

IDENTIFICACIÓN DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO

NOMBRE DEL PROGRAMA: SER DE INF COMUNITARIA Y LOCALIZACIÓN DE PERSONAS

		Tema PED	Objetivo PED	CONAC	Programa	Tipo Beneficiario
CLASIFICACIÓN PROGRAMÁTICA:	A01E01322	A	01	E	013	22

INSTITUCION: SECRETARIA GENERAL DE GOBIERNO

BENEFICIARIO: USUARIOS

ALINEACIÓN A LA PLANEACIÓN DEL DESARROLLO

TEMA PED 2016-2021 GOVERNABILIDAD DEMOCRÁTICA

OBJETIVO PED 2016-2021 CONSOLIDAR LA GOVERNABILIDAD DEMOCRÁTICA Y GARANTIZAR LA ESTABILIDAD SOCIAL EN EL ESTADO

ESTRATEGIA PED 2016-2021: BRINDAR CERTEZA JURÍDICA A LA CIUDADANÍA EN LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS POR LAS INSTANCIAS GUBERNAMENTALES

PROGRAMA SECTORIAL:

OBJETIVO PROGRAMA SECTORIAL:

DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO

FIN:

CONTRIBUIR A MEJORAR LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS POR INFORMATTEL Y LOCATEL MEDIANTE ACCIONES QUE ELEVAN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN 070 QUE SE BRINDAN A LOS USUARIOS.

NOMBRE DEL INDICADOR:

TASA DE VARIACIÓN DE SERVICIOS PROPORCIONADOS POR INFORMATTEL Y LOCATEL.

LÍNEA BASE: 13.000 META ANUAL (2017): 5.000 META SEXENAL (2021): 3.000

DATOS DEL INDICADOR:

$((\text{SERVICIOS PROPORCIONADOS AÑO T} - \text{SERVICIOS PROPORCIONADOS AÑO T-1}) / (\text{SERVICIOS PROPORCIONADOS AÑO T-1})) * 100$

UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE FÓRMULA	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	DIMENSIÓN DEL INDICADOR	SENTIDO DEL INDICADOR
PORCENTUAL	TASA DE VARIACION	ANUAL	ESTRATÉGICO	EFICACIA	ASCENDENTE

DATOS DE LAS VARIABLES:

	NOMBRE	MEDIOS DE VERIFICACIÓN / FUENTES DE INFORMACIÓN	VALOR ANUAL 2017
NUMERADOR	SERVICIOS PROPORCIONADOS AÑO T - SERVICIOS PROPORCIONADOS AÑO T-1	REPORTE EJECUTIVO MENSUAL / DIRECCIÓN DE INFORMATTEL Y LOCATEL	54,022.000
DENOMINADOR	SERVICIOS PROPORCIONADOS AÑO T-1	REPORTE EJECUTIVO MENSUAL / DIRECCIÓN DE INFORMATTEL Y LOCATEL	1,080,451.000

U.P. RESPONSABLE DE REPORTAR EL INDICADOR: DIRECCIÓN DE INFORMATTEL Y LOCATEL

PROPÓSITO:

LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE INFORMATTEL Y LOCATEL CUENTAN UN SERVICIO GUBERNAMENTAL EN EL QUE PUEDEN OBTENER INFORMACIÓN COMUNITARIA Y LOGRAR LA LOCALIZACIÓN DE PERSONAS.

NOMBRE DEL INDICADOR:

PORCENTAJE DE LLAMADAS DE USUARIOS ATENDIDAS.

LÍNEA BASE: 20.000 META ANUAL (2017): 5.000 META SEXENAL (2021): 5.000

DATOS DEL INDICADOR:

$(\text{LLAMADAS DE USUARIOS ATENDIDAS} / \text{LLAMADAS ENTRANTES}) * 100$

UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE FÓRMULA	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	DIMENSIÓN DEL INDICADOR	SENTIDO DEL INDICADOR
PORCENTUAL	PORCENTAJE	ANUAL	ESTRATÉGICO	EFICIENCIA	ASCENDENTE

DATOS DE LAS VARIABLES:

	NOMBRE:	UNIDAD DE MEDIDA	MEDIOS DE VERIFICACIÓN / FUENTES DE INFORMACIÓN	VALOR ANUAL 2017:
NUMERADOR:	LLAMADAS DE USUARIOS ATENDIDAS	ABSOLUTO	REPORTE EJECUTIVO MENSUAL / DIRECCIÓN DE INFORMATTEL Y LOCATEL	61,709.000
DENOMINADOR:	LLAMADAS ENTRANTES	ABSOLUTO	REPORTE EJECUTIVO MENSUAL / DIRECCIÓN DE INFORMATTEL Y LOCATEL	1,234,187.000

U.P. RESPONSABLE DE REPORTAR EL INDICADOR: DIRECCIÓN DE INFORMATTEL Y LOCATEL

SUPUESTO P - F:

SE CUENTA CON EL APOYO DE INSTITUCIONES QUE APOYAN LAS GESTIONES DE INFORMATTEL Y LOCATEL.

COMPONENTE C1

NOMBRE DEL INDICADOR:

C1. SERVICIOS DE INFORMATEL PROPORCIONADOS.

PORCENTAJE DE LLAMADAS ATENDIDAS EN INFORMATEL.

LÍNEA BASE: 93.000 META ANUAL (2017): 94.000 META SEXENAL (2021): 95.000

DATOS DEL INDICADOR:

(LLAMADAS ATENDIDAS EN INFORMATEL/ LLAMADAS RECIBIDAS EN INFORMATEL)*100

UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE FÓRMULA	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	DIMENSIÓN DEL INDICADOR	SENTIDO DEL INDICADOR
PORCENTUAL	PORCENTAJE	TRIMESTRAL	ESTRATÉGICO	EFICIENCIA	ASCENDENTE

DATOS DE LAS VARIABLES:

	NOMBRE:	UNIDAD DE MEDIDA	MEDIOS DE VERIFICACIÓN / FUENTES DE INFORMACIÓN	VALOR ANUAL 2017:
NUMERADOR	LLAMADAS ATENDIDAS EN INFORMATEL	ABSOLUTO	REPORTE EJECUTIVO MENSUAL / DIRECCIÓN DE INFORMATEL Y LOCATEL	1,033,341.000
DENOMINADOR	LLAMADAS RECIBIDAS EN INFORMATEL	ABSOLUTO	REPORTE EJECUTIVO MENSUAL / DIRECCIÓN DE INFORMATEL Y LOCATEL	1,099,299.000

U.P. RESPONSABLE DE REPORTAR EL INDICADOR: DIRECCIÓN DE INFORMATEL Y LOCATEL

SUPUESTO C - P:

LOS USUARIOS UTILIZAN EL SERVICIOS DE INFORMATEL PARA CONOCER LOS PROGRAMAS, TRÁMITES, SERVICIOS Y ACCIONES DEL GOBIERNO.

COMPONENTE C2

NOMBRE DEL INDICADOR:

C2. SERVICIOS DE LOCATEL PROPORCIONADOS.

PORCENTAJE DE LLAMADAS ATENDIDAS EN LOCATEL

LÍNEA BASE: 85.000 META ANUAL (2017): 87.000 META SEXENAL (2021): 90.000

DATOS DEL INDICADOR:

(LLAMADAS ATENDIDAS EN LOCATEL/LLAMADAS RECIBIDAS EN LOCATEL)*100

UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE FÓRMULA	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	DIMENSIÓN DEL INDICADOR	SENTIDO DEL INDICADOR
PORCENTUAL	PORCENTAJE	TRIMESTRAL	ESTRATÉGICO	EFICIENCIA	ASCENDENTE

DATOS DE LAS VARIABLES:

	NOMBRE:	UNIDAD DE MEDIDA	MEDIOS DE VERIFICACIÓN / FUENTES DE INFORMACIÓN	VALOR ANUAL 2017:
NUMERADOR	LLAMADAS ATENDIDAS EN LOCATEL	ABSOLUTO	REPORTE EJECUTIVO MENSUAL / DIRECCIÓN DE INFORMATEL Y LOCATEL	117,352.000
DENOMINADOR	LLAMADAS RECIBIDAS EN LOCATEL	ABSOLUTO	REPORTE EJECUTIVO MENSUAL / DIRECCIÓN DE INFORMATEL Y LOCATEL	134,888.000

U.P. RESPONSABLE DE REPORTAR EL INDICADOR: DIRECCIÓN DE INFORMATEL Y LOCATEL

SUPUESTO C - P:

LOS USUARIOS UTILIZAN LOS SERVICIOS DE INFORMATEL Y LOCATEL PARA LOCALIZAR PERSONAS EXTRAVIADAS.

