

**RESULTADO DE INDICADORES**

Ejercicio	Periodo	Nombre del programa	Objetivo institucional	Nombre del indicador	Dimensión a medir	Definición del indicador:	Método de cálculo	Unidad de medida	Frecuencia de medición	Línea base	Metas programadas	Avance de metas				Sentido del indicador
												I	II	III	IV	
2018	Ene/Dic	Fortalecer la infraestructura de telecomunicaciones de interconexión con las dependencias y tecnológica que soporta los servicios en línea.	Contribuir a fortalecer la relación con el ciudadano mediante la modernización del gobierno con la implementación de la agenda digital.	Tiempo de disponibilidad de servicio gubernamentales.	Eficacia	De todos los servicios y trámites electrónicos que ofrece el gobierno, este indicador mostrará el porcentaje de disponibilidad de éstos por concepto de infraestructura de telecomunicaciones en el centro de datos del Instituto.	(Horas operativas/Horas año) x 100	Horas año	Trimestral	8496 horas año	8760 horas año	24.6% (2160 horas año)	49.5% (4338 horas año)	74.7% (6544 horas año)	99.85% (8747 horas año)	Ascendente
		Atención de servicios y trámites electrónicos		Gestión a solicitudes de curso y atención en soporte a usuarios de trámites en línea.	Eficacia	De todas las operaciones de los servicios de CURP, Mesa de Ayuda y Firma Electrónica, este indicador mostrará el porcentaje de atención de acuerdo a lo proyectado.	(Cantidad de solicitudes atendidas/cantidad de solicitudes proyectadas) x 100	trámites/servicios	Trimestral	400,000 trámites/servicios	400,000 trámites/servicios	30% (120,000 trámites/servicios)	51.7% (206,800 trámites/servicios)	77% (308,000 trámites/servicios)	122.5% (490,085 trámites/servicios)	Constante
		Desarrollo e implementación de sistemas, aplicaciones y servicios digitales		Número de sistemas, aplicaciones y servicios desarrollados e implementados.	Eficacia	De todos los sistemas, aplicaciones y servicios desarrollados, este indicador mostrará que porcentaje de sistemas han sido entregados a la dependencia solicitante en tiempo y forma, independientemente de su operación.	(Número de sistemas, aplicaciones y servicios con formato entrega-recepción/número total de sistemas, aplicaciones y servicios desarrollados) x 100	sistemas, aplicaciones y/o servicios	Trimestral	30 sistemas, aplicaciones y/o servicios.	31 sistemas, aplicaciones y/o servicios.	23% (7 sistemas, aplicaciones y/o servicios)	48% (17 sistemas, aplicaciones y/o servicios)	88% (28 sistemas, aplicaciones y/o servicios)	116% (35 sistemas, aplicaciones y/o servicios)	Constante

Fecha de validación: 11/01/2019

Fecha de actualización: 11/01/2019

Áreas que genera la información:  
Dirección de Desarrollo Telemático  
Dirección de Servicios de Certificación y Trámites Electrónicos  
Dirección de Desarrollo de Aplicaciones Digitales