



MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS

Programa presupuestario

E005 Acciones para mejorar la gobernanza digital

EJERCICIO FISCAL 2024



Alineación Programa de Gobierno 2019- 2024		6. Ciencia, Innovación y Transparencia 6.1 Tecnología 6.1.5 Gobernanza tecnológica				Alineación al Objetivo del Desarrollo Sostenible		11 Ciudades y comunidades sostenibles							
Programa presupuestario		E005		Acciones para mejorar la gobernanza digital		Unidad Responsable		Agencia Digital de Innovacion Publica							
Clasificación Funcional															
Finalidad		3		Función		8		Subfunción:		4		Actividad Institucional:		45	
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 con las herramientas tecnológicas y de innovación a la gestión gubernamental para beneficio de las personas que habitan en la Ciudad de México. Así como el mantenimiento y conservación de los servicios digitales.	Índice de nuevos usuarios registrados en Llave CDMX y el desarrollo y mantenimiento de aplicaciones informáticas y sistemas de información solicitados por los Entes de la Administración Pública.	Mide el índice de nuevos usuarios registrados en Llave CDMX, a partir del incremento de los trámites y servicios integrados a dicha herramienta digital; la gestión de los servicios de infraestructura tecnológica relacionados con gestión de base de datos, seguridad informática, redes de telecomunicaciones, hospedaje web, correo electrónico, nombres de dominio entre otros para el procesamiento, almacenamiento y transmisión de información y el desarrollo y mantenimiento de aplicaciones informáticas y sistemas de información solicitados por los Entes de la Administración Pública.	(Número de nuevos usuarios registrados en Llave CDMX / número de nuevos usuarios programados) * 35+ (Atención de servicios de infraestructura tecnológica / número de solicitudes) * 35 + (Número de solicitudes de desarrollos y mantenimientos se aplicaciones informaticas y sistemas de información / numero de solicitudes realizadas) * 30	ÍNDICE	Estratégico / Eficiencia / Ascendente	0	0	0	Documentación existente en el Archivo de la Agencia Digital de Innovación Pública de la Ciudad de México.	Beneficia a la ciudadanía a través de la eficiencia y modernización de la calidad y cantidad de los servicios de infraestructura tecnológica, desarrollando y manteniendo aplicaciones informáticas y sistemas de información, desarrollados por la Agencia Digital de Innovación Pública de la Ciudad de México, para las Alcaldías, Dependencias, Órganos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, así mismo, se cuenta con las herramientas tecnológicas y de innovación a la gestión gubernamental para beneficio de las personas que habitan en la Ciudad de México.				
PROPÓSITO	Contribuir con las herramientas tecnológicas y de innovación a la gestión gubernamental para beneficio de las personas que habitan en la Ciudad de México. Así como el mantenimiento y conservación de los servicios digitales.	Índice de nuevos usuarios registrados en Llave CDMX y el desarrollo y mantenimiento de aplicaciones informáticas y sistemas de información solicitados por los Entes de la Administración Pública.	Mide el índice de nuevos usuarios registrados en Llave CDMX, a partir del incremento de los trámites y servicios integrados a dicha herramienta digital; la gestión de los servicios de infraestructura tecnológica relacionados con gestión de base de datos, seguridad informática, redes de telecomunicaciones, hospedaje web, correo electrónico, nombres de dominio entre otros para el procesamiento, almacenamiento y transmisión de información y el desarrollo y mantenimiento de aplicaciones informáticas y sistemas de información solicitados por los Entes de la Administración Pública.	Número de nuevos usuarios registrados en Llave CDMX / número de nuevos usuarios programados) * 35+ (Atención de servicios de infraestructura tecnológica / número de solicitudes) * 35 + (Número de solicitudes de desarrollos y mantenimientos se aplicaciones informaticas y sistemas de información / numero de solicitudes realizadas) * 30	ÍNDICE	Estratégico / Eficiencia / Ascendente	0	0	0	Documentación existente en el Archivo de la Agencia Digital de Innovación Pública de la Ciudad de México.	Beneficia a la ciudadanía a través de la eficiencia y modernización de la calidad y cantidad de los servicios de infraestructura tecnológica, desarrollando y manteniendo aplicaciones informáticas y sistemas de información, desarrollados por la Agencia Digital de Innovación Pública de la Ciudad de México, para las Alcaldías, Dependencias, Órganos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, así mismo, se cuenta con las herramientas tecnológicas y de innovación a la gestión gubernamental para beneficio de las personas que habitan en la Ciudad de México.				
COMPONENTE 1	Contribuir con las herramientas tecnológicas y de innovación a la gestión gubernamental para beneficio de las personas que habitan en la Ciudad de México. Así como el mantenimiento y conservación de los servicios digitales.	Índice de nuevos usuarios registrados en Llave CDMX y el desarrollo y mantenimiento de aplicaciones informáticas y sistemas de información solicitados por los Entes de la Administración Pública.	Mide el índice de nuevos usuarios registrados en Llave CDMX, a partir del incremento de los trámites y servicios integrados a dicha herramienta digital; la gestión de los servicios de infraestructura tecnológica relacionados con gestión de base de datos, seguridad informática, redes de telecomunicaciones, hospedaje web, correo electrónico, nombres de dominio entre otros para el procesamiento, almacenamiento y transmisión de información y el desarrollo y mantenimiento de aplicaciones informáticas y sistemas de información solicitados por los Entes de la Administración Pública.	Número de nuevos usuarios registrados en Llave CDMX / número de nuevos usuarios programados) * 35+ (Atención de servicios de infraestructura tecnológica / número de solicitudes) * 35 + (Número de solicitudes de desarrollos y mantenimientos se aplicaciones informaticas y sistemas de información / numero de solicitudes realizadas) * 30	ÍNDICE	Estratégico / Eficiencia / Ascendente	0	0	0	Documentación existente en el Archivo de la Agencia Digital de Innovación Pública de la Ciudad de México.	Beneficia a la ciudadanía a través de la eficiencia y modernización de la calidad y cantidad de los servicios de infraestructura tecnológica, desarrollando y manteniendo aplicaciones informáticas y sistemas de información, desarrollados por la Agencia Digital de Innovación Pública de la Ciudad de México, para las Alcaldías, Dependencias, Órganos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, así mismo, se cuenta con las herramientas tecnológicas y de innovación a la gestión gubernamental para beneficio de las personas que habitan en la Ciudad de México.				
Actividad 2 Componente 1	Incentivar el uso de Llave CDMX entre los ciudadanos, incrementando los trámites y servicios integrados a dicha herramienta digital, procurando su homologación y estandarización, así como que los requisitos solicitados sean mínimos y simplificados y que su resolución sea inmediata.	Índice del total de registros LLAVE	Inclusión de los ciudadanos de la Ciudad de México para el uso de Llave CDMX	(Número de nuevos usuarios registrados en Llave CDMX / número de nuevos usuarios programados) * 35	ÍNDICE	Gestión / Eficiencia / Ascendente	0	0	0	Documentación existente en el Archivo de la Agencia Digital de Innovación Pública de la Ciudad de México.	Se cuenta con las herramientas tecnológicas y de innovación a la gestión gubernamental para beneficio de las personas que habitan en la Ciudad de México.				
Actividad 3 Componente 1	Gestionar los servicios de infraestructura tecnológica relacionados con gestión de base de datos, seguridad informática, redes de telecomunicaciones, hospedaje web, correo electrónico, nombres de dominio entre otros para el procesamiento, almacenamiento y transmisión de información.	Índice que mide el total de servicios de infraestructura tecnológica.	Gestión para la atención de los servicios de infraestructura tecnológica.	(Atención de servicios de infraestructura tecnológica / número de solicitudes) * 35	ÍNDICE	Gestión / Eficacia / Ascendente	0	0	0	Documentación existente en el Archivo de la Agencia Digital de Innovación Pública de la Ciudad de México.	Beneficia a la ciudadanía a través de la eficiencia y modernización de la calidad y cantidad de los servicios de infraestructura tecnológica, desarrollando y manteniendo aplicaciones informáticas y sistemas de información, desarrollados por la Agencia Digital de Innovación Pública de la Ciudad de México, para las Alcaldías, Dependencias, Órganos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, así mismo, se cuenta con las herramientas tecnológicas y de innovación a la gestión gubernamental para beneficio de las personas que habitan en la Ciudad de México.				



