

### IDENTIFICACIÓN DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO

<b>NOMBRE DEL PROGRAMA</b>	GOBIERNO DIGITAL E INNOVADOR					
<b>CLASIFICACIÓN PROGRAMÁTICA</b>	B02M23056	<b>TEMA PED</b>	<b>OBJETIVO PED</b>	<b>CONAC</b>	<b>TIPO BENEFICIARIO</b>	<b>PROGRAMA</b>
		B	02	M	23	056
<b>INSTITUCIÓN</b>	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN					
<b>BENEFICIARIO</b>	GOBIERNO (DEPENDENCIAS Y ENTIDADES)					

### ALINEACIÓN A LA PLANEACIÓN DEL DESARROLLO

<b>TEMA PED 2016-2021</b>	GOBIERNO EFICAZ Y EFICIENTE
<b>OBJETIVO PED 2016-2021</b>	DESARROLLAR UNA GESTIÓN PÚBLICA EFICIENTE.
<b>ESTRATEGÍA PED 2016-2021</b>	PROMOVER LA UTILIZACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS Y EL SERVICIO EN LÍNEA PARA FOMENTAR LA INNOVACIÓN Y ACERCAR A LA CIUDADANÍA AL QUEHACER GUBERNAMENTAL
<b>PROGRAMA SECTORIAL</b>	
<b>OBJETIVO PROGRAMA SECTORIAL</b>	

### ALINEACIÓN ODS

<b>OBJETIVO ODS</b>	PROMOVER SOCIEDADES JUSTAS, PACÍFICAS E INCLUSIVAS
<b>META ODS</b>	CREAR A TODOS LOS NIVELES INSTITUCIONES EFICACES Y TRANSPARENTES QUE RINDAN CUENTAS.

## DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO

### FIN

CONTRIBUIR A INCREMENTAR EL USO DE LOS TRAMITES EN LÍNEA MEDIANTE LA INCORPORACIÓN DE LOS SERVICIOS PARA LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES REGISTRADOS EN EL RETYS A LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

#### DATOS DEL INDICADOR

<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	TASA DE VARIACIÓN DE USUARIOS QUE UTILIZAN TRÁMITES EN LÍNEA
<b>DESCRIPCIÓN</b>	DE LOS TRÁMITES EN LÍNEA REGISTRADOS EN EL RETYS QUE SE OFRECEN VÍA INTERNET SE MEDIRÁ LOS USUARIOS QUE UTILIZAN ESTAS APLICACIONES. EL INDICADOR MOSTRARÁ EL CAMBIO RESPECTO AL AÑO ANTERIOR.
<b>UNIDAD RESPONSABLE DE REPORTAR EL INDICADOR</b>	SUBSECRETARÍA DE TECNOLOGÍAS/DIRECCIÓN DE SISTEMAS GUBERNAMENTALES
<b>MÉTODO DE CÁLCULO</b>	$( ( \text{USUARIOS QUE UTILIZAN TRAMITES EN LÍNEA AÑO T} - \text{USUARIOS QUE UTILIZAN TRAMITES EN LÍNEA AÑO T-1} ) / \text{USUARIOS QUE UTILIZAN TRAMITES EN LÍNEA AÑO T-1} ) * 100$

TIPO DE INDICADOR	DIMENSIÓN	TIPO DE FÓRMULA	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	SENTIDO DEL INDICADOR
ESTRATÉGICO	EFICACIA	TASA DE VARIACIÓN	PORCENTAJE	ANUAL	ASCENDENTE

#### CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR

CLARIDAD	RELEVANCIA	ECONOMÍA	MONITOREABLE	ADECUADO	APORTE MARGINAL
SI	SI	SI	SI	SI	SI

#### DATOS DE LAS VARIABLES

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	MEDIO DE VERIFICACIÓN / FUENTE DE INFORMACIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR 2020
USUARIOS QUE UTILIZAN TRAMITES EN LÍNEA AÑO T	ES LA DIFERENCIA DE LOS USUARIOS QUE REALIZAN TRÁMITES EN EL AÑO 2020 MENOS LOS QUE LO UTILIZARON EN EL 2019	REGISTRO DEL SISTEMA DE LA TESORERÍA VIRTUAL	ABSOLUTO	1,103,291.00
USUARIOS QUE UTILIZAN TRAMITES EN LÍNEA AÑO T-1	ES EL TOTAL DE USUARIOS QUE REALIZARON TRÁMITES DURANTE EL 2019	REGISTRO DEL SISTEMA DE LA TESORERÍA VIRTUAL	ABSOLUTO	998,000.00

