

RESULTADO DE INDICADORES

Ejercicio	Período	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	
2020	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	8756 horas año (2019)	8756 horas año	25% (2189 horas año)	50% (4373 horas año)	75% (6,557 horas año)	98% (8708 horas año)	Constante
		Atención de servicios y trámites electrónicos		Gestión a solicitudes de CURP, atención en soporte a usuarios de trámites en línea y firma electrónica	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	508,132 trámites/servicios (2019)	500,000 trámites/ servicios	23.27% (116,333 trámites/ servicios)	34.54% (172,688 trámites/ servicios)	50.19% (250,957 trámites/ servicios)	105.1% (101927 Trámites/ Servicios)	Ascendente
		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	34 sistemas, aplicaciones y/o servicios (2019)	38 sistemas, aplicaciones y/o servicios	28.95% (11 sistemas, aplicaciones y/o servicios)	47.37% (18 sistemas, aplicaciones y/o servicios)	60.5% (23 Sistemas, aplicaciones y/o servicios)	93.7% (34.5 Sistemas, aplicaciones y/o servicios)	Ascendente

Fecha de validación: 15/1/2021

Fecha de actualización: 15/1/2021

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