



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

**Dependencia:** SG Secretaría de Gobierno

**Unidad Administrativa:** Centro de Mando y Comunicaciones

**Actividad Institucional:** Servicios de Emergencia Telefónica para la Ciudadanía

**Ejercicio Presupuestario:** 2018

**Finalidad:** Gobierno

**Función:** Coordinación de la Política de Gobierno

**Subfunción:** Política Interior

**Matriz de Indicadores para Resultados Validada**

**ID:** SG-312321E050-15427

Nivel	Objetivo	Indicador	Medio de Verificación	Supuesto																						
Fin	Contribuir a lograr la seguridad ciudadana mediante el incremento de la respuesta de interoperabilidad a situaciones de emergencia.	<p>Nombre: Tasa de variación de seguridad ciudadana</p> <p>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</p> <p>Tipo: Estratégico</p> <p>Dimensión: Eficacia</p> <p>Ámbito: Impacto</p> <p>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</p> <p>Valor Línea Base: -1 %</p> <p>Año Línea Base: 2017</p> <p>Periodicidad: Anual</p> <p>Periodos/Metas: 1 = -1</p> <table border="1" data-bbox="667 1077 1173 1149"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Periodo</th> <th rowspan="2">Meta</th> <th colspan="2">Verde</th> <th colspan="2">Amarillo</th> <th colspan="2">Rojo</th> </tr> <tr> <th>Desde</th> <th>Hasta</th> <th>Desde</th> <th>Hasta</th> <th>Por debajo</th> <th>Por encima</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>-1.0000</td> <td>-1.2500</td> <td>-0.7500</td> <td>-1.2500</td> <td>-1.3000</td> <td>-0.7500</td> <td>-1.3000</td> </tr> </tbody> </table>	Periodo	Meta	Verde		Amarillo		Rojo		Desde	Hasta	Desde	Hasta	Por debajo	Por encima	1	-1.0000	-1.2500	-0.7500	-1.2500	-1.3000	-0.7500	-1.3000	<p>Nombre: Encuesta Nacional de Victimización y Percepción de la Seguridad Pública</p> <p>Área Responsable: Área de Análisis de la Información</p> <p>Disponibilidad: Pública</p> <p>Unidad de Análisis: Percepción</p> <p>Cobertura y Desagregación Geográfica: Estatal</p> <p>Periodicidad: Anual</p> <p>Fecha de Publicación: 30 días después de la fecha de corte</p>	La población del estado de Tabasco vulnerable a conflictos delictivos y las instituciones de seguridad pública cooperan de forma activa y propositiva
Periodo	Meta	Verde			Amarillo		Rojo																			
		Desde	Hasta	Desde	Hasta	Por debajo	Por encima																			
1	-1.0000	-1.2500	-0.7500	-1.2500	-1.3000	-0.7500	-1.3000																			



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

**Dependencia:** SG Secretaría de Gobierno

**Unidad Administrativa:** Centro de Mando y Comunicaciones

**Actividad Institucional:** Servicios de Emergencia Telefónica para la Ciudadanía

**Ejercicio Presupuestario:** 2018

**Finalidad:** Gobierno

**Función:** Coordinación de la Política de Gobierno

**Subfunción:** Política Interior

**Matriz de Indicadores para Resultados Validada**

**ID:** SG-312321E050-15427

Nivel	Objetivo	Indicador	Medio de Verificación	Supuesto																						
Propósito	En el Estado de Tabasco se incrementa la respuesta efectiva de interoperabilidad a reportes canalizados por situaciones de emergencia.	<p>Nombre: Tasa de respuesta efectiva de interoperabilidad</p> <p>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</p> <p>Tipo: Estratégico</p> <p>Dimensión: Eficacia</p> <p>Ámbito: Resultados</p> <p>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</p> <p>TREI= (NUREI/NRECASE)*100</p> <p>Valor Línea Base: 52.5 %</p> <p>Año Línea Base: 2017</p> <p>Periodicidad: Anual</p> <p>Periodos/Metas: 1 = 52.5</p> <p><b>Parámetros de semaforización</b></p> <table border="1" data-bbox="667 1034 1173 1102"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Periodo</th> <th rowspan="2">Meta</th> <th colspan="2">Verde</th> <th colspan="2">Amarillo</th> <th colspan="2">Rojo</th> </tr> <tr> <th>Desde</th> <th>Hasta</th> <th>Desde</th> <th>Hasta</th> <th>Por debajo</th> <th>Por encima</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>52.5000</td> <td>42.0000</td> <td>65.6250</td> <td>36.7500</td> <td>42.0000</td> <td>36.7500</td> <td>65.6250</td> </tr> </tbody> </table>	Periodo	Meta	Verde		Amarillo		Rojo		Desde	Hasta	Desde	Hasta	Por debajo	Por encima	1	52.5000	42.0000	65.6250	36.7500	42.0000	36.7500	65.6250	<p>Nombre: Información Estadística del C4</p> <p>Área Responsable: Unidad de Análisis de la Información</p> <p>Disponibilidad: Reservada</p> <p>Unidad de Análisis: Reportes canalizados</p> <p>Cobertura y Desagregación Geográfica: Estatal</p> <p>Periodicidad: Anual</p> <p>Fecha de Publicación: 30 días después de la fecha de corte</p>	Las llamadas de emergencia son canalizadas y atendidas oportunamente si la ciudadanía reporta hechos reales.
Periodo	Meta	Verde			Amarillo		Rojo																			
		Desde	Hasta	Desde	Hasta	Por debajo	Por encima																			
1	52.5000	42.0000	65.6250	36.7500	42.0000	36.7500	65.6250																			



