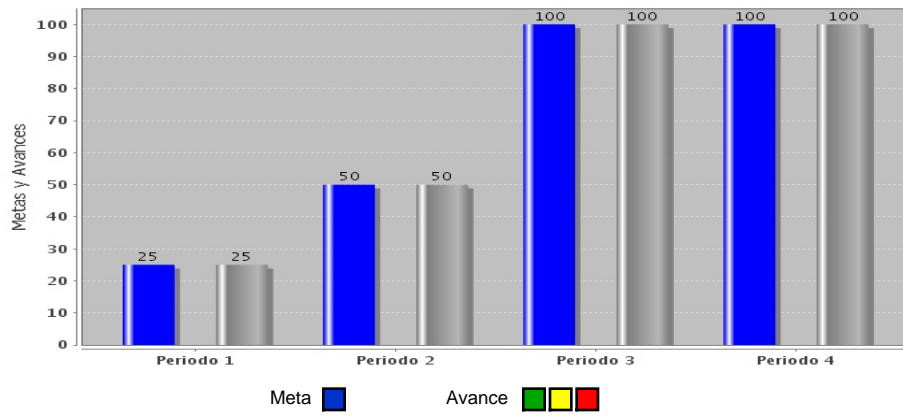
4. Características de las variables (metadatos)

5. Referencias Adicionales

Referencia nacional y/o

Serie estadística

Gráfica del comportamiento del



Comentarios técnicos

FORMATO DE LA FICHA TÉCNICA

DD	Fecha MM	AA
31	12	2018

1. Datos de identificación del programa

Programa presupuestario: E050 Centro de Comunicaciones, Cómputo, Control y Comando (C-4)

Ente responsable del Programa Presupuestario: SG Secretaría de Gobierno

Unidad responsable del Indicador: 31 Centro de Mando y Comunicaciones

Clasificación del programa presupuestario: E050

Cobertura: Estatal

Objetivo:
(Actividad) Canalización efectiva del reporte de la línea de emergencia 911 al área de despacho correspondiente.

2. Datos de identificación del Indicador

Nombre del indicador: Porcentaje de reportes canalizados efectivos de la línea de emergencia 911	Definición: Los reportes de la línea de emergencia 911 deben derivar en una acción de alguna corporación que resuelva la emergencia y retroalimentar los resultados, sin embargo, hay reportes canalizados de los cuales no se recibe retroalimentación. Este indicador mide cuántos reportes canalizados resultan ser efectivos, y de los cuales se recibe retroalimentación, respecto de los reportes que siendo canaliza
--	---

Dimensión a medir: Eficacia	Tipo de indicador: Gestión
---------------------------------------	--------------------------------------

Método de cálculo: Porcentaje de reportes canalizados efectivos de la línea de emergencia 911=(Número de reportes positivos de la línea de emergencia 911/ total de reportes canalizados de la línea de emergencia 911)*100 PRCELE911=(NRELE911/TRCLE911)*100	Algoritmo:
--	-------------------

Desagregación geográfica: Estatal	Frecuencia de medición: Trimestral
---	--

Unidad de medida:
Porcentaje

3. Determinación de metas

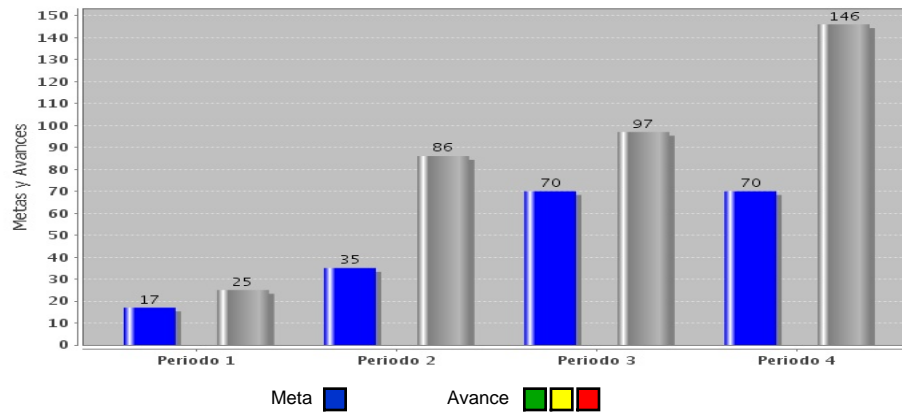
Línea base, valor y fecha (año y periodo)		Meta y periodicidad
Valor	Año	Valor
60 %	2017	1 = 17.5, 2 = 35, 3 = 70, 4 = 70