#### METAS

LÍNEA BASE 2015	META 2017	META 2018	META 2019	META 2020	META SEXENAL
10.00	10.00	10.00	10.00	10.55	40.00

#### PARÁMETROS DE SEMAFORIZACIÓN

ROJO	AMARILLO	VERDE
V.I. < 9.50 Ó 11.61 < V.I.	9.50 <= V.I. < 10.02 Ó 11.08 < V.I. <= 11.61	10.02 <= V.I. <= 11.08

V.I.: VALOR DEL INDICADOR

### PROPÓSITO

EL GOBIERNO (DEPENDENCIAS Y ENTIDADES) TIENEN HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS Y SERVICIOS EN LÍNEA QUE ACERCAN A LA CIUDADANÍA AL QUEHACER GUBERNAMENTAL

### DATOS DEL INDICADOR

NOMBRE DEL INDICADOR	PORCENTAJE DE ATRIBUCIONES SISTEMATIZADAS EN LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES
DESCRIPCIÓN	DEL TOTAL DE ATRIBUCIONES QUE APARECEN EN EL REGLAMENTO DE LAS DEPENDENCIAS SE TOMARÁN LAS QUE SON SUJETAS DE SISTEMATIZACIÓN, MIDIENDO CON ESTE INDICADOR EL AVANCE PORCENTUAL DE LAS ATRIBUCIONES SISTEMATIZADAS.
UNIDAD RESPONSABLE DE REPORTAR EL INDICADOR	SUBSECRETARÍA DE TECNOLOGÍAS/DIRECCIÓN DE SISTEMAS GUBERNAMENTALES
MÉTODO DE CÁLCULO	( ATRIBUCIONES SISTEMATIZADAS / ATRIBUCIONES SUJETAS A SISTEMATIZACIÓN ) * 100

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

### CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR

CLARIDAD	RELEVANCIA	ECONOMÍA	MONITOREABLE	ADECUADO	APORTE MARGINAL
SI	SI	SI	SI	SI	SI

### DATOS DE LAS VARIABLES

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	MEDIO DE VERIFICACIÓN / FUENTE DE INFORMACIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR 2020
ATRIBUCIONES SISTEMATIZADAS	SON LAS ATRIBUCIONES QUE SE SISTEMATIZARON DURANTE EL PERIODO DE REFERENCIA	SISTEMA DE PLANEACIÓN E INDICADORES TECNOLÓGICOS DE INTRANET	ABSOLUTO	17.00
ATRIBUCIONES SUJETAS A SISTEMATIZACIÓN	ES EL TOTAL DE ATRIBUCIONES QUE SON FACTIBLES DE SISTEMATIZAR SEGÚN LOS REGLAMENTOS INTERIORES DE LAS DEPENDENCIAS	SISTEMA DE PLANEACIÓN E INDICADORES TECNOLÓGICOS DE INTRANET	ABSOLUTO	33.00

### SUPUESTO

LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES CUMPLEN CON SUS ATRIBUCIONES ESPECIFICADAS EN EL REGLAMENTO DE LA DEPENDENCIA UTILIZANDO LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