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

**Dependencia:** SG Secretaría de Gobierno

**Unidad Administrativa:** Centro de Mando y Comunicaciones

**Actividad Institucional:** Servicios de Emergencia Telefónica para la Ciudadanía

**Ejercicio Presupuestario:** 2018

**Finalidad:** Gobierno

**Función:** Coordinación de la Política de Gobierno

**Subfunción:** Política Interior

**Matriz de Indicadores para Resultados Validada**

**ID:** SG-312321E050-15427

Nivel	Objetivo	Indicador	Medio de Verificación	Supuesto																																														
Componente 1	Fomentar la cultura de la denuncia ciudadana y el uso del sistema de emergencia.	<p><b>Nombre:</b> Tasa de variación de las llamadas de denuncia anónima ciudadana en el año actual</p> <p><b>Definición:</b> 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.</p> <p><b>Tipo:</b> Gestión</p> <p><b>Dimensión:</b> Eficiencia</p> <p><b>Ámbito:</b> Servicios</p> <p><b>Método de Cálculo:</b> Tasa de variación de las llamadas de denuncia ciudadana=<math>\frac{(\text{Número de llamadas al sistema de denuncia ciudadana del periodo } t - \text{Número de llamadas al sistema de denuncia ciudadana } t-1)}{(\text{Número de llamadas al sistema de denuncia ciudadana del periodo } t-1)} \times 100</math></p> <p><b>Valor Línea Base:</b> 234 %</p> <p><b>Año Línea Base:</b> 2017</p> <p><b>Periodicidad:</b> Trimestral</p> <p><b>Periodos/Metas:</b> 1 = 58.5, 2 = 117, 3 = 234, 4 = 234</p> <p><b>Parámetros de semaforización</b></p> <table border="1" data-bbox="667 1034 1173 1174"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Periodo</th> <th rowspan="2">Meta</th> <th colspan="2">Verde</th> <th colspan="2">Amarillo</th> <th colspan="2">Rojo</th> </tr> <tr> <th>Desde</th> <th>Hasta</th> <th>Desde</th> <th>Hasta</th> <th>Por debajo</th> <th>Por encima</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>58.5000</td> <td>43.8750</td> <td>73.1250</td> <td>40.9500</td> <td>43.8750</td> <td>40.9500</td> <td>73.1250</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>117.0000</td> <td>87.7500</td> <td>146.2500</td> <td>81.9000</td> <td>87.7500</td> <td>81.9000</td> <td>146.2500</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>234.0000</td> <td>175.5000</td> <td>292.5000</td> <td>163.8000</td> <td>175.5000</td> <td>163.8000</td> <td>292.5000</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>234.0000</td> <td>175.5000</td> <td>292.5000</td> <td>163.8000</td> <td>175.5000</td> <td>163.8000</td> <td>292.5000</td> </tr> </tbody> </table>	Periodo	Meta	Verde		Amarillo		Rojo		Desde	Hasta	Desde	Hasta	Por debajo	Por encima	1	58.5000	43.8750	73.1250	40.9500	43.8750	40.9500	73.1250	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	<p><b>Nombre:</b> Sistema de Información Estadística del C4</p> <p><b>Área Responsable:</b> Unidad de Análisis de la Información del C4</p> <p><b>Disponibilidad:</b> Reservada</p> <p><b>Unidad de Análisis:</b> Llamadas</p> <p><b>Cobertura y Desagregación Geográfica:</b> Estatal</p> <p><b>Periodicidad:</b> Trimestral</p> <p><b>Fecha de Publicación:</b> 30 días después de la fecha de corte</p>	Los medios de promoción de los sistemas de emergencia y denuncia son eficientes ofreciendo a la ciudadanía la seguridad y certeza.
Periodo	Meta	Verde			Amarillo		Rojo																																											
		Desde	Hasta	Desde	Hasta	Por debajo	Por encima																																											
1	58.5000	43.8750	73.1250	40.9500	43.8750	40.9500	73.1250																																											
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																																											



**Programa:** E050-Centro de Comunicaciones, Cómputo, Control y Comando (C-4)  
**Dependencia:** SG Secretaría de Gobierno  
**Unidad Administrativa:** Centro de Mando y Comunicaciones  
**Actividad Institucional:** Servicios de Emergencia Telefónica para la Ciudadanía

**Ejercicio Presupuestario:** 2018  
**Finalidad:** Gobierno  
**Función:** Coordinación de la Política de Gobierno  
**Subfunción:** Política Interior

