



Institución Benemérita

JUNTA DE PROTECCIÓN SOCIAL (JPS)

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

**PLAN ANUAL DE TRABAJO
PERÍODO 2018**

Clifferd Barrios Rodríguez

Noviembre 2017

**PROGRAMA DE TRABAJO 2018
CONTRALORÍA DE SERVICIOS JPS**



ÍNDICE

1- Breve contexto de la Institución	3
1.1 Introducción	3
2- Marco Filosófico de la Institución	4
2.1 Misión	4
2.2 Vision	4
2.3 Valores Instituciones	4
3- Objetivos estratégicos Institucionales	5
4- Objetivos anuales operativos de la Contraloría de Servicios	5
4.1 Objetivos específicos de la Contraloría de Servicios	5
4.2 Valores de la Contraloría de Servicios de la JPS	6
4.3 Organización interna de la Contraloría de Servicios	7
4.4 Relaciones con otras dependencias	8
4.5 Recurso Humano con que cuenta la Contraloría de Servicios	8
4.6 Recurso Presupuestario para el año 2018	9
4.7 Cálculo del tiempo laboral efectivo para el año 2018	9
4.8 Espacio físico	10
5- Metas de la Contraloría de Servicios	10
6- Indicadores u otras variables según plan de trabajo	11

PROGRAMA DE TRABAJO 2018

CONTRALORÍA DE SERVICIOS JPS



1- Breve contexto de la Institución

1.1 Introducción

En cumplimiento a lo establecido en la Ley N° 9158, "Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios y su Reglamento; Lineamientos de gestión para las Contralorías de Servicios, emitidos por el Ministerio de Planificación en el mes de junio del 2009, se presenta el Plan de Trabajo de la Contraloría de Servicios de la Junta de Protección Social. Por ello, es importante tener en consideración que las labores que se detallan permitirán el mejoramiento en la prestación de los servicios que brinda la benemerita institución.

Asimismo, dentro de la institución, la Contraloría de Servicios desempeña un papel fiscalizado; el cual debe percibirse como un mecanismo de vigilancia de que el servicio a los administrados se brinde en forma ágil y eficiente; por consiguiente, la función asesora y de servicio que desempeña, brinda un valor agregado a la gestión institucional encaminada a mejorar la prestación de servicios.

Por consiguiente; para el cumplimiento de sus funciones, potestades y responsabilidades establecidas en la Ley N° 9158 indicada con anterioridad, la Contraloría de Servicios de la Junta de Protección Social elabora el Programa de Trabajo para el período comprendido del 02 de enero al 28 de diciembre del 2018, en donde se incorporan los diferentes estudios o sondeos de opinión a usuarios y temas a revisar, los objetivos a lograr, las actividades a realizar, las justificaciones de su incorporación dentro del Programa, de forma tal que su ámbito de acción se circunscribe a las labores que se presentan en dicho documento. Igualmente, dentro del Programa de Trabajo se da a conocer la misión y la visión de la Contraloría de Servicios, los objetivos, el recurso humano, presupuesto y material que se requieren para poder cumplir con los estudios programados.

PROGRAMA DE TRABAJO 2018

CONTRALORÍA DE SERVICIOS JPS



2- Marco Filosófico de la Institución

2.1 Misión

La Junta de Protección Social contribuye con la salud pública, el bienestar y la calidad de vida de las poblaciones en pobreza y vulnerabilidad social por medio de la Administración de las Loterías, Juegos de Azar y la prestación de Servicios en los Camposantos.

2.2 Visión

Ser una empresa líder en fortalecer el desarrollo social y la salud pública, mediante el aporte económico y solidario a los programas sociales y la Administración de Camposantos.

2.3 Valores institucionales ¹

SOLIDARIDAD

Es el valor de ayudar a otros de la manera que es posible para nosotros. Solidaridad, es conmovernos cuando alguien pasa por un mal momento y motivarlo a superarse, al mismo tiempo que proveerle recursos que le sean útiles en su situación. La solidaridad es un valor movido por el amor, por la compasión, por el deseo de ver a los demás bien.

COMPETITIVIDAD

La competitividad es una medida de la capacidad inmediata y futura para diseñar, producir y vender bienes cuyos atributos logren formar un paquete más atractivo para el mercado meta. Es la capacidad de producir bienes o servicios con patrones de calidad específicos, utilizando más eficientemente los recursos por un cierto período de tiempo.

TRANSPARENCIA

Como la apertura del flujo de información social, política y económica de las organizaciones, volviéndolas accesibles, certeras y confiables. Se puntualiza que

¹ Valores Institucionales SJD 471-2017

PROGRAMA DE TRABAJO 2018

CONTRALORÍA DE SERVICIOS JPS



esta información debe ser pública, a menos que existan razones explícitas y justificadas para mantenerla reservada.

INTEGRIDAD

"La integridad es la fortaleza de espíritu que nos hace permanecer fieles a nuestros principios". JFZárate

3- Objetivos estratégicos institucionales

De acuerdo con lo establecido en la Ley N° 9158 y su reglamento, el objetivo institucional que identifica a la Contraloría de Servicios es:

- Fortalecer la imagen institucional con la finalidad de coadyuvar al posicionamiento de la Junta como institución de bienestar social, mediante la diversificación y fortalecimiento de planes de responsabilidad social e impacto ambiental y una estrategia de protección al consumidor y vendedor.
- Velar por el eficiente funcionamiento de los servicios que brinda la institución; con el propósito de satisfacer oportuna y adecuadamente las demandas de los usuarios internos y externos; y evaluar los procesos de simplificación de documentos y trámites de los departamentos que ofrecen a los usuarios internos y externos, durante el período 2018.

4- Objetivos anuales operativos de Contraloría de Servicios

4.1 Objetivos específicos de la Contraloría de Servicios

- Promover la eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios.
- Informar y orientar a los clientes sobre aspectos de su interés relativos a la institución, funcionamiento y servicios que brinda, entre otros.
- Identificar conflictos en la relación cliente-funcionario de la institución.

PROGRAMA DE TRABAJO 2018 CONTRALORÍA DE SERVICIOS JPS



- Atender oportunamente las denuncias, quejas, consultas, ayudas, agradecimientos y sugerencias que presenten los clientes internos y externos procurando una solución inmediata a los problemas que planteen.

4.2 Valores de la Contraloría de Servicios de la Junta de Protección Social

Los valores por los que se rige la actividad de la Contraloría de Servicio conforman una guía de actuación que inspiran y regulan el desempeño y comportamiento del personal de la oficina.

Los valores comprenden:

- **Compromiso:** Mantendremos una actitud proactiva, plenamente identificada con la misión y visión de la Contraloría de Servicios de la Junta de Protección Social, generando valor agregado para el logro de la eficiencia y calidad en los servicios que se brindan a los administrados.
- **Confidencialidad:** Conservaremos discreción con respecto a todos los hechos e informaciones de los cuales tenga conocimiento en el ejercicio o con motivo de las funciones a desarrollar.
- **Excelencia:** Procuraremos en todo momento un alto nivel de profesionalismo, capacidad técnica, calidad y actualización constante.
- **Independencia:** Realizaremos nuestra labor en forma autónoma e independiente de cualquier interferencia o condicionamiento interno o externo.
- **Innovación:** Mantendremos una actitud de iniciativa, creatividad, disposición al cambio, asumiendo nuevos retos, identificando y aprovechando las oportunidades de mejoras en el servicio que se brinda a los usuarios.
- **Objetividad:** Procederemos con imparcialidad y equidad en las relaciones y labores cotidianas.