### METAS

LÍNEA BASE 2015	META 2017	META 2018	META 2019	META 2020	META SEXENAL
50.00	50.00	50.00	47.00	51.51	100.00

### PARÁMETROS DE SEMAFORIZACIÓN

ROJO	AMARILLO	VERDE
V.I. < 46.36 Ó 56.66 < V.I.	46.36 <= V.I. < 48.93 Ó 54.09 < V.I. <= 56.66	48.93 <= V.I. <= 54.09

V.I.: VALOR DEL INDICADOR

**COMPONENTE C1**

SISTEMAS Y APLICACIONES TECNOLÓGICAS OPERANDO

**DATOS DEL INDICADOR**

<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	PROMEDIO DE USUARIOS QUE UTILIZAN LOS SISTEMAS Y APLICACIONES
<b>DESCRIPCIÓN</b>	DE LAS DEPENDENCIAS A LAS CUALES SE LES DESARROLLAN SISTEMAS SE OBTENDRÁ EL PROMEDIO DE USUARIOS QUE UTILIZAN LOS SISTEMAS Y APLICACIONES.
<b>UNIDAD RESPONSABLE DE REPORTAR EL INDICADOR</b>	SUBSECRETARÍA DE TECNOLOGÍAS/DIRECCIÓN DE SISTEMAS GUBERNAMENTALES
<b>MÉTODO DE CÁLCULO</b>	USUARIOS QUE UTILIZAN LOS SISTEMAS Y APLICACIONES / SISTEMAS Y APLICACIONES OPERANDO

TIPO DE INDICADOR	DIMENSIÓN	TIPO DE FÓRMULA	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	SENTIDO DEL INDICADOR
DE GESTIÓN	EFICACIA	PROMEDIO	ABSOLUTO	TRIMESTRAL	ASCENDENTE

**CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR**

CLARIDAD	RELEVANCIA	ECONOMÍA	MONITOREABLE	ADECUADO	APORTE MARGINAL
SI	SI	SI	SI	SI	SI

**DATOS DE LAS VARIABLES**

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	MEDIO DE VERIFICACIÓN / FUENTE DE INFORMACIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR 2020
USUARIOS QUE UTILIZAN LOS SISTEMAS Y APLICACIONES	ES EL NÚMERO DE USUARIOS DE LOS SISTEMAS Y APLICACIONES QUE SE ENCUENTRAN OPERANDO.	REPORTE DE REGISTRO DE USUARIOS EN LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGIAS	ABSOLUTO	599.00
SISTEMAS Y APLICACIONES OPERANDO	ES EL NÚMERO DE SISTEMAS Y APLICACIONES DESARROLLADOS Y QUE SE ENCUENTRAN OPERANDO.	REPORTE DE REGISTRO DE USUARIOS EN LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGIAS	ABSOLUTO	20.00

**SUPUESTO**

LOS USUARIOS UTILIZAN LOS SISTEMAS Y APLICACIONES DESARROLLADOS POR EL GOBIERNO DEL ESTADO.

**METAS**

LÍNEA BASE 2015	META 2017	META 2018	META 2019	META 2020	META SEXENAL
13.00	20.00	20.00	29.00	29.95	100.00

**PARÁMETROS DE SEMAFORIZACIÓN**

ROJO	AMARILLO	VERDE
V.I. < 26.96 Ó 32.95 < V.I.	26.96 <= V.I. < 28.45 Ó 31.45 < V.I. <= 32.95	28.45 <= V.I. <= 31.45

V.I.: VALOR DEL INDICADOR

## COMPONENTE C2

SOPORTE TÉCNICO BRINDADO

### DATOS DEL INDICADOR

NOMBRE DEL INDICADOR	PORCENTAJE DE REPORTES DE SOPORTE TÉCNICO ATENDIDOS
DESCRIPCIÓN	LAS DEPENDENCIAS GENERAN REPORTES DE SOPORTE TÉCNICO MEDIANTE EL CAS LOS CUALES SON ATENDIDOS POR PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA. EL INDICADOR MIDE EL PORCENTAJE DE ATENCIÓN HACIA LOS REPORTES SOLICITADOS DURANTE EL AÑO.
UNIDAD RESPONSABLE DE REPORTAR EL INDICADOR	SUBSECRETARÍA DE TECNOLOGÍAS/DIRECCIÓN DE SISTEMAS GUBERNAMENTALES
MÉTODO DE CÁLCULO	( REPORTES DE SOPORTE TÉCNICO RESUELTOS / REPORTES DE SOPORTE TÉCNICO CAPTURADOS ) * 100

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

### CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR

CLARIDAD	RELEVANCIA	ECONOMÍA	MONITOREABLE	ADECUADO	APORTE MARGINAL
SI	SI	SI	SI	SI	SI

### DATOS DE LAS VARIABLES

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	MEDIO DE VERIFICACIÓN / FUENTE DE INFORMACIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR 2020
REPORTES DE SOPORTE TÉCNICO RESUELTOS	SON LOS REPORTES DE SERVICIO TÉCNICO ATENDIDOS Y RESUELTOS QUE REQUERIDOS POR LAS DEPENDENCIAS A TRAVÉS DEL CAS	SISTEMA CAS / SOPORTE TÉCNICO DE LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA	ABSOLUTO	12,610.00
REPORTES DE SOPORTE TÉCNICO CAPTURADOS	ES EL TOTAL DE SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO SOLICITADOS A TRAVÉS DEL CAS.	SISTEMA CAS / SOPORTE TÉCNICO DE LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA	ABSOLUTO	12,663.00

## SUPUESTO

LOS USUARIOS REPORTAN INCIDENCIAS TECNOLÓGICAS AL CENTRO DE ATENCIÓN Y SERVICIOS

### METAS

LÍNEA BASE 2015	META 2017	META 2018	META 2019	META 2020	META SEXENAL
99.20	99.60	99.60	97.00	99.60	100.00

### PARÁMETROS DE SEMAFORIZACIÓN

ROJO	AMARILLO	VERDE
V.I. < 89.64 Ó 109.56 < V.I.	89.64 <= V.I. < 94.62 Ó 104.58 < V.I. <= 109.56	94.62 <= V.I. <= 104.58

V.I.: VALOR DEL INDICADOR

### ACTIVIDAD A1C1

REALIZACIÓN DE DOCUMENTACIÓN DIGITAL DE TRÁMITES

#### DATOS DEL INDICADOR

NOMBRE DEL INDICADOR	PORCENTAJE DE TRAMITES DOCUMENTADOS PARA SERVICIO EN LÍNEA
DESCRIPCIÓN	DEL TOTAL DE LOS TRÁMITES REGISTRADOS EN EL RETYS SE TOMARÁN LOS QUE SON SUJETOS A DIGITALIZARSE DURANTE EL AÑO, MIDIENDO CON ESTE INDICADOR EL AVANCE PORCENTUAL DE TRÁMITES DIGITALIZADOS PARA SERVICIO EN LÍNEA EN EL PERIODO INDICADO.
UNIDAD RESPONSABLE DE REPORTAR EL INDICADOR	SUBSECRETARÍA DE TECNOLOGÍAS/DIRECCIÓN DE SISTEMAS GUBERNAMENTALES
MÉTODO DE CÁLCULO	( TRÁMITES DOCUMENTADOS / TRÁMITES PROGRAMADOS ) * 100

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

#### CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR

CLARIDAD	RELEVANCIA	ECONOMÍA	MONITOREABLE	ADECUADO	APORTE MARGINAL
SI	SI	SI	SI	SI	SI

#### DATOS DE LAS VARIABLES

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	MEDIO DE VERIFICACIÓN / FUENTE DE INFORMACIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR 2020
TRÁMITES DOCUMENTADOS	SON LOS TRÁMITES QUE SE DOCUMENTARON PARA SU DIGITALIZACIÓN.	SOLICITUDES DE MEJORA REGULATORIA Y TESORERÍA VIRTUAL / COORDINACIÓN EJECUTIVA, DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN	ABSOLUTO	24.00
TRÁMITES PROGRAMADOS	ES EL TOTAL DE TRÁMITES QUE SON FACTIBLES DE DIGITALIZAR .	SOLICITUDES DE MEJORA REGULATORIA Y TESORERÍA VIRTUAL / COORDINACIÓN EJECUTIVA, DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN	ABSOLUTO	33.00