**Matriz de Indicadores para Resultados Validada**

**ID:** SG-312321E050-15427

Nivel	Objetivo	Indicador	Medio de Verificación	Supuesto																																														
		<p><b>Nombre:</b> Tasa de variación de las llamadas a la línea de emergencia 911 en el año actual</p> <p><b>Definición:</b> 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.</p> <p><b>Tipo:</b> Gestión</p> <p><b>Dimensión:</b> Eficiencia</p> <p><b>Ámbito:</b> Servicios</p> <p><b>Método de Cálculo:</b> Tasa de variación de las llamadas a la línea de emergencia 911 del periodo t=<math>\frac{(\text{Número de llamadas a la línea de emergencia 911 del periodo t} - \text{Número de llamadas a la línea de emergencia del periodo t-1})}{(\text{Número de llamadas a la línea de emergencia del periodo t-1})} * 100</math></p> <p><b>Valor Línea Base:</b> 40 %</p> <p><b>Año Línea Base:</b> 2017</p> <p><b>Periodicidad:</b> Trimestral</p> <p><b>Periodos/Metas:</b> 1 = 10, 2 = 20, 3 = 40, 4 = 40</p>	<p><b>Nombre:</b> Sistema de Información Estadística del C4</p> <p><b>Área Responsable:</b> Unidad de Análisis de la Información del C4</p> <p><b>Disponibilidad:</b> Reservada</p> <p><b>Unidad de Análisis:</b> Llamadas</p> <p><b>Cobertura y Desagregación Geográfica:</b> Estatal</p> <p><b>Periodicidad:</b> Trimestral</p> <p><b>Fecha de Publicación:</b> 30 días después de la fecha de corte</p>																																															
		<p align="center"><b>Parámetros de semaforización</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Periodo</th> <th rowspan="2">Meta</th> <th colspan="2">Verde</th> <th colspan="2">Amarillo</th> <th colspan="2">Rojo</th> </tr> <tr> <th>Desde</th> <th>Hasta</th> <th>Desde</th> <th>Hasta</th> <th>Por debajo</th> <th>Por encima</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>10.0000</td> <td>7.5000</td> <td>12.5000</td> <td>7.0000</td> <td>7.5000</td> <td>7.0000</td> <td>12.5000</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>20.0000</td> <td>15.0000</td> <td>25.0000</td> <td>14.0000</td> <td>15.0000</td> <td>14.0000</td> <td>25.0000</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>40.0000</td> <td>30.0000</td> <td>50.0000</td> <td>28.0000</td> <td>30.0000</td> <td>28.0000</td> <td>50.0000</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>40.0000</td> <td>30.0000</td> <td>50.0000</td> <td>28.0000</td> <td>30.0000</td> <td>28.0000</td> <td>50.0000</td> </tr> </tbody> </table>	Periodo	Meta	Verde		Amarillo		Rojo		Desde	Hasta	Desde	Hasta	Por debajo	Por encima	1	10.0000	7.5000	12.5000	7.0000	7.5000	7.0000	12.5000	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		
Periodo	Meta	Verde			Amarillo		Rojo																																											
		Desde	Hasta	Desde	Hasta	Por debajo	Por encima																																											
1	10.0000	7.5000	12.5000	7.0000	7.5000	7.0000	12.5000																																											
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																																											



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

**Dependencia:** SG Secretaría de Gobierno

**Unidad Administrativa:** Centro de Mando y Comunicaciones

**Actividad Institucional:** Servicios de Emergencia Telefónica para la Ciudadanía

**Ejercicio Presupuestario:** 2018

**Finalidad:** Gobierno

**Función:** Coordinación de la Política de Gobierno

**Subfunción:** Política Interior

**Matriz de Indicadores para Resultados Validada**

**ID:** SG-312321E050-15427

Nivel	Objetivo	Indicador	Medio de Verificación	Supuesto																																														
Componente 2	Situaciones de emergencia son reportadas a través del servicio 911 e identificadas como útiles y no útiles.	<p>Nombre: Porcentaje de llamadas del 911 recibidas e identificadas como útiles</p> <p>Definición: Este indicador mide la cantidad de llamadas identificándolas como útiles y no útiles para la atención de una emergencia real.</p> <p>Tipo: Gestión</p> <p>Dimensión: Eficacia</p> <p>Ámbito: Servicios</p> <p>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</p> $PLLRIU911 = (NLLRIU911/TIIR911) * 100$ <p>Valor Línea Base: 17 %</p> <p>Año Línea Base: 2017</p> <p>Periodicidad: Trimestral</p> <p>Periodos/Metas: 1 = 4.25, 2 = 8.5, 3 = 17, 4 = 17</p> <p><b>Parámetros de semaforización</b></p> <table border="1" data-bbox="667 1034 1173 1174"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Periodo</th> <th rowspan="2">Meta</th> <th colspan="2">Verde</th> <th colspan="2">Amarillo</th> <th colspan="2">Rojo</th> </tr> <tr> <th>Desde</th> <th>Hasta</th> <th>Desde</th> <th>Hasta</th> <th>Por debajo</th> <th>Por encima</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>4.2500</td> <td>3.1875</td> <td>5.3125</td> <td>2.9750</td> <td>3.1875</td> <td>2.9750</td> <td>5.3125</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>8.5000</td> <td>6.3750</td> <td>10.6250</td> <td>5.9500</td> <td>6.3750</td> <td>5.9500</td> <td>10.6250</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>17.0000</td> <td>12.7500</td> <td>21.2500</td> <td>11.9000</td> <td>12.7500</td> <td>11.9000</td> <td>21.2500</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>17.0000</td> <td>12.7500</td> <td>21.2500</td> <td>11.9000</td> <td>12.7500</td> <td>11.9000</td> <td>21.2500</td> </tr> </tbody> </table>	Periodo	Meta	Verde		Amarillo		Rojo		Desde	Hasta	Desde	Hasta	Por debajo	Por encima	1	4.2500	3.1875	5.3125	2.9750	3.1875	2.9750	5.3125	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	<p>Nombre: Reportes enviados al Secretariado Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública (SESESP)</p> <p>Área Responsable: Dirección Operativa</p> <p>Disponibilidad: Reservada</p> <p>Unidad de Análisis: Llamadas</p> <p>Cobertura y Desagregación Geográfica: Estatal</p> <p>Periodicidad: Trimestral</p> <p>Fecha de Publicación: Los siguientes 15 días al término de cada trimestre</p>	Las llamadas de los usuarios de los servicios telefónicos de emergencia y de denuncia anónima sean atendidas por el personal que acuda a la atención requerida.
Periodo	Meta	Verde			Amarillo		Rojo																																											
		Desde	Hasta	Desde	Hasta	Por debajo	Por encima																																											
1	4.2500	3.1875	5.3125	2.9750	3.1875	2.9750	5.3125																																											
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																																											