Parámetros de semaforización								Periodicidad
Periodo	Meta	Verde		Amarillo		Rojo		Trimestral
		Desde	Hasta	Desde	Hasta	Por debajo	Por encima	
1	17.5000	13.1250	21.8750	12.2500	13.1250	12.2500	21.8750	Comportamiento del indicador hacia la meta: Alza
2	35.0000	26.2500	43.7500	24.5000	26.2500	24.5000	43.7500	
3	70.0000	52.5000	87.5000	49.0000	52.5000	49.0000	87.5000	
4	70.0000	52.5000	87.5000	49.0000	52.5000	49.0000	87.5000	

4. Características de las variables (metadatos)**5. Referencias Adicionales**

Referencia nacional y/o

Serie estadística

Gráfica del comportamiento del**Comentarios técnicos**

FORMATO DE LA FICHA TÉCNICA

DD	Fecha MM	AA
31	12	2018

1. Datos de identificación del programa

Programa presupuestario: E050 Centro de Comunicaciones, Cómputo, Control y Comando (C-4)

Ente responsable del Programa Presupuestario: SG Secretaría de Gobierno

Unidad responsable del Indicador: 31 Centro de Mando y Comunicaciones

Clasificación del programa presupuestario: E050

Cobertura: Estatal

Objetivo:
(Actividad) Incrementar el uso responsable del número de emergencia 089 mediante el incremento de la eficiencia en la atención de las llamadas.

2. Datos de identificación del Indicador

Nombre del indicador: Tasa de variación de las llamadas útiles de la línea de denuncia anónima ciudadana	Definición: La promoción de la línea de denuncia anónima ciudadana tiene como propósito, concientizar a la ciudadanía respecto de la importancia que tiene la denuncia anónima ciudadana en forma oportuna. Este indicador mide la tasa de variación de denuncia anónima ciudadana recibidas en el 089.
Dimensión a medir: Eficiencia	Tipo de indicador: Gestión
Método de cálculo: Tasa de variación de las llamadas útiles: (Llamadas útiles del periodo t) menos (llamadas útiles del periodo t-1) /llamadas útiles del periodo t-1 *100	Algoritmo:
Desagregación geográfica: Estatal	Frecuencia de medición: Trimestral
Unidad de medida: Tasa	

3. Determinación de metas

Línea base, valor y fecha (año y periodo)		Meta y periodicidad						
Valor	Año	Valor						
5 %	2017	1 = 1.75, 2 = 3.5, 3 = 7, 4 = 7						
Parámetros de semaforización		Periodicidad						
Periodo	Meta	Verde		Amarillo	Rojo	Periodicidad		
		Desde	Hasta			Por debajo	Por encima	Trimestral
1	1.7500	1.3125	2.1875	1.2250	1.3125	1.2250	2.1875	Comportamiento del indicador hacia la meta: Alza
2	3.5000	2.6250	4.3750	2.4500	2.6250	2.4500	4.3750	
3	7.0000	5.2500	8.7500	4.9000	5.2500	4.9000	8.7500	
4	7.0000	5.2500	8.7500	4.9000	5.2500	4.9000	8.7500	