### SUPUESTO

LAS DEPENDENCIAS ACEPTAN CAMBIAR A PROCESOS DIGITALES Y SE CUENTA CON LOS RECURSOS HUMANOS Y TECNOLÓGICOS NECESARIOS

#### METAS

LÍNEA BASE 2015	META 2017	META 2018	META 2019	META 2020	META SEXENAL
-	60.00	75.00	75.00	72.72	-

#### PARÁMETROS DE SEMAFORIZACIÓN

ROJO	AMARILLO	VERDE
V.I. < 65.45 Ó 79.99 < V.I.	65.45 <= V.I. < 69.08 Ó 76.36 < V.I. <= 79.99	69.08 <= V.I. <= 76.36

V.I.: VALOR DEL INDICADOR

### ACTIVIDAD A2C1

AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS

#### DATOS DEL INDICADOR

NOMBRE DEL INDICADOR	PORCENTAJE DE PROCESOS INTERNOS AUTOMATIZADOS
DESCRIPCIÓN	DEL TOTAL DE LAS SOLICITUDES DE AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS REALIZADAS POR LAS DEPENDENCIAS DURANTE EL AÑO, SE MIDE EL AVANCE PORCENTUAL DE PROCESOS INTERNOS AUTOMATIZADOS.
UNIDAD RESPONSABLE DE REPORTAR EL INDICADOR	SUBSECRETARÍA DE TECNOLOGÍAS/DIRECCIÓN DE SISTEMAS GUBERNAMENTALES
MÉTODO DE CÁLCULO	( PROCESOS AUTOMATIZADOS / PROCESOS PROGRAMADOS ) * 100

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

#### CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR

CLARIDAD	RELEVANCIA	ECONOMÍA	MONITOREABLE	ADECUADO	APORTE MARGINAL
SI	SI	SI	SI	SI	SI

#### DATOS DE LAS VARIABLES

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	MEDIO DE VERIFICACIÓN / FUENTE DE INFORMACIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR 2020
PROCESOS AUTOMATIZADOS	SON LAS SOLICITUDES DE AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS INTERNOS.	REGISTRO DE LAS NECESIDADES DE ACTIVIDADES BASADAS EN EL REGLAMENTO INTERNO DE LAS DEPENDENCIAS	ABSOLUTO	17.00
PROCESOS PROGRAMADOS	ES EL TOTAL DE SOLICITUDES DE AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS INTERNOS.	REGISTRO DE LAS NECESIDADES DE ACTIVIDADES BASADAS EN EL REGLAMENTO INTERNO DE LAS DEPENDENCIAS	ABSOLUTO	23.00

### SUPUESTO

LAS DEPENDENCIAS ESTAN DISPUESTAS A REALIZAR LA AUTOMATIZACIÓN DE SUS PROCESOS

#### METAS

LÍNEA BASE 2015	META 2017	META 2018	META 2019	META 2020	META SEXENAL
-	40.00	60.00	70.00	73.91	-

#### PARÁMETROS DE SEMAFORIZACIÓN

ROJO	AMARILLO	VERDE
V.I. < 66.52 Ó 81.30 < V.I.	66.52 <= V.I. < 70.21 Ó 77.61 < V.I. <= 81.30	70.21 <= V.I. <= 77.61

V.I.: VALOR DEL INDICADOR

### ACTIVIDAD A 1C2

ATENCIÓN DEL AREA DE SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS DE LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE GOBIERNO

#### DATOS DEL INDICADOR

NOMBRE DEL INDICADOR	PORCENTAJE DE ATENCIÓN A USUARIOS EN TIEMPO ACORDADO
DESCRIPCIÓN	DE TODOS LOS REPORTES DE SOPORTE TÉCNICO QUE FUERON ATENDIDOS POR PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA, SE MEDIRÁ EL PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE RESOLUCIÓN EN TIEMPO ACORDADO DURANTE EL AÑO.
UNIDAD RESPONSABLE DE REPORTAR EL INDICADOR	DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA/COORD. DE SOPORTE TÉCNICO
MÉTODO DE CÁLCULO	( SERVICIOS RESUELTOS EN TIEMPO ACORDADO / SERVICIOS ATENDIDOS ) * 100