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

**Dependencia:** SG Secretaría de Gobierno

**Unidad Administrativa:** Centro de Mando y Comunicaciones

**Actividad Institucional:** Servicios de Emergencia Telefónica para la Ciudadanía

**Ejercicio Presupuestario:** 2018

**Finalidad:** Gobierno

**Función:** Coordinación de la Política de Gobierno

**Subfunción:** Política Interior

**Matriz de Indicadores para Resultados Validada**

**ID:** SG-312321E050-15427

Nivel	Objetivo	Indicador	Medio de Verificación	Supuesto																																														
Componente 3	Las personas que tienen conocimiento de situaciones relacionadas con delitos utilizan el servicio de Denuncia Anónima Ciudadana.	<p><b>Nombre:</b> Porcentaje de llamadas de denuncia anónima ciudadana canalizadas</p> <p><b>Definición:</b> 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</p> <p><b>Tipo:</b> Gestión</p> <p><b>Dimensión:</b> Eficacia</p> <p><b>Ámbito:</b> Servicios</p> <p><b>Método de Cálculo:</b> 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  <math>PLLDAAC=(NLLDACC/NLLDACR)*100</math></p> <p><b>Valor Línea Base:</b> 18.5 %</p> <p><b>Año Línea Base:</b> 2017</p> <p><b>Periodicidad:</b> Trimestral</p> <p><b>Periodos/Metas:</b> 1 = 5.5, 2 = 11, 3 = 22, 4 = 22</p> <p><b>Parámetros de semaforización</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Periodo</th> <th rowspan="2">Meta</th> <th colspan="2">Verde</th> <th colspan="2">Amarillo</th> <th colspan="2">Rojo</th> </tr> <tr> <th>Desde</th> <th>Hasta</th> <th>Desde</th> <th>Hasta</th> <th>Por debajo</th> <th>Por encima</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>5.5000</td> <td>4.1250</td> <td>6.8750</td> <td>3.8500</td> <td>4.1250</td> <td>3.8500</td> <td>6.8750</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>11.0000</td> <td>8.2500</td> <td>13.7500</td> <td>7.7000</td> <td>8.2500</td> <td>7.7000</td> <td>13.7500</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>22.0000</td> <td>16.5000</td> <td>27.5000</td> <td>15.4000</td> <td>16.5000</td> <td>15.4000</td> <td>27.5000</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>22.0000</td> <td>16.5000</td> <td>27.5000</td> <td>15.4000</td> <td>16.5000</td> <td>15.4000</td> <td>27.5000</td> </tr> </tbody> </table>	Periodo	Meta	Verde		Amarillo		Rojo		Desde	Hasta	Desde	Hasta	Por debajo	Por encima	1	5.5000	4.1250	6.8750	3.8500	4.1250	3.8500	6.8750	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	<p><b>Nombre:</b> Reportes enviados al Secretariado Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública (SESESP)</p> <p><b>Área Responsable:</b> Dirección Operativa</p> <p><b>Disponibilidad:</b> Reservada</p> <p><b>Unidad de Análisis:</b> Llamadas de denuncia anónima</p> <p><b>Cobertura y Desagregación Geográfica:</b> Estatal</p> <p><b>Periodicidad:</b> Trimestral</p> <p><b>Fecha de Publicación:</b> 30 días después de la fecha de corte</p>	Las llamadas de los usuarios de los servicios telefónicos de emergencia y de denuncia anónima sean atendidas por el personal que acuda a la atención requerida.
Periodo	Meta	Verde			Amarillo		Rojo																																											
		Desde	Hasta	Desde	Hasta	Por debajo	Por encima																																											
1	5.5000	4.1250	6.8750	3.8500	4.1250	3.8500	6.8750																																											
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																																											



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

**Dependencia:** SG Secretaría de Gobierno

**Unidad Administrativa:** Centro de Mando y Comunicaciones

**Actividad Institucional:** Servicios de Emergencia Telefónica para la Ciudadanía

**Ejercicio Presupuestario:** 2018

**Finalidad:** Gobierno

**Función:** Coordinación de la Política de Gobierno

**Subfunción:** Política Interior

**Matriz de Indicadores para Resultados Validada**

**ID:** SG-312321E050-15427

Nivel	Objetivo	Indicador	Medio de Verificación	Supuesto																																														
Actividad 1.1	Incrementar el uso responsable del número de emergencia 911 mediante el incremento de la eficiencia en la atención de las llamadas.	<p><b>Nombre:</b> Tasa de variación de la promoción publicitaria de la línea de emergencia 911</p> <p><b>Definición:</b> Este indicador mide la eficacia de la promoción publicitaria relacionando campaña publicitaria con el número de llamadas de emergencia útiles en el 911.</p> <p><b>Tipo:</b> Gestión</p> <p><b>Dimensión:</b> Eficiencia</p> <p><b>Ámbito:</b> Procesos</p> <p><b>Método de Cálculo:</b> 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</p> <p><b>Valor Línea Base:</b> 1%</p> <p><b>Año Línea Base:</b> 2017</p> <p><b>Periodicidad:</b> Trimestral</p> <p><b>Periodos/Metas:</b> 1 = .25, 2 = .5, 3 = 1, 4 = 1</p> <p><b>Parámetros de semaforización</b></p> <table border="1" data-bbox="667 1034 1173 1174"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Periodo</th> <th rowspan="2">Meta</th> <th colspan="2">Verde</th> <th colspan="2">Amarillo</th> <th colspan="2">Rojo</th> </tr> <tr> <th>Desde</th> <th>Hasta</th> <th>Desde</th> <th>Hasta</th> <th>Por debajo</th> <th>Por encima</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0.2500</td> <td>0.1875</td> <td>0.3125</td> <td>0.1750</td> <td>0.1875</td> <td>0.1750</td> <td>0.3125</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>0.5000</td> <td>0.3750</td> <td>0.6250</td> <td>0.3500</td> <td>0.3750</td> <td>0.3500</td> <td>0.6250</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>1.0000</td> <td>0.7500</td> <td>1.2500</td> <td>0.7000</td> <td>0.7500</td> <td>0.7000</td> <td>1.2500</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>1.0000</td> <td>0.7500</td> <td>1.2500</td> <td>0.7000</td> <td>0.7500</td> <td>0.7000</td> <td>1.2500</td> </tr> </tbody> </table>	Periodo	Meta	Verde		Amarillo		Rojo		Desde	Hasta	Desde	Hasta	Por debajo	Por encima	1	0.2500	0.1875	0.3125	0.1750	0.1875	0.1750	0.3125	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	<p><b>Nombre:</b> Reportes enviados al Secretariado Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública (SESESP)</p> <p><b>Área Responsable:</b> Dirección Operativa</p> <p><b>Disponibilidad:</b> Reservada</p> <p><b>Unidad de Análisis:</b> Llamadas y campaña publicitaria</p> <p><b>Cobertura y Desagregación Geográfica:</b> Estatal</p> <p><b>Periodicidad:</b> Trimestral</p> <p><b>Fecha de Publicación:</b> 30 días después de la fecha de corte</p>	Las llamadas de emergencia son canalizadas y atendidas oportunamente si la ciudadanía reporta hechos reales.
Periodo	Meta	Verde			Amarillo		Rojo																																											
		Desde	Hasta	Desde	Hasta	Por debajo	Por encima																																											
1	0.2500	0.1875	0.3125	0.1750	0.1875	0.1750	0.3125																																											
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																																											