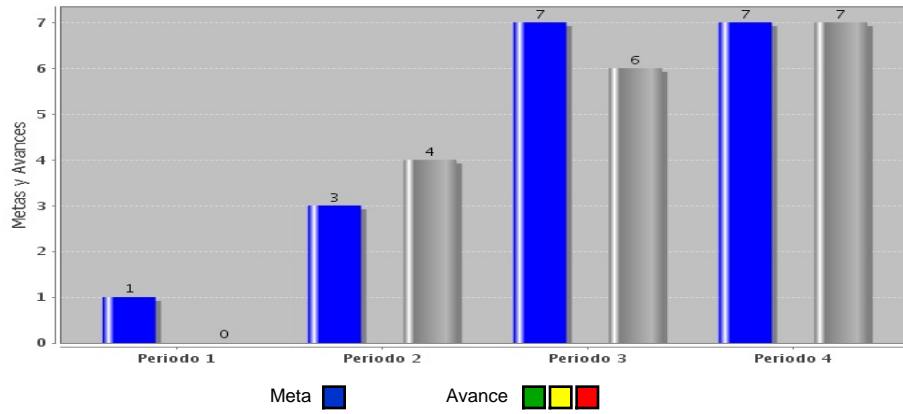
4. Características de las variables (metadatos)

5. Referencias Adicionales

Referencia nacional y/o

Serie estadística

Gráfica del comportamiento del



Comentarios técnicos

FORMATO DE LA FICHA TÉCNICA

DD	Fecha MM	AA
31	12	2018

1. Datos de identificación del programa

Programa presupuestario: E050 Centro de Comunicaciones, Cómputo, Control y Comando (C-4)

Ente responsable del Programa Presupuestario: SG Secretaría de Gobierno

Unidad responsable del Indicador: 31 Centro de Mando y Comunicaciones

Clasificación del programa presupuestario: E050

Cobertura: Estatal

Objetivo:
(Actividad) Aplicación del protocolo de atención de la llamada recibida en la línea de emergencia 911.

2. Datos de identificación del Indicador

Nombre del indicador: Porcentaje de llamadas de la línea de emergencia 911 que siguieron el protocolo de atención	Definición: El ejecutivo telefónico que atiende las llamadas de emergencia (911) debe aplicar un protocolo de atención al momento de contestar la llamada para asegurar la calidad del servicio. Este indicador mide la calidad de la atención de la llamada mediante el monitoreo y medición del protocolo de atención de la llamada.
---	--

Dimensión a medir: Eficiencia	Tipo de indicador: Gestión
---	--------------------------------------

Método de cálculo: Porcentaje de llamadas de la línea de emergencia 911 que siguieron el protocolo de atención = (Total de llamadas de la línea de emergencia útiles / Número de llamadas de la línea de emergencia 911 que siguieron el protocolo de atención) * 100 PLLE911PALL = (NLLLE911U/NLLLE911SPA) * 100	Algoritmo:
--	-------------------

Desagregación geográfica: Estatal	Frecuencia de medición: Trimestral
---	--

Unidad de medida:
Porcentaje

3. Determinación de metas

Línea base, valor y fecha (año y periodo)		Meta y periodicidad						
Valor	Año	Valor						
100 %	2017	1 = 25, 2 = 50, 3 = 100, 4 = 100						
Parámetros de semaforización		Periodicidad						
Periodo	Meta	Verde		Amarillo	Rojo	Periodicidad		
		Desde	Hasta			Por debajo	Por encima	
1	25.0000	18.7500	30.0000	17.5000	18.7500	17.5000	30.0000	Comportamiento del indicador hacia la meta: Alza
2	50.0000	37.5000	60.0000	35.0000	37.5000	35.0000	60.0000	
3	100.0000	75.0000	120.0000	70.0000	75.0000	70.0000	120.0000	
4	100.0000	75.0000	120.0000	70.0000	75.0000	70.0000	120.0000	

