

Dependencia o entidad:	Dirección General del Centro Estatal De Control, Comando, Comunicaciones Y Cómputo (C4)
Programa:	A.A.P.M.P.391.S Atención a Emergencias 9-1-1
Objetivo sectorial	Fortalecer y potencializar los datos almacenados en los sistemas y equipar con tecnología moderna los operadores del servicio de atención de las Líneas 9-1-1 y sistemas de videovigilancia, a efecto de proporcionar atención oportuna de calidad, según cobertura de la Red Nacional de Radiocomunicaciones en la entidad.
Beneficiarios	Persona

Matriz de Indicadores para Resultados 2021

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.	[F] Variación anual de llamadas al 9-1-1 y 089 atendidas	$((\text{Llamadas atendidas en el 9-1-1 y 089 en el año actual} / \text{Llamadas atendidas en el 9-1-1 y 089 en el año anterior}) - 1) * 100$	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.	
PROPÓSITO	La población que demanda auxilio en situaciones de emergencia a la línea 9-1-1 o 089	[P] Variación anual de población por llamadas al 9-1-1 y 089 atendida	$((\text{Población atendida en el año actual por el 9-1-1 y 089} / \text{Población atendida en el año anterior por el 9-1-1 y 089}) - 1) * 100$	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.	
COMPONENTE 1	C1. Llamadas de emergencia al 9-1-1 atendidas.	[C1] Tiempo promedio de respuesta del Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia (9-1-1) atendidas	$(\text{Tiempo de despacho de la llamada} / \text{Tiempo de entrada de la llamada}) * 100$	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, Comando,	Usuarios del servicio telefónico de emergencia 9-1-1, reciben atención oportuna en situaciones de riesgo.

Dependencia o entidad:	Dirección General del Centro Estatal De Control, Comando, Comunicaciones Y Cómputo (C4)
Programa:	A.A.P.M.P.391.S Atención a Emergencias 9-1-1
Objetivo sectorial	Fortalecer y potencializar los datos almacenados en los sistemas y equipar con tecnología moderna los operadores del servicio de atención de las Líneas 9-1-1 y sistemas de videovigilancia, a efecto de proporcionar atención oportuna de calidad, según cobertura de la Red Nacional de Radiocomunicaciones en la entidad.
Beneficiarios	Persona

Matriz de Indicadores para Resultados 2021

Resumen Narrativo		Indicadores			Medios de Verificación	Supuestos
		Nombre	Fórmula	Frecuencia		
ACTIVIDAD 1	A1.C1. Difusión de la línea 9-1-1	[A1C1] Porcentaje de material de difusión de la línea 9-1-1 a la población entregado	(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. Reporte
ACTIVIDAD 2	A2.C1. Visitas de supervisión realizadas 9-1-1	[A2C1] Porcentaje de visitas de supervisión 9-1-1 realizadas	(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 Estatal de Control, Comando,	El Servicio 9-1-1 se encuentra en óptimas condiciones para su funcionamiento.
COMPONENTE 2	C2. Llamadas de denuncia anónima atendidas.	[C2] Tasa de variación de llamadas en la línea 089 atendidas	((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.

Dependencia o entidad:	Dirección General del Centro Estatal De Control, Comando, Comunicaciones Y Cómputo (C4)
Programa:	A.A.P.M.P.391.S Atención a Emergencias 9-1-1
Objetivo sectorial	Fortalecer y potencializar los datos almacenados en los sistemas y equipar con tecnología moderna los operadores del servicio de atención de las Líneas 9-1-1 y sistemas de videovigilancia, a efecto de proporcionar atención oportuna de calidad, según cobertura de la Red Nacional de Radiocomunicaciones en la entidad.
Beneficiarios	Persona

Matriz de Indicadores para Resultados 2021

Resumen Narrativo		Indicadores			Medios de Verificación	Supuestos
		Nombre	Fórmula	Frecuencia		
ACTIVIDAD 1	A1.C2. Difusión de la línea 089	[A1C2] Porcentaje de material de difusión de la línea 089 a la población entregado	(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	[A2C2] Porcentaje de visitas de supervisión 089 realizadas	(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.