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

**Dependencia:** SG Secretaría de Gobierno

**Unidad Administrativa:** Centro de Mando y Comunicaciones

**Actividad Institucional:** Servicios de Emergencia Telefónica para la Ciudadanía

**Ejercicio Presupuestario:** 2018

**Finalidad:** Gobierno

**Función:** Coordinación de la Política de Gobierno

**Subfunción:** Política Interior

**Matriz de Indicadores para Resultados Validada**

**ID:** SG-312321E050-15427

Nivel	Objetivo	Indicador	Medio de Verificación	Supuesto																																														
Actividad 1.2	Incrementar el uso responsable del número de emergencia 089 mediante el incremento de la eficiencia en la atención de las llamadas.	<p><b>Nombre:</b> Tasa de variación de las llamadas útiles de la línea de denuncia anónima ciudadana</p> <p><b>Definición:</b> 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</p> <p><b>Tipo:</b> Gestión</p> <p><b>Dimensión:</b> Eficiencia</p> <p><b>Ámbito:</b> Procesos</p> <p><b>Método de Cálculo:</b> 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</p> <p><b>Valor Línea Base:</b> 5 %</p> <p><b>Año Línea Base:</b> 2017</p> <p><b>Periodicidad:</b> Trimestral</p> <p><b>Periodos/Metas:</b> 1 = 1.75, 2 = 3.5, 3 = 7, 4 = 7</p> <p><b>Parámetros de semaforización</b></p> <table border="1" data-bbox="667 1034 1173 1174"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Periodo</th> <th rowspan="2">Meta</th> <th colspan="2">Verde</th> <th colspan="2">Amarillo</th> <th colspan="2">Rojo</th> </tr> <tr> <th>Desde</th> <th>Hasta</th> <th>Desde</th> <th>Hasta</th> <th>Por debajo</th> <th>Por encima</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>1.7500</td> <td>1.3125</td> <td>2.1875</td> <td>1.2250</td> <td>1.3125</td> <td>1.2250</td> <td>2.1875</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>3.5000</td> <td>2.6250</td> <td>4.3750</td> <td>2.4500</td> <td>2.6250</td> <td>2.4500</td> <td>4.3750</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>7.0000</td> <td>5.2500</td> <td>8.7500</td> <td>4.9000</td> <td>5.2500</td> <td>4.9000</td> <td>8.7500</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>7.0000</td> <td>5.2500</td> <td>8.7500</td> <td>4.9000</td> <td>5.2500</td> <td>4.9000</td> <td>8.7500</td> </tr> </tbody> </table>	Periodo	Meta	Verde		Amarillo		Rojo		Desde	Hasta	Desde	Hasta	Por debajo	Por encima	1	1.7500	1.3125	2.1875	1.2250	1.3125	1.2250	2.1875	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	<p><b>Nombre:</b> Sistema de Información Estadística del C4</p> <p><b>Área Responsable:</b> Área de Análisis de la Información</p> <p><b>Disponibilidad:</b> Reservada</p> <p><b>Unidad de Análisis:</b> Llamadas útiles</p> <p><b>Cobertura y Desagregación Geográfica:</b> Estatal</p> <p><b>Periodicidad:</b> Trimestral</p> <p><b>Fecha de Publicación:</b> 30 días después de la fecha de corte</p>	Las llamadas de emergencia son canalizadas y atendidas oportunamente si la ciudadanía reporta hechos reales.
Periodo	Meta	Verde			Amarillo		Rojo																																											
		Desde	Hasta	Desde	Hasta	Por debajo	Por encima																																											
1	1.7500	1.3125	2.1875	1.2250	1.3125	1.2250	2.1875																																											
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																																											