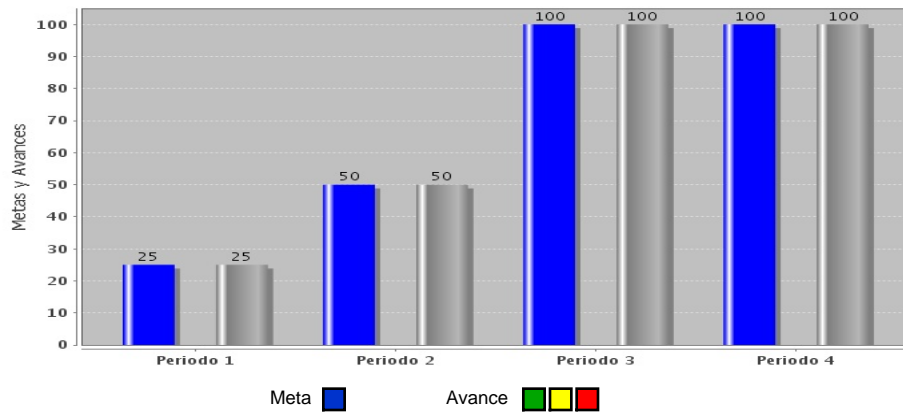
4. Características de las variables (metadatos)

5. Referencias Adicionales

Referencia nacional y/o

Serie estadística

Gráfica del comportamiento del



Comentarios técnicos

FORMATO DE LA FICHA TÉCNICA

DD	Fecha MM	AA
31	12	2018

1. Datos de identificación del programa

Programa presupuestario: E050 Centro de Comunicaciones, Cómputo, Control y Comando (C-4)

Ente responsable del Programa Presupuestario: SG Secretaría de Gobierno

Unidad responsable del Indicador: 31 Centro de Mando y Comunicaciones

Clasificación del programa presupuestario: E050

Cobertura: Estatal

Objetivo:
(Actividad) Incrementar el uso responsable del número de emergencia 911 mediante el incremento de la eficiencia en la atención de las llamadas.

2. Datos de identificación del Indicador

Nombre del indicador: Tasa de variación de la promoción publicitaria de la línea de emergencia 911

Definición: Este indicador mide la eficacia de la promoción publicitaria relacionando campaña publicitaria con el número de llamadas de emergencia útiles en el 911.

Dimensión a medir: Eficiencia

Tipo de indicador: Gestión

Método de cálculo: Tasa de variación de las llamadas útiles = (Llamadas útiles del periodo t) - (llamadas útiles del periodo t-1) entre llamadas útiles del periodo t-1 por cien
TVLLU911=CCPLE911/NLLE911PCP

Algoritmo:

Desagregación geográfica: Estatal

Frecuencia de medición: Trimestral

Unidad de medida: Tasa

3. Determinación de metas

Línea base, valor y fecha (año y periodo)		Meta y periodicidad
Valor	Año	Valor
1%	2017	1 = .25, 2 = .5, 3 = 1, 4 = 1

Parámetros de semaforización								Periodicidad
Periodo	Meta	Verde		Amarillo		Rojo		Trimestral
		Desde	Hasta	Desde	Hasta	Por debajo	Por encima	
1	0.2500	0.1875	0.3125	0.1750	0.1875	0.1750	0.3125	Comportamiento del indicador hacia la meta: Alza
2	0.5000	0.3750	0.6250	0.3500	0.3750	0.3500	0.6250	
3	1.0000	0.7500	1.2500	0.7000	0.7500	0.7000	1.2500	
4	1.0000	0.7500	1.2500	0.7000	0.7500	0.7000	1.2500	

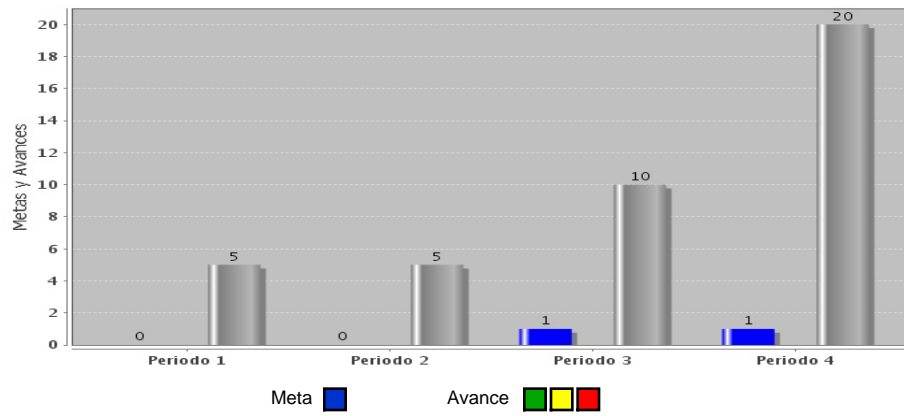
4. Características de las variables (metadatos)