COMPONENTE C3

NOMBRE DEL INDICADOR:

C3. QUEJAS PARA LA ATENCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS CANALIZADAS.

PORCENTAJE DE QUEJAS CANALIZADAS CON NIVEL DE SATISFACCIÓN MAYOR O IGUAL A 90 PUNTOS.

LÍNEA BASE: 10.000 META ANUAL (2017): 50.000 META SEXENAL (2021): 50.000

DATOS DEL INDICADOR:

(QUEJA CANALIZADAS CON NIVEL DE SATISFACCIÓN MAYOR O IGUAL A 90 PUNTOS / ENCUESTAS APLICADAS DE QUEJAS CANALIZADAS)*100

UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE FÓRMULA	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	DIMENSIÓN DEL INDICADOR	SENTIDO DEL INDICADOR
PORCENTUAL	PORCENTAJE	TRIMESTRAL	ESTRATÉGICO	CALIDAD	ASCENDENTE

DATOS DE LAS VARIABLES:

	NOMBRE:	UNIDAD DE MEDIDA	MEDIOS DE VERIFICACIÓN / FUENTES DE INFORMACIÓN	VALOR ANUAL 2017:
NUMERADOR	QUEJA CANALIZADAS CON NIVEL DE SATISFACCIÓN MAYOR O IGUAL A 90 PUNTOS	ABSOLUTO	REPORTE EJECUTIVO MENSUAL / DIRECCIÓN DE INFORMATTEL Y LOCATEL	100.000
DENOMINADOR	ENCUESTAS APLICADAS DE QUEJAS CANALIZADAS	ABSOLUTO	REPORTE EJECUTIVO MENSUAL / DIRECCIÓN DE INFORMATTEL Y LOCATEL	200.000

U.P. RESPONSABLE DE REPORTAR EL INDICADOR: DIRECCIÓN DE INFORMATTEL Y LOCATEL

SUPUESTO C - P:

LOS USUARIOS UTILIZAN EL SERVICIOS DE CANALIZACIÓN DE QUEJAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.

COMPONENTE C4

NOMBRE DEL INDICADOR:

C4. CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN REALIZADAS.

PORCENTAJE DE CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN REALIZADAS.

LÍNEA BASE: 0.000 META ANUAL (2017): 100.000 META SEXENAL (2021): 100.000

DATOS DEL INDICADOR:

(CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN REALIZADAS / CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN PROGRAMADAS)*100

UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE FÓRMULA	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	DIMENSIÓN DEL INDICADOR	SENTIDO DEL INDICADOR
PORCENTUAL	PORCENTAJE	TRIMESTRAL	GESTIÓN	EFICIENCIA	ASCENDENTE

DATOS DE LAS VARIABLES:

	NOMBRE:	UNIDAD DE MEDIDA	MEDIOS DE VERIFICACIÓN / FUENTES DE INFORMACIÓN	VALOR ANUAL 2017:
NUMERADOR	CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN REALIZADAS	ABSOLUTO	REPORTE EJECUTIVO MENSUAL / DIRECCIÓN DE INFORMATTEL Y LOCATEL	50.000
DENOMINADOR	CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN PROGRAMADAS	ABSOLUTO	REPORTE EJECUTIVO MENSUAL / DIRECCIÓN DE INFORMATTEL Y LOCATEL	50.000

U.P. RESPONSABLE DE REPORTAR EL INDICADOR: DIRECCIÓN DE INFORMATTEL Y LOCATEL

SUPUESTO C - P:

LAS CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN SON PROMOCIONADAS POR MEDIOS DE COMUNICACIÓN.