



# FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA

## SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LA FISCALÍA GENERAL

FORMATO FPEP-09 FICHA TÉCNICA DE INDICADOR 2023

ALINEACIÓN AL PBR-SEDFG	
RAMO	06 - SISTEMA ESTATAL DE JUSTICIA ALTERNATIVA PENAL
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	028 - JUSTICIA ALTERNATIVA
POLÍTICA PÚBLICA DEL PDI	JUSTICIA ALTERNATIVA.

DATOS GENERALES DEL INDICADOR			
NOMBRE DEL INDICADOR	TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN CIUDADANA A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO TELEFÓNICO Y EN LÍNEA DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN TEMPRANA DEL SEJAP.	CLAVE	FGE-06-028-64
¿QUÉ MIDE?	EL TIEMPO PROMEDIO QUE REGISTRA EL CENTRO TELEFÓNICO A TRAVÉS DE LA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE DENUNCIAS VÍA TELEFÓNICA POR PARTE DE LA CIUDADANÍA.		NIVEL MIR
¿CUÁL ES LA INTERPRETACIÓN DEL RESULTADO DEL INDICADOR?	A MENOR VALOR DEL RESULTADO DEL INDICADOR, MENOR ES EL TIEMPO DE ATENCIÓN DE LOS CASOS RECIBIDOS, MAYOR LA EFICACIA Y CALIDAD EN EL PROCESO EN LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DEL CENTRO TELEFÓNICO.		COMPONENTE
TIPO DE INDICADOR	DE GESTIÓN	DIMENSIÓN	SENTIDO DEL INDICADOR
		CALIDAD	DESCENDENTE
			CLASIFICACIÓN ESTRATÉGICA
			DESEMPEÑO GUBERNAMENTAL

CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR					
CLARIDAD	RELEVANCIA	ECONOMÍA	MONITOREABLE	ADECUADO	APORTE MARGINAL
SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ

VARIABLES DE MEDICIÓN			
CLAVE DE LA VARIABLE	DESCRIPCIÓN DE LA VARIABLE	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE DE DATOS
TPAC	TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN EN EL CENTRO TELEFÓNICO Y EN LÍNEA DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN TEMPRANA DEL SEJAP.	MINUTO	RESULTADO DEL MÉTODO DE CÁLCULO.
TLAC	TOTAL DE LLAMADAS ATENDIDAS.	LLAMADA	MUESTRA DE DATOS DEL REGISTRO DE LAS LLAMADAS ATENDIDAS, CENTRO TELEFÓNICO Y EN LÍNEA DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN TEMPRANA DEL SEJAP.
STDL	SUMATORIA DEL TIEMPO DE DURACIÓN DE LAS LLAMADAS RECIBIDAS.	MINUTO	REGISTRO DE LOS TIEMPOS DE ATENCIÓN, CENTRO TELEFÓNICO Y EN LÍNEA DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN TEMPRANA DEL SEJAP.
MÉTODO DE CÁLCULO	TPAC = STDL/TLAC		
TIPO DE RESULTADO	PROMEDIABLE	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
		MINUTOS	SEMESTRAL
LÍNEA BASE	20 MINUTOS	META DEL INDICADOR 2023	20 MINUTOS



# FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA

## SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LA FISCALÍA GENERAL

FORMATO FPEP-09 FICHA TÉCNICA DE INDICADOR 2023

### RANGO DE SEMAFORIZACIÓN DEL AVANCE DEL INDICADOR

ROJO	AMARILLO	VERDE	GRIS
<i>(Necesita mejorar)</i>	<i>(Desempeño regular)</i>	<i>(Desempeño adecuado)</i>	<i>(Sobrecumplimiento de avance)</i>
AVANCE <= 60	AVANCE > 60, AVANCE < 95	AVANCE >= 95, AVANCE <= 110	AVANCE > 110

### GLOSARIO Y OBSERVACIONES

**SISTEMA ESTATAL DE JUSTICIA ALTERNATIVA PENAL:** TIENE POR OBJETO LA PROMOCIÓN, DIFUSIÓN Y APLICACIÓN DE LOS MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS EN MATERIA PENAL EN EL ÁMBITO DE COMPETENCIA DEL MINISTERIO PÚBLICO DEL ESTADO, DE CONFORMIDAD CON LA LEY NACIONAL DE MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS EN MATERIA PENAL.

**CENTRO TELEFÓNICO Y EN LÍNEA DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN TEMPRANA:** TIENE LA FUNCIÓN DE ATENDER LLAMADAS TELEFÓNICAS DE LA CIUDADANÍA Y PRE DENUNCIAS EN LÍNEA, ASÍ COMO DAR EL SEGUIMIENTO CORRESPONDIENTE; LO ANTERIOR CON EL FIN DE GARANTIZAR EL ACCESO A LA JUSTICIA.

#### RESPONSABLE DEL INDICADOR

LIC. SONIA LÓPEZ URREA

DIRECTORA DEL SISTEMA ESTATAL DE JUSTICIA ALTERNATIVA PENAL

#### COORDINADOR INSTITUCIONAL

LIC. JUAN CARLOS CONTRERAS ESTRADA

COORD. ADMVO. DEL SISTEMA ESTATAL DE JUSTICIA ALTERNATIVA PENAL