5. Referencias Adicionales

Referencia nacional y/o

Serie estadística

Gráfica del comportamiento del



Comentarios técnicos

FORMATO DE LA FICHA TÉCNICA

DD	Fecha MM	AA
31	12	2018

1. Datos de identificación del programa

Programa presupuestario: E050 Centro de Comunicaciones, Cómputo, Control y Comando (C-4)

Ente responsable del Programa Presupuestario: SG Secretaría de Gobierno

Unidad responsable del Indicador: 31 Centro de Mando y Comunicaciones

Clasificación del programa presupuestario: E050

Cobertura: Estatal

Objetivo:
(Actividad) Captura de información de la llamada en el sistema de denuncia anónima ciudadana.

2. Datos de identificación del Indicador

Nombre del indicador: Porcentaje de reportes generados en la línea de denuncia anónima ciudadana	Definición: Las llamadas recibidas en la línea de denuncia anónima ciudadana que resultan útiles se registran y se genera el reporte. Este indicador mide la cantidad de reportes generados respecto del total de llamadas útiles recibidas.
--	--

Dimensión a medir: Eficacia	Tipo de indicador: Gestión
---------------------------------------	--------------------------------------

Método de cálculo: Porcentaje de reportes generados en la línea de denuncia anónima ciudadana=(Total de llamadas útiles recibidas en la línea de denuncia anónima ciudadana/ Total de reportes generados) *100	Algoritmo:
--	-------------------

Desagregación geográfica: Estatal	Frecuencia de medición: Trimestral
---	--

Unidad de medida:
Porcentaje

3. Determinación de metas

Línea base, valor y fecha (año y periodo)		Meta y periodicidad
Valor	Año	Valor
66 %	2017	1 = 17.5, 2 = 35, 3 = 70, 4 = 70

Parámetros de semaforización								Periodicidad
Periodo	Meta	Verde		Amarillo		Rojo		Trimestral
		Desde	Hasta	Desde	Hasta	Por debajo	Por encima	
1	17.5000	13.1250	21.8750	12.2500	13.1250	12.2500	21.8750	Comportamiento del indicador hacia la meta: Alza
2	35.0000	26.2500	43.7500	24.5000	26.2500	24.5000	43.7500	
3	70.0000	52.5000	87.5000	49.0000	52.5000	49.0000	87.5000	
4	70.0000	52.5000	87.5000	49.0000	52.5000	49.0000	87.5000	

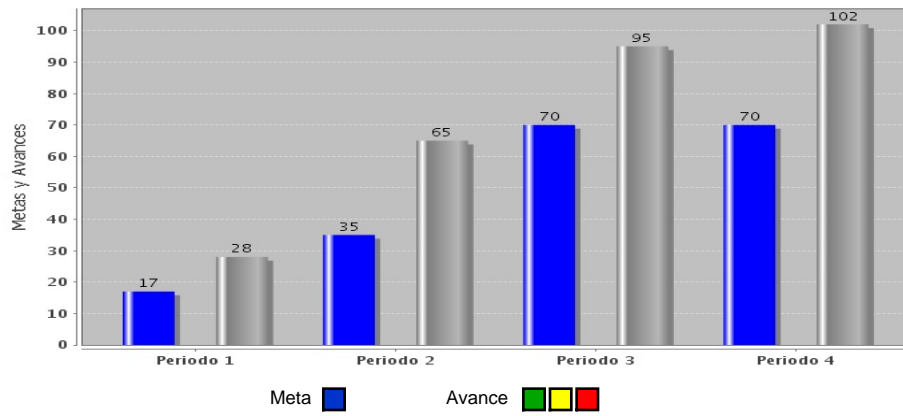
4. Características de las variables (metadatos)

5. Referencias Adicionales

Referencia nacional y/o

Serie estadística

Gráfica del comportamiento del



Comentarios técnicos