



# MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS

## Programa presupuestario

### E065 Servicio integral de operación y atención a emergencias

---

EJERCICIO FISCAL 2023

Alineación Programa de Gobierno 2019- 2024		6. Ciencia, Innovación y Transparencia 1.4 Derecho a la Vivienda 1.1.2 Apoyar a la Secretaría de Educación Pública Federal en la mejora integral de la educación básica en la Ciudad				Alineación al Objetivo del Desarrollo Sostenible		16 Paz, justicia e instituciones sólidas				
Programa presupuestario		E065		Servicio integral de operación y atención a emergencias		Unidad Responsable		Centro de Comando, Control, Computo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano				
Clasificación Funcional												
Finalidad		1	Función			7	Subfunción:		3	Actividad Institucional:		26
Resultados												
							META ANUAL					
NIVEL	Objetivos	Nombre del Indicador	Definición	Método de cálculo	Unidad de medida	Tipo-Dimensión-Frecuencia	Indicador	Numerador	Denominador	Medios de Verificación	Supuestos	
FIN	Contribuir a la respuesta eficaz y oportuna de las incidencias reportadas mediante la optimización de la integración de la información.	Variación porcentual en los tiempos de respuesta en la atención de los incidentes	El indicador mide la eficacia de la respuesta en términos de mejora del tiempo de atención de emergencias	$TRPAC/TRPAN*100 = \%$ en el nivel de variación en los Tiempos de respuesta $TRPAC = \text{Tiempo de respuesta Actual} / TRPAN = \text{Tiempo de respuesta Anterior} * 100$	PORCENTAJE	Estratégico / Eficacia / Descendente	0	0	0	Bases de la Coordinación de Fortalecimiento Institucional y Control de Gestión Documental	Los recursos de atención a emergencias se mantienen utilizables	
PROPÓSITO	Contribuir a la respuesta eficaz y oportuna de las incidencias reportadas mediante la optimización de la integración de la información.	Porcentaje de recursos asignados	Es el porcentaje calculado de aquellos folios efectivos con asignación de recurso entre la totalidad de folios generados.	Folios efectivos con recurso asignado / Totalidad de folios generados	PORCENTAJE	Estratégico / Eficacia / Ascendente	0	0	0	Bases de la Coordinación de Fortalecimiento Institucional y Control de Gestión Documental	Los recursos de atención a emergencias se mantienen utilizables	
COMPONENTE 1	Número de llamadas atendidas aumentadas (911) (089) (*765)	Porcentaje de llamadas atendidas.	Mide el nivel de llamadas atendidas considerándolas como una solicitud ciudadana de apoyo.	$(\text{Total de llamadas contestadas} * 100) / \text{Total de llamadas recibidas} = \text{porcentaje de llamadas atendidas}$	PORCENTAJE	Estratégico / Eficacia / Regular	0	0	0	Bases de datos de la Dirección de Central de Captación de Reportes de Emergencia y Denuncia	La población hace buen uso de los medios de reportes de emergencias	
Actividad 1 Componente 1	Aplicación de campañas de concientización del uso adecuado de los números de emergencia.	Número de campañas de concientización	Incremento de campañas de concientización del uso adecuado de los números de emergencia mediante redes sociales y llamadas de seguimiento.	Contabilización de campañas mensuales.	ACCIÓN	Estratégico / Eficacia / Ascendente	0	0	0	Bases de datos de la Dirección de Central de Captación de Reportes de Emergencia y Denuncia	La población hace buen uso de los medios de reportes de emergencias	
COMPONENTE 2	Es la atención y canalización de incidentes de manera inmediata y optimizada.	Porcentaje de folios asignados y mantenidos por ente	Es el porcentaje de los folios asignados a cada ente para su coordinación y atención.	$(\text{Cantidad de folios recibidos} / \text{cantidad de folios generados}) * 100 = \text{folios asignados}$	PORCENTAJE	Estratégico / Eficacia / Regular	0	0	0	Bases de datos de la Dirección de Administración y Coordinación Operativa	La población hace buen uso de los medios de reportes de emergencias	