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

**Dependencia:** SG Secretaría de Gobierno

**Unidad Administrativa:** Centro de Mando y Comunicaciones

**Actividad Institucional:** Servicios de Emergencia Telefónica para la Ciudadanía

**Ejercicio Presupuestario:** 2018

**Finalidad:** Gobierno

**Función:** Coordinación de la Política de Gobierno

**Subfunción:** Política Interior

**Matriz de Indicadores para Resultados Validada**

**ID:** SG-312321E050-15427

Nivel	Objetivo	Indicador	Medio de Verificación	Supuesto																																														
Actividad 2.1	Aplicación del protocolo de atención de la llamada recibida en la línea de emergencia 911.	<p><b>Nombre:</b> Porcentaje de llamadas de la línea de emergencia 911 que siguieron el protocolo de atención</p> <p><b>Definición:</b> 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</p> <p><b>Tipo:</b> Gestión</p> <p><b>Dimensión:</b> Eficiencia</p> <p><b>Ámbito:</b> Procesos</p> <p><b>Método de Cálculo:</b> Porcentaje de llamadas de la línea de emergencia 911 que siguieron el protocolo de atención = <math>(\text{Total de llamadas de la línea de emergencia útiles} / \text{Número de llamadas de la línea de emergencia 911 que siguieron el protocolo de atención}) * 100</math>  <math>PLLE911PALL = (NLLLE911U / NLLLE911SPA) * 100</math></p> <p><b>Valor Línea Base:</b> 100 %</p> <p><b>Año Línea Base:</b> 2017</p> <p><b>Periodicidad:</b> Trimestral</p> <p><b>Periodos/Metas:</b> 1 = 25, 2 = 50, 3 = 100, 4 = 100</p> <p><b>Parámetros de semaforización</b></p> <table border="1" data-bbox="667 1034 1173 1174"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Periodo</th> <th rowspan="2">Meta</th> <th colspan="2">Verde</th> <th colspan="2">Amarillo</th> <th colspan="2">Rojo</th> </tr> <tr> <th>Desde</th> <th>Hasta</th> <th>Desde</th> <th>Hasta</th> <th>Por debajo</th> <th>Por encima</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>25.0000</td> <td>18.7500</td> <td>30.0000</td> <td>17.5000</td> <td>18.7500</td> <td>17.5000</td> <td>30.0000</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>50.0000</td> <td>37.5000</td> <td>60.0000</td> <td>35.0000</td> <td>37.5000</td> <td>35.0000</td> <td>60.0000</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>100.0000</td> <td>75.0000</td> <td>120.0000</td> <td>70.0000</td> <td>75.0000</td> <td>70.0000</td> <td>120.0000</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>100.0000</td> <td>75.0000</td> <td>120.0000</td> <td>70.0000</td> <td>75.0000</td> <td>70.0000</td> <td>120.0000</td> </tr> </tbody> </table>	Periodo	Meta	Verde		Amarillo		Rojo		Desde	Hasta	Desde	Hasta	Por debajo	Por encima	1	25.0000	18.7500	30.0000	17.5000	18.7500	17.5000	30.0000	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	<p><b>Nombre:</b> Reportes enviados al Secretariado Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública (SESESP)</p> <p><b>Área Responsable:</b> Dirección Operativa</p> <p><b>Disponibilidad:</b> Reservada</p> <p><b>Unidad de Análisis:</b> Llamadas</p> <p><b>Cobertura y Desagregación Geográfica:</b> Estatal</p> <p><b>Periodicidad:</b> Trimestral</p> <p><b>Fecha de Publicación:</b> 30 días después de la fecha de corte</p>	Las llamadas de emergencia son canalizadas y atendidas oportunamente si la ciudadanía reporta hechos reales.
Periodo	Meta	Verde			Amarillo		Rojo																																											
		Desde	Hasta	Desde	Hasta	Por debajo	Por encima																																											
1	25.0000	18.7500	30.0000	17.5000	18.7500	17.5000	30.0000																																											
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																																											



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

**Dependencia:** SG Secretaría de Gobierno

**Unidad Administrativa:** Centro de Mando y Comunicaciones

**Actividad Institucional:** Servicios de Emergencia Telefónica para la Ciudadanía

**Ejercicio Presupuestario:** 2018

**Finalidad:** Gobierno

**Función:** Coordinación de la Política de Gobierno

**Subfunción:** Política Interior

**Matriz de Indicadores para Resultados Validada**

**ID:** SG-312321E050-15427

Nivel	Objetivo	Indicador	Medio de Verificación	Supuesto																																														
Actividad 2.2	Captura de información de la llamada recibida en la línea de emergencia 911 en el sistema policiaco de administración de registros SafetyNet RMS.	<p><b>Nombre:</b> Porcentaje de reportes generados en la línea de emergencia 911</p> <p><b>Definición:</b> 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</p> <p><b>Tipo:</b> Gestión</p> <p><b>Dimensión:</b> Eficacia</p> <p><b>Ámbito:</b> Procesos</p> <p><b>Método de Cálculo:</b> 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</p> <p><b>Valor Línea Base:</b> 68 %</p> <p><b>Año Línea Base:</b> 2017</p> <p><b>Periodicidad:</b> Trimestral</p> <p><b>Periodos/Metas:</b> 1 = 17.5, 2 = 35, 3 = 70, 4 = 70</p> <p><b>Parámetros de semaforización</b></p> <table border="1" data-bbox="667 1034 1173 1174"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Periodo</th> <th rowspan="2">Meta</th> <th colspan="2">Verde</th> <th colspan="2">Amarillo</th> <th colspan="2">Rojo</th> </tr> <tr> <th>Desde</th> <th>Hasta</th> <th>Desde</th> <th>Hasta</th> <th>Por debajo</th> <th>Por encima</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>17.5000</td> <td>13.1250</td> <td>21.8750</td> <td>12.2500</td> <td>13.1250</td> <td>12.2500</td> <td>21.8750</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>35.0000</td> <td>26.2500</td> <td>43.7500</td> <td>24.5000</td> <td>26.2500</td> <td>24.5000</td> <td>43.7500</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>70.0000</td> <td>52.5000</td> <td>87.5000</td> <td>49.0000</td> <td>52.5000</td> <td>49.0000</td> <td>87.5000</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>70.0000</td> <td>52.5000</td> <td>87.5000</td> <td>49.0000</td> <td>52.5000</td> <td>49.0000</td> <td>87.5000</td> </tr> </tbody> </table>	Periodo	Meta	Verde		Amarillo		Rojo		Desde	Hasta	Desde	Hasta	Por debajo	Por encima	1	17.5000	13.1250	21.8750	12.2500	13.1250	12.2500	21.8750	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	<p><b>Nombre:</b> Reportes enviados al Secretariado Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública (SESESP)</p> <p><b>Área Responsable:</b> Dirección Operativa</p> <p><b>Disponibilidad:</b> Reservada</p> <p><b>Unidad de Análisis:</b> Reportes</p> <p><b>Cobertura y Desagregación Geográfica:</b> Estatal</p> <p><b>Periodicidad:</b> Trimestral</p> <p><b>Fecha de Publicación:</b> 30 días después de la fecha de corte</p>	Las corporaciones atienden al despacho de las llamadas.
Periodo	Meta	Verde			Amarillo		Rojo																																											
		Desde	Hasta	Desde	Hasta	Por debajo	Por encima																																											
1	17.5000	13.1250	21.8750	12.2500	13.1250	12.2500	21.8750																																											
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																																											



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

**Dependencia:** SG Secretaría de Gobierno

**Unidad Administrativa:** Centro de Mando y Comunicaciones

**Actividad Institucional:** Servicios de Emergencia Telefónica para la Ciudadanía

**Ejercicio Presupuestario:** 2018

**Finalidad:** Gobierno

**Función:** Coordinación de la Política de Gobierno

**Subfunción:** Política Interior

**Matriz de Indicadores para Resultados Validada**

**ID:** SG-312321E050-15427

Nivel	Objetivo	Indicador	Medio de Verificación	Supuesto																																														
Actividad 2.3	Canalización efectiva del reporte de la línea de emergencia 911 al área de despacho correspondiente.	<p><b>Nombre:</b> Porcentaje de reportes canalizados efectivos de la línea de emergencia 911</p> <p><b>Definición:</b> 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</p> <p><b>Tipo:</b> Gestión</p> <p><b>Dimensión:</b> Eficacia</p> <p><b>Ámbito:</b> Procesos</p> <p><b>Método de Cálculo:</b> 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  <math>PRCELE911=(NRELE911/TRCLE911)*100</math></p> <p><b>Valor Línea Base:</b> 60 %</p> <p><b>Año Línea Base:</b> 2017</p> <p><b>Periodicidad:</b> Trimestral</p> <p><b>Periodos/Metas:</b> 1 = 17.5, 2 = 35, 3 = 70, 4 = 70</p> <p><b>Parámetros de semaforización</b></p> <table border="1" data-bbox="667 1034 1173 1174"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Periodo</th> <th rowspan="2">Meta</th> <th colspan="2">Verde</th> <th colspan="2">Amarillo</th> <th colspan="2">Rojo</th> </tr> <tr> <th>Desde</th> <th>Hasta</th> <th>Desde</th> <th>Hasta</th> <th>Por debajo</th> <th>Por encima</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>17.5000</td> <td>13.1250</td> <td>21.8750</td> <td>12.2500</td> <td>13.1250</td> <td>12.2500</td> <td>21.8750</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>35.0000</td> <td>26.2500</td> <td>43.7500</td> <td>24.5000</td> <td>26.2500</td> <td>24.5000</td> <td>43.7500</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>70.0000</td> <td>52.5000</td> <td>87.5000</td> <td>49.0000</td> <td>52.5000</td> <td>49.0000</td> <td>87.5000</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>70.0000</td> <td>52.5000</td> <td>87.5000</td> <td>49.0000</td> <td>52.5000</td> <td>49.0000</td> <td>87.5000</td> </tr> </tbody> </table>	Periodo	Meta	Verde		Amarillo		Rojo		Desde	Hasta	Desde	Hasta	Por debajo	Por encima	1	17.5000	13.1250	21.8750	12.2500	13.1250	12.2500	21.8750	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	<p><b>Nombre:</b> Reportes enviados al Secretariado Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública (SESESP)</p> <p><b>Área Responsable:</b> Dirección Operativa</p> <p><b>Disponibilidad:</b> Reservada</p> <p><b>Unidad de Análisis:</b> Reportes</p> <p><b>Cobertura y Desagregación Geográfica:</b> Estatal</p> <p><b>Periodicidad:</b> Trimestral</p> <p><b>Fecha de Publicación:</b> 30 días después de la fecha de corte</p>	Las corporaciones atienden al despacho de las llamadas.
Periodo	Meta	Verde			Amarillo		Rojo																																											
		Desde	Hasta	Desde	Hasta	Por debajo	Por encima																																											
1	17.5000	13.1250	21.8750	12.2500	13.1250	12.2500	21.8750																																											
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																																											



