



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	02 OFICIALÍA MAYOR
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	22 ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS
POLÍTICA DEL PED	2 SEGURIDAD Y PAZ PARA TODOS

DATOS GENERALES DEL INDICADOR

NOMBRE DEL INDICADOR	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS OTORGADOS.	CLAVE	FGE-02-022-15		
¿QUÉ MIDE?	EL PROMEDIO DE CALIFICACIÓN QUE LOS USUARIOS INTERNOS LE OTORGAN AL ÁREA ADMINISTRATIVA RESPECTO A LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS QUE LES PROPORCIONA	NIVEL MIR	COMPONENTE		
¿CUÁL ES LA INTERPRETACIÓN DEL RESULTADO DEL INDICADOR?	A MAYOR VALOR DEL RESULTADO DEL INDICADOR, MAYOR ES EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS POR LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS RECIBIDOS.	CLASIFICACIÓN ESTRATÉGICA DESEMPEÑO GUBERNAMENTAL			
TIPO DE INDICADOR	DE GESTIÓN	DIMENSIÓN	CALIDAD	SENTIDO DEL INDICADOR	ASCENDENTE

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
CSSA	CALIFICACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS OTORGADOS	PROMEDIO	ES EL RESULTADO GENERADO POR EL MÉTODO DE CÁLCULO DEL INDICADOR
TPO	TOTAL DE PUNTOS OBTENIDOS	PUNTOS	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
TEA	TOTAL DE ENCUESTAS APLICADAS	ENCUESTAS	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

MÉTODO DE CÁLCULO	PSSA = (TPO/TEA)				
TIPO DE RESULTADO	PROMEDIABLE	UNIDAD DE MEDIDA	PUNTOS	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	TRIMESTRAL
LÍNEA BASE	NO DISPONIBLE	META DEL INDICADOR 2021	90		



# 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

SERVICIOS ADMINISTRATIVOS: SON TODOS AQUELLOS TRÁMITES QUE PERMITEN PROVEER A LAS DIFERENTES ÁREAS DE LOS INSUMOS HUMANOS Y MATERIALES NECESARIOS PARA LLEVAR A CABO SUS ACTIVIDADES.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS: ES EL INSTRUMENTO DE APLICACIÓN ALEATORIA QUE IMPLEMENTA EL ÁREA ADMINISTRATIVA EN FORMA PERIÓDICA EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO PARA CONOCER EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO.

#### RESPONSABLE DEL INDICADOR

LIC. JOSÉ ANTONIO RAMÍREZ GÓMEZ  
OFICIAL MAYOR DE LA FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO

#### COORDINADOR INSTITUCIONAL

LIC. JUAN ADOLFO LUGO RUIZ  
COORDINADOR GENERAL ADMINISTRATIVO