Actividad 1 Componente 1	Desarrollar y mantener aplicaciones informáticas y sistemas de información solicitados por los Entes de la Administración Pública	Índice que mide el total de desarrollos y mantenimientos informáticos.	Desarrollar y mantener aplicaciones informáticas y sistemas de información solicitados por los Entes de la Administración Pública	(Número de solicitudes de desarrollos y mantenimientos de aplicaciones informáticas y sistemas de información / número de solicitudes realizadas) * 30	ÍNDICE	Gestión / Eficacia / Ascendente	0	0	0	Documentación existente en el Archivo de la Agencia Digital de Innovación Pública de la Ciudad de México.	Beneficia a la ciudadanía a través de la eficiencia y modernización de la calidad y cantidad de los servicios de infraestructura tecnológica, desarrollando y manteniendo aplicaciones informáticas y sistemas de información, desarrollados por la Agencia Digital de Innovación Pública de la Ciudad de México, para las Alcaldías, Dependencias, Órganos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, así mismo, se cuenta con las herramientas tecnológicas y de innovación a la gestión gubernamental para beneficio de las personas que habitan en la Ciudad de México.
-----------------------------	---	--	---	---	--------	---------------------------------	---	---	---	---	---



MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS

Programa presupuestario

E157 Atención y orientación telefónica sobre trámites y servicios

EJERCICIO FISCAL 2024



Alineación Programa de Gobierno 2019- 2024		6. Ciencia, Innovación y Transparencia 6.4 Atención ciudadana 6.4.1 Modelo de atención ciudadana				Alineación al Objetivo del Desarrollo Sostenible			16 Paz, justicia e instituciones sólidas		
Programa presupuestario		E157		Atención y orientación telefónica sobre trámites y servicios		Unidad Responsable	Agencia Digital de Innovacion Publica				
Clasificación Funcional											
Finalidad		1	Función			8	Subfunción:	5	Actividad Institucional:		262
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	Brindar a la ciudadanía a través de llamadas telefónicas o a través del sistema unificado de atención ciudadano, así como la orientación, canalización, quejas, sugerencias, solicitudes relacionadas con los servicios y tramites que otorga el gobierno de la CDMX.	Porcentaje de atención ciudadana a través del SUAC	Mide el numero de servicios que son proporcionados a traves de los diversos canales la Dirección General de Contacto Ciudadano	Número de llamadas atendidas y numero de atención del Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC) / Meta anual proyectada del Número de llamadas *100	PORCENTAJE	Estratégico / Eficiencia / Ascendente	0	0	0	Registros administrativos de la Dirección General de Contacto Ciudadano de los servicios otorgados, mismos que por normatividad no pueden ser públicos.	Se brinda a la ciudadanía a través de llamadas telefónicas y por medio del sistema unificado de atención ciudadano, la atención telefónica para su orientación, canalización, quejas, sugerencias, solicitudes relacionadas con los servicios y tramites que otorga el gobierno de la CDMX