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

#### CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR

CLARIDAD	RELEVANCIA	ECONOMÍA	MONITOREABLE	ADECUADO	APORTE MARGINAL
SI	SI	SI	SI	SI	SI

#### DATOS DE LAS VARIABLES

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	MEDIO DE VERIFICACIÓN / FUENTE DE INFORMACIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR 2020
SERVICIOS RESUELTOS EN TIEMPO ACORDADO	SON LOS REPORTES DE SERVICIO TÉCNICO ATENDIDOS Y RESUELTOS EN TIEMPO ACORDADO Y FUERON REQUERIDOS POR LAS DEPENDENCIAS A TRAVÉS DEL CAS	SISTEMA CAS/ SOPORTE TÉCNICO/DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA	ABSOLUTO	12,107.00
SERVICIOS ATENDIDOS	ES EL TOTAL DE SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO SOLICITADOS A TRAVÉS DEL CAS.	SISTEMA CAS/ SOPORTE TÉCNICO/DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA	ABSOLUTO	12,663.00

### SUPUESTO

LOS USUARIOS REALIZAN REPORTE DE ATENCIÓN Y SERVICIO Y SE CUENTA CON LOS RECURSOS HUMANOS Y TECNOLÓGICOS

#### METAS

LÍNEA BASE 2015	META 2017	META 2018	META 2019	META 2020	META SEXENAL
95.00	96.00	99.60	95.00	96.00	-

#### PARÁMETROS DE SEMAFORIZACIÓN

ROJO	AMARILLO	VERDE
V.I. < 86.40 Ó 105.60 < V.I.	86.40 <= V.I. < 91.20 Ó 100.80 < V.I. <= 105.60	91.20 <= V.I. <= 100.80

V.I.: VALOR DEL INDICADOR



### ACTIVIDAD A2C2

APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCION DE PERCEPCION BUENA DE LOS USUARIOS DE LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE GOBIERNO ATENDIDOS

#### DATOS DEL INDICADOR

NOMBRE DEL INDICADOR	PORCENTAJE DE SATISFACCION BUENA DE LOS USUARIOS QUE RESPONDEN ENCUESTA
DESCRIPCIÓN	DEL TOTAL DE RESPUESTAS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN APLICADA A LOS USUARIOS A TÉRMINO DE CADA SERVICIO SE MEDIRÁ EL PORCENTAJE DE USUARIOS QUE DIERON RESPUESTA DE BUENA SATISFACCIÓN PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO
UNIDAD RESPONSABLE DE REPORTAR EL INDICADOR	DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA/COORD. DE SOPORTE TÉCNICO
MÉTODO DE CÁLCULO	( TOTAL DE ENCUESTAS RESPONDIDAS DE SATISFACCION BUENA / TOTAL DE ENCUESTAS RESPONDIDAS DE SATISFACCION ) * 100

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

#### CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR

CLARIDAD	RELEVANCIA	ECONOMÍA	MONITOREABLE	ADECUADO	APORTE MARGINAL
SI	SI	SI	SI	SI	SI

#### DATOS DE LAS VARIABLES

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	MEDIO DE VERIFICACIÓN / FUENTE DE INFORMACIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR 2020
TOTAL DE ENCUESTAS RESPONDIDAS DE SATISFACCION BUENA	ES EL NÚMERO DE RESPUESTA DE USUARIOS CON SATISFACCIÓN BUENA	SISTEMA CAS/DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA	ABSOLUTO	340.00
TOTAL DE ENCUESTAS RESPONDIDAS DE SATISFACCION	ES EL NÚMERO TOTAL DE RESPUESTA DE USUARIOS A LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	SISTEMA CAS/DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA	ABSOLUTO	418.00

### SUPUESTO

LOS USUARIOS REALIZAN REPORTE DE ATENCIÓN Y SERVICIO Y SE CUENTA CON LOS RECURSOS HUMANOS Y TECNOLÓGICOS

#### METAS

LÍNEA BASE 2015	META 2017	META 2018	META 2019	META 2020	META SEXENAL
90.00	-	-	80.00	81.00	-

#### PARÁMETROS DE SEMAFORIZACIÓN

ROJO	AMARILLO	VERDE
V.I. < 72.90 Ó 89.10 < V.I.	72.90 <= V.I. < 76.95 Ó 85.05 < V.I. <= 89.10	76.95 <= V.I. <= 85.05

V.I.: VALOR DEL INDICADOR