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

**Dependencia:** SG Secretaría de Gobierno

**Unidad Administrativa:** Centro de Mando y Comunicaciones

**Actividad Institucional:** Servicios de Emergencia Telefónica para la Ciudadanía

**Ejercicio Presupuestario:** 2018

**Finalidad:** Gobierno

**Función:** Coordinación de la Política de Gobierno

**Subfunción:** Política Interior

**Matriz de Indicadores para Resultados Validada**

**ID:** SG-312321E050-15427

Nivel	Objetivo	Indicador	Medio de Verificación	Supuesto																																														
Actividad 3.1	Protocolo de atención de la llamada recibida en la línea de denuncia anónima ciudadana.	<p><b>Nombre:</b> Porcentaje de llamadas de la línea de denuncia anónima ciudadana que siguieron el protocolo de atención</p> <p><b>Definición:</b> 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</p> <p><b>Tipo:</b> Gestión</p> <p><b>Dimensión:</b> Eficacia</p> <p><b>Ámbito:</b> Procesos</p> <p><b>Método de Cálculo:</b> <math>\text{Porcentaje de llamadas de la línea denuncia anónima ciudadana que siguieron el protocolo de atención} = (\text{Total de llamadas de la línea de denuncia anónima ciudadana} / \text{Número de llamadas de la denuncia anónima ciudadana que siguieron el protocolo de atención}) * 100</math></p> <p><b>Valor Línea Base:</b> 100 %</p> <p><b>Año Línea Base:</b> 2017</p> <p><b>Periodicidad:</b> Trimestral</p> <p><b>Periodos/Metas:</b> 1 = 25, 2 = 50, 3 = 100, 4 = 100</p> <p><b>Parámetros de semaforización</b></p> <table border="1" data-bbox="667 1034 1173 1174"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Periodo</th> <th rowspan="2">Meta</th> <th colspan="2">Verde</th> <th colspan="2">Amarillo</th> <th colspan="2">Rojo</th> </tr> <tr> <th>Desde</th> <th>Hasta</th> <th>Desde</th> <th>Hasta</th> <th>Por debajo</th> <th>Por encima</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>25.0000</td> <td>18.7500</td> <td>31.2500</td> <td>17.5000</td> <td>18.7500</td> <td>17.5000</td> <td>31.2500</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>50.0000</td> <td>37.5000</td> <td>62.5000</td> <td>35.0000</td> <td>37.5000</td> <td>35.0000</td> <td>62.5000</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>100.0000</td> <td>75.0000</td> <td>125.0000</td> <td>70.0000</td> <td>75.0000</td> <td>70.0000</td> <td>125.0000</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>100.0000</td> <td>75.0000</td> <td>125.0000</td> <td>70.0000</td> <td>75.0000</td> <td>70.0000</td> <td>125.0000</td> </tr> </tbody> </table>	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	<p><b>Nombre:</b> Reportes enviados al Secretariado Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública (SESESP)</p> <p><b>Área Responsable:</b> Dirección Operativa</p> <p><b>Disponibilidad:</b> Reservada</p> <p><b>Unidad de Análisis:</b> Llamadas</p> <p><b>Cobertura y Desagregación Geográfica:</b> Estatal</p> <p><b>Periodicidad:</b> Trimestral</p> <p><b>Fecha de Publicación:</b> 30 días después de la fecha de corte</p>	Las corporaciones atienden al despacho de las llamadas.
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																																											



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

**Dependencia:** SG Secretaría de Gobierno

**Unidad Administrativa:** Centro de Mando y Comunicaciones

**Actividad Institucional:** Servicios de Emergencia Telefónica para la Ciudadanía

**Ejercicio Presupuestario:** 2018

**Finalidad:** Gobierno

**Función:** Coordinación de la Política de Gobierno

**Subfunción:** Política Interior

**Matriz de Indicadores para Resultados Validada**

**ID:** SG-312321E050-15427

Nivel	Objetivo	Indicador	Medio de Verificación	Supuesto																																														
Actividad 3.2	Captura de información de la llamada en el sistema de denuncia anónima ciudadana.	<p><b>Nombre:</b> Porcentaje de reportes generados en la línea de denuncia anónima ciudadana</p> <p><b>Definición:</b> 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.</p> <p><b>Tipo:</b> Gestión</p> <p><b>Dimensión:</b> Eficacia</p> <p><b>Ámbito:</b> Procesos</p> <p><b>Método de Cálculo:</b> 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</p> <p><b>Valor Línea Base:</b> 66 %</p> <p><b>Año Línea Base:</b> 2017</p> <p><b>Periodicidad:</b> Trimestral</p> <p><b>Periodos/Metas:</b> 1 = 17.5, 2 = 35, 3 = 70, 4 = 70</p> <p><b>Parámetros de semaforización</b></p> <table border="1" data-bbox="667 1034 1173 1174"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Periodo</th> <th rowspan="2">Meta</th> <th colspan="2">Verde</th> <th colspan="2">Amarillo</th> <th colspan="2">Rojo</th> </tr> <tr> <th>Desde</th> <th>Hasta</th> <th>Desde</th> <th>Hasta</th> <th>Por debajo</th> <th>Por encima</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>17.5000</td> <td>13.1250</td> <td>21.8750</td> <td>12.2500</td> <td>13.1250</td> <td>12.2500</td> <td>21.8750</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>35.0000</td> <td>26.2500</td> <td>43.7500</td> <td>24.5000</td> <td>26.2500</td> <td>24.5000</td> <td>43.7500</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>70.0000</td> <td>52.5000</td> <td>87.5000</td> <td>49.0000</td> <td>52.5000</td> <td>49.0000</td> <td>87.5000</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>70.0000</td> <td>52.5000</td> <td>87.5000</td> <td>49.0000</td> <td>52.5000</td> <td>49.0000</td> <td>87.5000</td> </tr> </tbody> </table>	Periodo	Meta	Verde		Amarillo		Rojo		Desde	Hasta	Desde	Hasta	Por debajo	Por encima	1	17.5000	13.1250	21.8750	12.2500	13.1250	12.2500	21.8750	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	<p><b>Nombre:</b> Reportes enviados al Secretariado Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública (SESESP)</p> <p><b>Área Responsable:</b> Dirección Operativa</p> <p><b>Disponibilidad:</b> Reservada</p> <p><b>Unidad de Análisis:</b> Reportes</p> <p><b>Cobertura y Desagregación Geográfica:</b> Estatal</p> <p><b>Periodicidad:</b> Trimestral</p> <p><b>Fecha de Publicación:</b> 30 días después de la fecha de corte</p>	Las corporaciones atienden al despacho de las llamadas.
Periodo	Meta	Verde			Amarillo		Rojo																																											
		Desde	Hasta	Desde	Hasta	Por debajo	Por encima																																											
1	17.5000	13.1250	21.8750	12.2500	13.1250	12.2500	21.8750																																											
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																																											