Actividad 1 Componente 2	Generación de estrategias y supervisión con cada ente en las actividades operativas y de coordinación.	Folios asignados por ente	Es la cantidad de folios que le toca atender a cada ente acorde a la operación y coordinación diarias.	$\text{Total de folios atendidos} / \text{Total de folios generados} = \text{Folios asignados}$	PORCENTAJE	Estratégico / Eficacia / Ascendente	0	0	0	Bases de datos de la Dirección de Administración y Coordinación Operativa	La población hace buen uso de los medios de reportes de emergencias	
COMPONENTE 3	Captación y administración de información optimizado	Porcentaje de cámaras, sensores y tótems operativos.	Es la cantidad de cámaras y sensores operativos respecto del total de cámaras y sensores existentes.	$(\text{Cantidad de cámaras, tótems y sensores operativos} * 100) / \text{Total de cámaras, tótems y sensores operativos}$	PORCENTAJE	Estratégico / Eficacia / Ascendente	0	0	0	Bases de datos de la Dirección General de Administración de Tecnologías	Los equipos se conservan en buenas condiciones	
Actividad 1 Componente 3	Implementación de un mantenimiento eficiente de los componentes tecnológicos de captación de información	Porcentaje de mantenimiento exitoso a cámaras y sensores.	Resultado de mantenimiento exitoso a cámaras y sensores	$\text{Cantidad de Cámaras y Sensores Ok al final del mantenimiento preventivo} * 100 / \text{Total de Cámaras y Sensores}$	PORCENTAJE	Gestión / Economía / Ascendente	0.0833	3428	41143	Bases de datos de la Dirección General de Administración de Tecnologías	Los equipos se conservan en buenas condiciones	
COMPONENTE 4	Vinculación y coordinación entre entes públicos y privados acrecentados.	Porcentaje de mesas de trabajo por cada ente	Comparativa entre las mesas de trabajo programadas contra las mesas realmente llevadas a cabo.	$\text{Mesas de trabajo realizados entre las mesas programadas por } 100\%$ .	PORCENTAJE	Estratégico / Eficacia / Ascendente	0	0	0	Bases de datos de la Dirección de Logística y Vinculación.	Las instituciones aceptan la vinculación y acuerdos de coordinación	
Actividad 1 Componente 4	Se lleva un plan de trabajo programado y qué porcentaje de ese plan se realizó en tiempo y forma.	Porcentaje de plan de trabajo supervisado	Es la cantidad de funciones que efectivamente se realizaron y supervisaron acorde al plan de trabajo.	$(\text{Número de funciones realizadas} / \text{Número de funciones programadas}) * 100 = \text{Porcentaje de funciones supervisadas}$	PORCENTAJE	Estratégico / Eficacia / Ascendente	0	0	0	Bases de datos de la Dirección de Logística y Vinculación.	Las instituciones aceptan la vinculación y acuerdos de coordinación	
COMPONENTE 5	Clasificación y canalización de urgencias médicas optimizada	Porcentaje de incidentes valorados y clasificados por médicos operadores	Proporción de incidentes valorados y clasificados por los operadores médicos respecto al total de incidentes canalizados a las dependencias de atención prehospitalaria	$\text{Incidentes valorados y clasificados por los operadores médicos} / \text{total de incidentes canalizados a las dependencias de atención prehospitalaria} * 100 = \text{folios valorados y clasificados.}$	PORCENTAJE	Estratégico / Eficacia / Ascendente	0	0	0	Bases de datos de la Dirección de Apoyo y Seguimiento a la Atención Preshospitalaria.	La población hace buen uso de los medios de reportes de emergencias	
Actividad 1 Componente 5	Implementación de protocolos de apoyo a distancia y clasificación de incidentes para brindar apoyo a distancia y eficientar el uso de los recursos de las dependencias de atención prehospitalaria.	Porcentaje de protocolos de apoyo a distancia y clasificación implementados	Proporción de protocolos de apoyo a distancia y clasificación implementados respecto al total de motivos relacionados a los incidentes canalizados a las dependencias de atención prehospitalaria.	$\text{protocolos de apoyo a distancia y clasificación implementados} / \text{total de motivos relacionados a los incidentes canalizados a las dependencias de atención prehospitalaria} * 100 = \%$ de implementación	PORCENTAJE	Gestión / Eficacia / Ascendente	0	0	0	Bases de datos de la Dirección de Apoyo y Seguimiento a la Atención Preshospitalaria.	La población hace buen uso de los medios de reportes de emergencias	



# MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS

## Programa presupuestario

### N001 Cumplimiento de los programas de protección civil

---

EJERCICIO FISCAL 2023



Alineación Programa de Gobierno 2019- 2024		5. Cero Agresión y Más Seguridad 5.3. Protección civil 5.3.3. Evitar nuevos riesgos				Alineación al Objetivo del Desarrollo Sostenible		11 Ciudades y comunidades sostenibles			
Programa presupuestario		N001		Cumplimiento de los programas de protección civil		Unidad Responsable	Centro de Comando, Control, Computo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano				
Clasificación Funcional											
Finalidad		1	Función			7	Subfunción:	2	Actividad Institucional:		2
Resultados											
							META ANUAL				
NIVEL	Objetivos	Nombre del Indicador	Definición	Método de cálculo	Unidad de medida	Tipo-Dimensión-Frecuencia	Indicador	Numerador	Denominador	Medios de Verificación	Supuestos
FIN	Porcentaje que mide el grado de avance del Programa Interno de Protección Civil del Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México "C5" y de los Centros de Comnado y Control "C2" Centro, Norte, Oriente, Poniente y Sur.	Avance en la creación e implementación del Programa Interno de Protección Civil/Total del avance programado en la creación de implementación del Programa Interno de Protección Civil)*100	Porcentaje que mide el grado de avance del Programa Interno de Protección Civil del Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México "C5" y de los Centros de Comnado y Control "C2" Centro, Norte, Oriente, Poniente y Sur.	Avance en la creación e implementación del Programa Inerno de Protección Civil/Total del avance programado en la creación de implementación del Programa Inerno de Protección Civil)*100	PORCENTAJE	Estratégico / Eficiencia / Ascendente	0	0	0	Contar con el documento de integración e implementación del Programa Interno de Protección Civil y Haber cumplido con la impartición de cursos al personal que integra las cuadrillas	Contar con el Programa Interno de Protección Civil actualizado que permita identificar y reducir los riesgos a los que puede estar expuesto el inmueble, los trabajadores y la población que asiste al Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México "C5" y de los Centros de Comando y Control "C2" Centro, Norte, Oriente, Poniente y Sur; e implementar las acciones preventivas y de respuesta para estar en condiciones de evitar o atender la eventualidad de alguna emergencia o desastre.
PROPÓSITO	La identificación, reducción y prevención de riesgos a los que puede estar expuesto el inmueble, los trabajadores y la población que asiste al Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México "C5" y de los Centros de Comando y Control "C2" Centro, Norte, Oriente, Poniente y Sur; e implementar las acciones preventivas y de respuesta para estar en condiciones de evitar o atender la eventualidad de alguna emergencia o desastre.	Porcentaje que mide el grado de avance del Programa Interno de Protección Civil del Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México "C5" y de los Centros de Comando y Control "C2" Centro, Norte, Oriente, Poniente y Sur.	Porcentaje que mide el grado de avance del Programa Interno de Protección Civil del Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México "C5" y de los Centros de Comando y Control "C2" Centro, Norte, Oriente, Poniente y Sur.	Avance en la creación e implementación del Programa Interno de Protección Civil/Total del avance programado en la creación de implementación del Programa Interno de Protección Civil)*100	PORCENTAJE	Estratégico / Eficiencia / Ascendente	0	0	0	Contar con el documento de integración e implementación del Programa Interno de Protección Civil y Haber cumplido con la impartición de cursos al personal que integra las cuadrillas	Contar con el Programa Interno de Protección Civil actualizado que permita identificar y reducir los riesgos a los que puede estar expuesto el inmueble, los trabajadores y la población que asiste al Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México "C5" y de los Centros de Comando y Control "C2" Centro, Norte, Oriente, Poniente y Sur; e implementar las acciones preventivas y de respuesta para estar en condiciones de evitar o atender la eventualidad de alguna emergencia o desastre.