PROPÓSITO	Recursos materiales y humanos eficientes para lograr atender las solicitudes de servicios anuales de los ciudadanos de manera expedita y de calidad, ya que cada día son más el número de solicitudes.Capacidad operativa eficiente del sistema unificado de atención ciudadana (SUAC), así como el modelo integral de atención ciudadana	Porcentaje de atención ciudadana a través del SUAC	Mide el numero de servicios que son proporcionados a traves de los diversos canales la Dirección General de Contacto Ciudadano	(Número de comunicaciones atendidas y numero de atención del SUAC / número de llamadas proyectadas) *100	PORCENTAJE	Estratégico / Eficiencia / Ascendente	0	0	0	Registros administrativos de la Dirección General de Contacto Ciudadano de los servicios otorgados, mismos que por normatividad no pueden ser públicos.	Se cuenta con los materiales necesarios, así como el personal eficiente para lograr atender las solicitudes de servicios anuales de los ciudadanos de manera expedita y de calidad, ya que, cada día son más el número de solicitudes.
COMPONENTE 1	Recursos materiales y humanos eficientes para lograr atender las solicitudes de servicios anuales de los ciudadanos de manera expedita y de calidad, ya que cada día son más el número de solicitudes.Capacidad operativa eficiente del sistema unificado de atención ciudadana (SUAC), así como el modelo integral de atención ciudadana	Porcentaje de atenciones ciudadanas	Mide el numero de servicios que son proporcionados a traves de los diversos canales la Dirección General de Contacto Ciudadano	(Número de comunicaciones atendidas y numero de atención del SUAC / número de llamadas proyectadas) *100	PORCENTAJE	Gestión / Eficiencia / Ascendente	0	0	0	Registros administrativos de la Dirección General de Contacto Ciudadano de los servicios otorgados, mismos que por normatividad no pueden ser públicos.	Se cuenta con los materiales necesarios, así como el personal eficiente para lograr atender las solicitudes de servicios anuales de los ciudadanos de manera expedita y de calidad, ya que, cada día son más el número de solicitudes.
Actividad 1 Componente 1	Atención a llamadas telefónicas aumentada y mejorada	Porcentaje de atenciones de llamadas telefónicas	Mide el numero de servicios que son proporcionados a traves de los diversos canales la Dirección General de Contacto Ciudadano	(Número de comunicaciones atendidas y numero de atención del SUAC / número de llamadas proyectadas) *100	PORCENTAJE	Gestión / Eficiencia / Ascendente	0	0	0	Registros administrativos de la Dirección General de Contacto Ciudadano de los servicios otorgados, mismos que por normatividad no pueden ser públicos.	Se brinda a la ciudadanía a traves de llamadas telefónicas y por medio del sistema unificado de atención ciudadano, la atención telefónica para su orientación, canalización, quejas, sugerencias, solicitudes relacionadas con los servicios y tramites que otorga en gobierno de la CDMX, esto de manera eficiente y con los recursos necesarios para llevarlo a cabo.
Actividad 2 Componente 1	Atención a llamadas telefónicas aumentada y mejorada	Porcentaje de atenciones de llamadas telefónicas	Mide el numero de servicios que son proporcionados a traves de los diversos canales la Dirección General de Contacto Ciudadano	(Número de comunicaciones atendidas y numero de atención del SUAC / número de llamadas proyectadas) *100	PORCENTAJE	Gestión / Eficiencia / Ascendente	0	0	0	Registros administrativos de la Dirección General de Contacto Ciudadano de los servicios otorgados, mismos que por normatividad no pueden ser públicos.	Se brinda a la ciudadanía a traves de llamadas telefónicas y por medio del sistema unificado de atención ciudadano, la atención telefónica para su orientación, canalización, quejas, sugerencias, solicitudes relacionadas con los servicios y tramites que otorga en gobierno de la CDMX, esto de manera eficiente y con los recursos necesarios para llevarlo a cabo.



MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS

Programa presupuestario

N001 Cumplimiento de los programas de protección civil

EJERCICIO FISCAL 2024



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		Agencia Digital de Innovacion Publica				
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	Brindar protocolos y estrategias que permitan disminuir vulnerabilidades y fortalecer capacidades en gestión de riesgos y/o desastres naturales.	Índice de capacitaciones, equipo y/o herramienta de rescate y la dotación de señalización.	Mide el índice de las capacitaciones a servidores públicos en materia de Protección Civil, para difundir acciones a realizar en situaciones de contingencia o estados de emergencia; mide el equipo y/o herramientas de rescate, así como botiquines básicos de primeros auxilios y mide la dotación de señalización en los inmuebles que, difunde situaciones de contingencia o estados de emergencia.	(Total capacitaciones/Total de acciones programadas en materia de protección civil durante el periodo) * .35 (Total de equipo y/o herramientas y botiquines dotados a los inmuebles de la ADIP/Total de equipo, herramientas y botiquines programados) * .35 + (Total de inmuebles con señalización/Inmuebles programados) * .30	ÍNDICE	Estratégico / Eficiencia / Regular	0	0	0	Bases de datos que, obran en la Subdirección de Recursos Materiales Abastecimientos y Servicios. Lista de asistencia y supervisiones físicas a los inmuebles.	El personal de la Agencia Digital de Innovación Pública asiste a las capacitaciones y se da seguimiento a los programas de implementación en cultura de protección civil.	
PROPÓSITO	Implementar en el personal de la Agencia Digital de Innovación Publica, una cultura de protección civil, que nos brinda, autoprotección, elementos y medidas, para una correcta gestión de riesgos, situaciones de emergencia o fenómenos perturbadores.	Índice de capacitaciones, equipo y/o herramienta de rescate y la dotación de señalización.	Mide el índice de las capacitaciones a servidores públicos en materia de Protección Civil, para difundir acciones a realizar en situaciones de contingencia o estados de emergencia; mide el equipo y/o herramientas de rescate, así como botiquines básicos de primeros auxilios y mide la dotación de señalización en los inmuebles que, difunde situaciones de contingencia o estados de emergencia.	(Total capacitaciones/Total de acciones programadas en materia de protección civil durante el periodo) * .35 (Total de equipo y/o herramientas y botiquines dotados a los inmuebles de la ADIP/Total de equipo, herramientas y botiquines programados) * .35 + (Total de inmuebles con señalización/Inmuebles programados) * .30	ÍNDICE	Estratégico / Eficiencia / Ascendente	0	0	0	Bases de datos que, obran en la Subdirección de Recursos Materiales Abastecimientos y Servicios. Lista de asistencia y supervisiones físicas a los inmuebles.	El personal de la Agencia Digital de Innovación Pública asiste a las capacitaciones y se da seguimiento a los programas de implementación en cultura de protección civil.	
COMPONENTE 1	Implementación de una cultura de Protección Civil, aumento en los programas de inspecciones en los inmuebles de la ADIP y la impartición de cursos de capacitación contra riesgos, permitiendo protocolos de seguridad ante cualquier evento catastrófico.	Índice de capacitaciones, equipo y/o herramienta de rescate y la dotación de señalización.	Mide el índice de las capacitaciones a servidores públicos en materia de Protección Civil, para difundir acciones a realizar en situaciones de contingencia o estados de emergencia; mide el equipo y/o herramientas de rescate, así como botiquines básicos de primeros auxilios y mide la dotación de señalización en los inmuebles que, difunde situaciones de contingencia o estados de emergencia.	(Total capacitaciones/Total de acciones programadas en materia de protección civil durante el periodo) * .35 (Total de equipo y/o herramientas y botiquines dotados a los inmuebles de la ADIP/Total de equipo, herramientas y botiquines programados) * .35 + (Total de inmuebles con señalización/Inmuebles programados) * .30	ÍNDICE	Estratégico / Eficiencia / Ascendente	0	0	0	Bases de datos que, obran en la Subdirección de Recursos Materiales Abastecimientos y Servicios. Lista de asistencia y supervisiones físicas a los inmuebles.	El personal de la Agencia Digital de Innovación Pública asiste a las capacitaciones y se da seguimiento a los programas de implementación en cultura de protección civil.	
Actividad 1 Componente 1	Brindar capacitación a servidores públicos en materia de Protección Civil con la finalidad de difundir las acciones a realizar en situaciones de contingencia o estados de emergencia.	Índice de las capacitaciones	Índice que permite cuantificar las personas participantes en la inclusión a la cultura de protección civil	(Total de capacitaciones / Total de acciones programadas en materia de protección civil durante el periodo) * .35	ÍNDICE	Estratégico / Eficiencia / Ascendente	0	0	0	Bases de datos que, obran en la Subdirección de Recursos Materiales Abastecimientos y Servicios. Lista de asistencia y supervisiones físicas a los inmuebles.	Realiza cursos y se imparten los programas pertinentes respecto a Protección Civil.	
Actividad 2 Componente 1	Dotar a los inmuebles de la ADIP con señalización de medidas preventivas y su difusión ante situaciones de contingencia o estados de emergencia.	índice de señalizaciones	Índice que permiten medir las señalizaciones que hay en los inmuebles de la ADIP	(Total de inmuebles con señalización / inmuebles programados) * .30	ÍNDICE	Gestión / Eficiencia / Ascendente	0	0	0	Bases de datos que, obran en la Subdirección de Recursos Materiales Abastecimientos y Servicios. Lista de asistencia y supervisiones físicas a los inmuebles.	Se dota el inmueble de la ADIP con señalización de Protección Civil.	