



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 | SATISFACCIÓN CIUDADANA POR LOS SERVICIOS OTORGADOS POR EL SISTEMA ESTATAL DE JUSTICIA ALTERNATIVA PENAL. | CLAVE | FGE-06-028-65 | | |
| ¿QUÉ MIDE? | EL PROMEDIO DE CALIFICACIÓN QUE LOS CIUDADANOS LE OTORGAN A LA DIRECCIÓN DEL SEJAP, RESPECTO A LOS SERVICIOS QUE LES PROPORCIONA. | NIVEL MIR | COMPONENTE | | |
| ¿CUÁL ES LA INTERPRETACIÓN DEL RESULTADO DEL INDICADOR? | A MAYOR VALOR DEL RESULTADO DEL INDICADOR, MAYOR ES EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA, POR LOS SERVICIOS Y ATENCIÓN RECIBIDA. | CLASIFICACIÓN ESTRATÉGICA | DESEMPEÑO GUBERNAMENTAL | | |
| TIPO DE INDICADOR | ESTRATÉGICO | DIMENSIÓN | CALIDAD | SENTIDO DEL INDICADOR | ASCENDENTE |

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 |
|----------------------|--|------------------|---|
| PSSOS | PROMEDIO DE CALIFICACIÓN OBTENIDA EN LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN SERVICIOS OTORGADOS POR SEJAP. | PUNTOS | RESULTADO GENERADO POR EL MÉTODO DE CÁLCULO DEL INDICADOR. |
| CEM | CANTIDAD DE ENCUESTAS APLICADAS DE LA MUESTRA. | ENCUESTA | ENCUESTA DE SATISFACCIÓN APLICADA POR LA DIRECCIÓN DEL SEJAP. |
| TPPOEA | TOTAL DE PUNTOS OBTENIDOS EN LA ENCUESTA APLICADA. | PUNTOS | ENCUESTA DE SATISFACCIÓN APLICADA POR LA DIRECCIÓN DEL SEJAP. |

| | | | | | |
|--------------------------|----------------------|--------------------------------|--------|-------------------------------|------------|
| MÉTODO DE CÁLCULO | PSSOS = CEM / TPPOEA | | | | |
| TIPO DE RESULTADO | PROMEDIABLE | UNIDAD DE MEDIDA | PUNTOS | FRECUENCIA DE MEDICIÓN | TRIMESTRAL |
| LÍNEA BASE | 80 | META DEL INDICADOR 2023 | 80 | | 80 |



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.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS: ES EL INSTRUMENTO DE APLICACIÓN ALEATORIA Y MUESTRAL, QUE IMPLEMENTA EL SEJAP EN FORMA PERIÓDICA PARA CONOCER EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA, EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS RECIBIDOS.

NOTAS:

LAS ENCUESTAS DEBEN SER APLICADAS POR EL ÁREA ENCARGADA.
EL MÁXIMO PUNTAJE A OBTENER POR ENCUESTA ES DE 100.

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