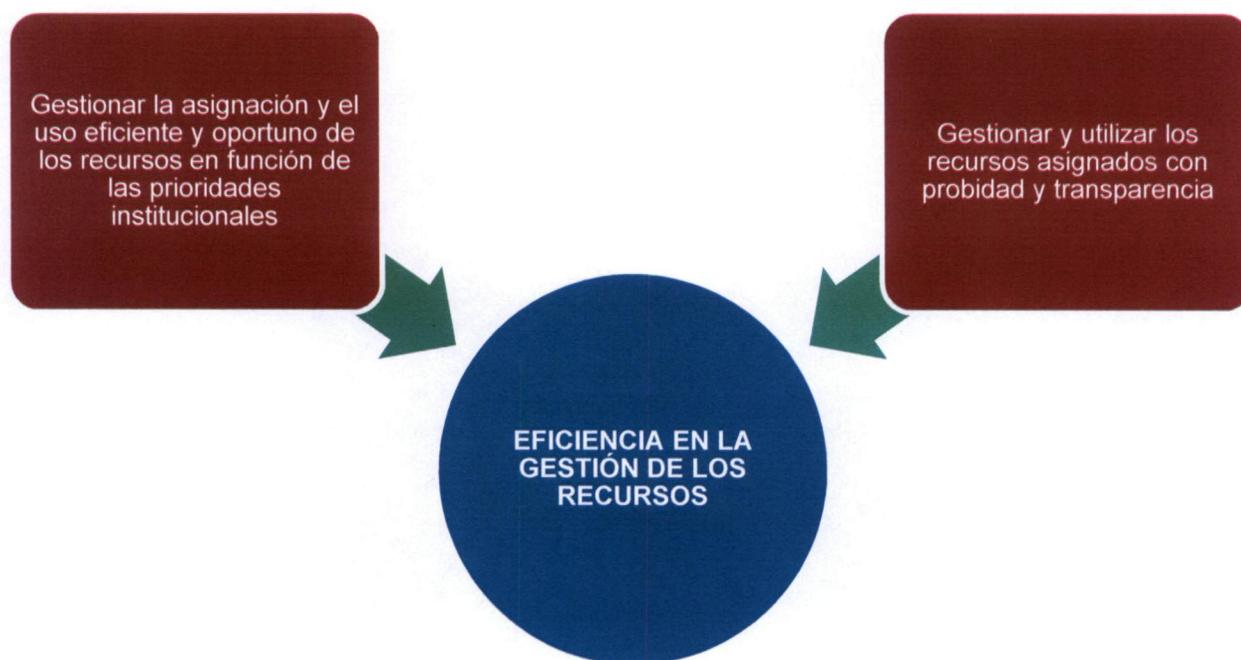


PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2016 - 2019

4. EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS

Esta perspectiva se enfoca en los recursos económicos que utiliza la institución para alcanzar sus objetivos. A través de esta perspectiva se busca contribuir a la sostenibilidad financiera de la Defensoría del Consumidor.



PERSPECTIVA 4: EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	KPI'S								INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)
			Unidad de medida	Temp/Period	Dir	Linea base	2016		2019			
							Lim.C	Meta	Lim.C	Meta		
4.1 Gestionar la asignación y el uso eficiente y oportuno de los recursos en función de las prioridades institucionales	4.1.1 Ejecución eficiente y oportuna del presupuesto institucional	(Monto del presupuesto ejecutado/Monto presupuestado)*100	%	Mensual	+	98%	95%	98%	95%	98%	Ejecutar las acciones derivadas del proceso de administración financiera de acuerdo a normativa técnica y legal vigente	Unidad Financiera Institucional
											Mecanismos y procedimientos de control aplicados en las unidades de apoyo que garanticen el uso eficiente de los recursos.	Dirección de Administración
											Desarrollar acciones institucionales encaminadas al manejo de desechos sólidos, mediante campañas de eficiencia energética y cuidado de medio ambiente.	Dirección de Administración
											Mantener la vigilancia de nuestra adhesión a la normativa técnica y legal vigente	Unidad de Auditoría Interna
	4.1.2 Satisfacción de las y los usuarios internos	Calificación en encuesta de satisfacción de las y los usuarios internos	Calificación	Semestral	+	7.9	8.2	8.4	8.7	9	Implementar mejoras de acuerdo a los resultados de las encuestas a cliente interno	Unidad Financiera Institucional Dirección de Administración Unidad de Planificación y Calidad
											Requerimientos de las áreas resueltos en los tiempos definidos.	Unidad Financiera Institucional Dirección de Administración
	4.1.3 Satisfacción de las y los usuarios externos	Calificación en encuesta de satisfacción de las y los usuarios externos	Calificación	Semestral	+	9.1	9.2	9.3	9.4	9.5	Implementar mejoras de acuerdo a los resultados de las encuestas a clientes externos	Unidad Financiera Institucional Dirección de Administración Unidad de Planificación y Calidad

PERSPECTIVA 4: EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI'S										INICIATIVA(S)	ÁREA RESPONSABLE (Y ÁREAS CO-RESPONSABLES)
	INDICADORES	FORMA O FÓRMULA DE MEDICIÓN	Unidad de medida	Temp/ Period	Dir	Linea base	2016		2019			
							Lim.C	Meta	Lim.C	Meta		
4.2 Gestionar y utilizar los recursos asignados con probidad y transparencia	4.2.1 Percepción de los asistentes acerca de la información presentada en los eventos de rendición de cuentas.	Promedio de calificaciones de personas encuestadas por la DC	Calificación	Anual	+	No dato	7	7.5	7.7	8	Gestionar eventos de rendición de cuentas territorializadas.	Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia
	4.2.2 Resultados de auditorías externas sin hallazgos en el manejo de recursos financieros	Número de hallazgos financieros / Número total de hallazgos reportados por auditorías externas x 100	%	Anual	-	No dato	0%	0%	0%	0%	Gestionar los riesgos institucionales para apoyar la toma de decisiones sobre el uso de los recursos con probidad	Unidad de Auditoría Interna Unidad Financiera Institucional Dirección de Administración Unidad de Planificación y Calidad Todas las unidades administrativas
	4.2.3 Cumplimiento de la DC con las disposiciones de la LAIP	Promedio de calificaciones otorgadas por la SPCTA y el IAIP en transparencia.	Calificación	Anual	+	No dato	7	7.5	7.7	8	Gestionar la atención ciudadana	Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia
											Coordinar acciones para conservar y/o incrementar la buena percepción hacia la transparencia y probidad de la institución	Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia