



FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA
SISTEMA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LA FISCALÍA GENERAL



FICHA TÉCNICA DE INDICADOR 2021

FORMATO PE-5

ALINEACIÓN AL PBR-SEDFG

RAMO	06-SISTEMA ESTATAL DE JUSTICIA ALTERNATIVA PENAL
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	28-JUSTICIA ALTERNATIVA
POLÍTICA DEL PED	2 SEGURIDAD Y PAZ PARA TODOS

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	CLAVE	FGE-06-028-57		
¿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	COMPONENTE		
¿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.	CLASIFICACIÓN ESTRATÉGICA DESEMPEÑO GUBERNAMENTAL			
TIPO DE INDICADOR	ESTRATÉGICO	DIMENSIÓN	CALIDAD	SENTIDO DEL INDICADOR	DESCENDENTE

CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR

CLARIDAD	RELEVANCIA	ECONOMÍA	MONITOREABLE	ADECUADO	APORTE MARGINAL
NO	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	MINUTOS	REGISTRO DE TIEMPOS DE ATENCIÓN DE CENTRO TELEFÓNICO Y EN LÍNEA, ES EL RESULTADO GENERADO POR EL MÉTODO DE CÁLCULO DEL INDICADOR		
TLAC	TOTAL DE LLAMADAS ATENDIDAS POR EL CENTRO TELEFÓNICO	LLAMADAS	MUESTRA DE DATOS DEL REGISTRO DE LAS LLAMADAS ATENDIDAS Y/O RECIBIDAS POR EL CENTRO TELEFÓNICO Y EN LÍNEA DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN TEMPRANA.		
STD L	SUMATORIA DEL TIEMPO DE DURACIÓN DE LAS LLAMADAS	MINUTOS	REGISTRO DE LOS TIEMPOS POR EL CENTRO TELEFÓNICO Y EN LÍNEA DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN TEMPRANA.		
MÉTODO DE CÁLCULO	TPAC = TLAC/STD L				
TIPO DE RESULTADO	PROMEDIABLE	UNIDAD DE MEDIDA	MINUTOS	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	SEMESTRAL
LÍNEA BASE	10 MINUTOS	META DEL INDICADOR 2020	10 MINUTOS		



FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA
SISTEMA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LA FISCALÍA GENERAL



FICHA TÉCNICA DE INDICADOR 2021

FORMATO PE-5

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 A FIN DE GARANTIZAR A LA CIUDADANÍA UN ACCESO A LA JUSTICIA, ACERCANDO ASÍ LOS SERVICIOS QUE BRINDA SEJAP.

NOTA: SE REFIERE A ATENCIÓN A LAS LLAMADAS TELEFÓNICAS RECIBIDAS EN EL CENTRO TELEFÓNICO.

RESPONSABLE DEL INDICADOR

COORDINADOR INSTITUCIONAL

LIC. PAULINA ELMA TINOCO LARA

LIC. JUAN CARLOS CONTRERAS ESTRADA

DIRECTORA DEL SISTEMA ESTATAL DE JUSTICIA ALTERNATIVA PENAL

COORD. ADMVO. DEL SISTEMA ESTATAL DE JUSTICIA ALTERNATIVA PENAL