

<b>Dependencia o entidad:</b>	Dirección General del Centro Estatal De Control, Comando, Comunicaciones Y Cómputo (C4)
<b>Programa:</b>	A.A.P.M.P.391.S Atención a Emergencias 9-1-1
<b>Objetivo sectorial</b>	Incrementar las capacidades de las instituciones de seguridad pública que coadyuven a la provisión óptima de los servicios a la población veracruzana.
<b>Beneficiarios</b>	Persona

**Matriz de Indicadores para Resultados 2020**

Resumen Narrativo		Indicadores			Medios de Verificación	Supuestos
		Nombre	Fórmula	Frecuencia		
FIN	Contribuir a la atención de emergencias, faltas y delitos reportados por la ciudadanía a través de la línea telefónica 9-1-1	[FIN] Índice de llamadas atendidas por 9-1-1 y 089.	$((\text{Llamadas atendidas en el 9-1-1 y 089} / \text{Llamadas recibidas en el 9-1-1 y 089}) * 100)$	Anual	Informes de Gobierno enero - diciembre Dirección General del Centro Estatal de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo. Dirección General del Centro Estatal de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo (C4)	
PROPÓSITO	La población que demanda auxilio en situaciones de emergencia a la línea 9-1-1 o 089	[PROPÓSITO] Índice de población atendida por llamadas al 9-1-1 y 089	$(\text{Población atendida por el 9-1-1 y 089} / \text{Población que solicita atención al 911 y 089}) * 100$	Anual	Informes de Gobierno enero - diciembre Dirección General del Centro Estatal de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo. Dirección General del Centro Estatal de Control, Comando,	
COMPONENTE 1	C.1 Llamadas de emergencia al 9-1-1 atendidas.	[C1] Tiempo de respuesta del Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia atendidas a través del número único de llamadas de emergencia 9-1-1.	$(\text{Tiempo de despacho de la llamada} / \text{Tiempo de entrada de la llamada}) * 100$	Anual	Reporte de atención a llamadas de la línea 9-1-1 encontrándose en la Dirección General del Centro Estatal de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo. Dirección General del Centro Estatal de Control,	Usuarios del servicio telefónico de emergencia 9-1-1, reciben atención oportuna en situaciones de riesgo.

<b>Dependencia o entidad:</b>	Dirección General del Centro Estatal De Control, Comando, Comunicaciones Y Cómputo (C4)
<b>Programa:</b>	A.A.P.M.P.391.S Atención a Emergencias 9-1-1
<b>Objetivo sectorial</b>	Incrementar las capacidades de las instituciones de seguridad pública que coadyuven a la provisión óptima de los servicios a la población veracruzana.
<b>Beneficiarios</b>	Persona

**Matriz de Indicadores para Resultados 2020**

Resumen Narrativo		Indicadores			Medios de Verificación	Supuestos
		Nombre	Fórmula	Frecuencia		
ACTIVIDAD 1	A1.C1 Difusión de la línea 9-1-1	[A1.C1] Porcentaje de material de difusión de la línea 9-1-1 entregado a la población.	(Material de difusión entregado/Material de difusión programado a entregar)*100	Trimestral	Reporte trimestral de material de difusión entregado, encontrándose en la Dirección General del Centro Estatal de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo. Dirección General del Centro Estatal de Control, Comando,	Usuarios de los servicios telefónicos de emergencia, auxilio y situaciones de riesgo solicitan y bien usan el servicio.
ACTIVIDAD 2	A2.C1 Visitas de supervisión realizadas 9-1-1	[A2.C1.] Porcentaje de visitas de supervisión realizadas 9-1-1	(Visitas de supervisión realizadas 9-1-1/Visitas de supervisión programadas 9-1-1)*100	Semestral	Bitácora de visitas de supervisión a la infraestructura y equipo encontrándose en la Dirección General del Centro Estatal de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo. Dirección General del Centro	El Servicio 9-1-1 se encuentra en óptimas condiciones para su funcionamiento.
COMPONENTE 2	C.2 Llamadas de denuncia anónima atendidas.	[C2] Tasa de variación de llamadas atendidas en la línea 089	((Llamadas atendidas 089 en el año actual/Llamadas atendidas en el 089 en el año anterior)-1)*100	Trimestral	Reporte trimestral de atención a llamadas de la línea 089 encontrándose en la Dirección General del Centro Estatal de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo. Dirección General del Centro Estatal de Control, Comando,	Usuarios del servicio telefónico de emergencia 9-1-1, son canalizados oportunamente a la línea de denuncia anónima para recibir atención oportuna en situaciones de riesgo.

<b>Dependencia o entidad:</b>	Dirección General del Centro Estatal De Control, Comando, Comunicaciones Y Cómputo (C4)
<b>Programa:</b>	A.A.P.M.P.391.S Atención a Emergencias 9-1-1
<b>Objetivo sectorial</b>	Incrementar las capacidades de las instituciones de seguridad pública que coadyuven a la provisión óptima de los servicios a la población veracruzana.
<b>Beneficiarios</b>	Persona

Matriz de Indicadores para Resultados 2020

Resumen Narrativo		Indicadores			Medios de Verificación	Supuestos
		Nombre	Fórmula	Frecuencia		
ACTIVIDAD 1	A1.C2 Difusión de la línea 089	[A1.C2] Porcentaje de material de difusión de la línea 089 entregado a la población.	(Material de Difusión entregado 089/Material de Difusión programado a entregar 089)*100	Trimestral	Reporte trimestral de material de difusión entregado, encontrándose en la Dirección General del Centro Estatal de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo. Dirección General del Centro Estatal de Control, Comando,	Usuarios de los servicios telefónicos de emergencia, auxilio y situaciones de riesgo solicitan y bien usan el servicio.
ACTIVIDAD 2	A2.C2 Visitas de supervisión realizadas 089	[A2.C2] Porcentaje de visitas de supervisión realizadas 089	(Visitas de supervisión realizada 089/Visitas de supervisión programadas 089)*100	Semestral	Bitácora de visitas de supervisión a la infraestructura y equipo de la Dirección General del Centro Estatal de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo. Dirección General del Centro Estatal de Control, Comando,	El Servicio 089 se encuentra en óptimas condiciones para su funcionamiento.