COMPONENTE 1	Implementación del del Programa interno de Protección Civil	Porcentaje que mide el grado de avance del Programa Interno de Protección Civil del Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México "C5" y de los Centros de Comando y Control "C2" Centro, Norte, Oriente, Poniente y Sur.	Porcentaje que mide el grado de avance del Programa Interno de Protección Civil del Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México "C5" y de los Centros de Comando y Control "C2" Centro, Norte, Oriente, Poniente y Sur.	Avance en la creación e implementación del Programa Interno de Protección Civil/Total del avance programado en la creación de implementación del Programa Interno de Protección Civil)*100	PORCENTAJE	Estratégico / Eficiencia / Ascendente	0	0	0	Contar con el documento de integración e implementación del Programa Interno de Protección Civil y Haber cumplido con la impartición de cursos al personal que integra las cuadrillas	Contar con el Programa Interno de Protección Civil actualizado que permita identificar y reducir los riesgos a los que puede estar expuesto el inmueble, los trabajadores y la población que asiste al Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México "C5" y de los Centros de Comando y Control "C2" Centro, Norte, Oriente, Poniente y Sur; e implementar las acciones preventivas y de respuesta para estar en condiciones de evitar o atender la eventualidad de alguna emergencia o desastre.
Actividad 2 Componente 1	implementación del programa de Protección Civil	Porcentaje que mide el grado de avance del Programa Interno de Protección Civil del Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México "C5" y de los Centros de Comando y Control "C2" Centro, Norte, Oriente, Poniente y Sur.	Porcentaje que mide el grado de avance del Programa Interno de Protección Civil del Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México "C5" y de los Centros de Comando y Control "C2" Centro, Norte, Oriente, Poniente y Sur.	Avance en la creación e implementación del Programa Inetno de Protección Civil/Total del avance programado en la creación de implementación del Programa Interno de Protección Civil)*100	PORCENTAJE	Estratégico / Eficiencia / Ascendente	0	0	0	Contar con el documento de integración e implementación del Programa Interno de Protección Civil y Haber cumplido con la impartición de cursos al personal que integra las cuadrillas	Contar con el Programa Interno de Protección Civil actualizado que permita identificar y reducir los riesgos a los que puede estar expuesto el inmueble, los trabajadores y la población que asiste al Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México "C5" y de los Centros de Comando y Control "C2" Centro, Norte, Oriente, Poniente y Sur; e implementar las acciones preventivas y de respuesta para estar en condiciones de evitar o atender la eventualidad de alguna emergencia o desastre.
Actividad 1 Componente 1	Contar con el Programa Interno de Protección Civil actualizado que permita identificar y reducir los riesgos a los que puede estar expuesto el inmueble, los trabajadores y la población que asiste al Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México "C5" y de los Centros de Comnado y Control "C2" Centro, Norte, Oriente, Poniente y Sur; e implementar las acciones prevetivas y de respuesta para estar en condiciones de evitar o atender la eventualidad de alguna emergencia o desastre.	Porcentaje que mide el grado de avance del Programa Interno de Protección Civil del Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México "C5" y de los Centros de Comando y Control "C2" Centro, Norte, Oriente, Poniente y Sur.	Porcentaje que mide el grado de avance del Programa Interno de Protección Civil del Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México "C5" y de los Centros de Comando y Control "C2" Centro, Norte, Oriente, Poniente y Sur.	Avance en la creación e implementación del Programa Interno de Protección Civil/Total del avance programado en la creación de implementación del Programa Interno de Protección Civil)*100	PORCENTAJE	Estratégico / Eficiencia / Ascendente	0	0	0	Contar con el documento de integración e implementación del Programa Interno de Protección Civil y Haber cumplido con la impartición de cursos al personal que integra las cuadrillas	Contar con el Programa Interno de Protección Civil actualizado que permita identificar y reducir los riesgos a los que puede estar expuesto el inmueble, los trabajadores y la población que asiste al Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México "C5" y de los Centros de Comando y Control "C2" Centro, Norte, Oriente, Poniente y Sur; e implementar las acciones preventivas y de respuesta para estar en condiciones de evitar o atender la eventualidad de alguna emergencia o desastre.