PROGRAMA DE TRABAJO 2018 CONTRALORÍA DE SERVICIOS JPS

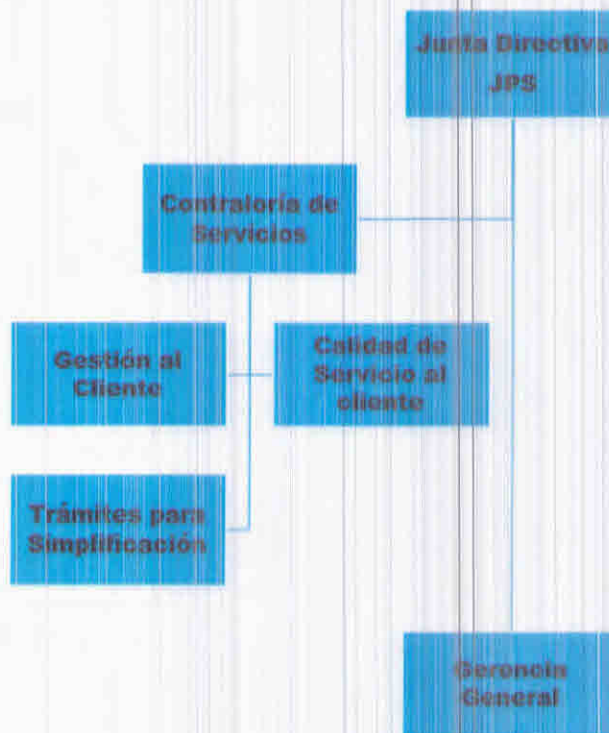


- **Integridad:** Actuaremos con ética, probidad, responsabilidad, honradez, discreción, respeto, lealtad y transparencia.

4.3 Organización Interna de la Contraloría de Servicios:

La Contraloría de Servicios atiende sus funciones a partir de tres sub-procesos de acuerdo con el organigrama:

Organigrama de la Contraloría de Servicios de la Junta de Protección Social



PROGRAMA DE TRABAJO 2018

CONTRALORÍA DE SERVICIOS JPS



4.4 Relaciones con otras dependencias

a. Relaciones Internas de la Contraloría de Servicios:

Mantiene relaciones internas con el Superior Jerárquico (Junta Directiva) con la Gerencia General, Gerencias de Área, departamentos, unidades y con los funcionarios en general.

b. Relaciones Externas de la Contraloría de Servicios:

Mantiene relaciones externas con organizaciones gubernamentales tales como:

- Ministerio de Planificación Nacional.
- Defensoría de los Habitantes de la República.
- Ministerio de Economía, Industria y Comercio.
- Organizaciones privadas con y sin fines de lucro.
- Con los clientes externos (arrendatarios, clientes ganadores de premios, Organizaciones de Bienestar Social y vendedores de lotería), proveedores de bienes y servicios y con los habitantes del país en general.

4.5 Recurso Humano con que cuenta la Contraloría de Servicios

Actualmente la Contraloría de Servicios cuenta con el siguiente personal:

- Contralor de Servicios (Nombrado a partir del 08 de noviembre hasta el 31 de diciembre de 2017, puesto temporal).
- Un Profesional 1B (No se ha nombrado de forma temporal desde el 08 noviembre del 2017).
- Un Técnico 3.
- Trabajador de Loterías (Concurso Interno CI-057-2017, puesto temporal).
- Un Asistente de Oficina.
- Una Secretaria Ejecutiva.

PROGRAMA DE TRABAJO 2018 CONTRALORÍA DE SERVICIOS JPS



Es importante destacar que para lograr cumplir en forma eficiente con las labores encomendadas en la Ley N° 9158, "Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios" publicada en la Gaceta N° 173 del 10 de setiembre del 2013, y su reglamento; la administración activa de la Junta de Protección Social ha estado anuente en incorporar recurso humano para el apoyo de las labores encomendadas a esta área.

4.6 Recursos presupuestarios para el año 2018

Para el año 2018 se cuenta con recursos presupuestarios asignados a la Contraloría de Servicios, a fin de cumplir con las labores encomendadas.

4.7 Cálculo del tiempo laboral efectivo para el año 2018

Mes	Días laborales
Enero	22
Febrero	20
Marzo	19
Abril	21
Mayo	23
Junio	21
Julio	21
Agosto	21
Setiembre	20
Octubre	22
Noviembre	22
Diciembre	19
Subtotal	251
Subtotal 251 días hábiles, por 4 funcionarios	1004
Menos:	
Vacaciones a disfrutar	112
5% de incapacidades y permisos	51
5% de capacitación	51
Total de días efectivos	790 días

PROGRAMA DE TRABAJO 2018
CONTRALORÍA DE SERVICIOS JPS



4.8 Espacio Físico

La Contraloría de Servicios se ubica en la planta baja de la Institución; actualmente se distribuye una oficina y una bodega (donde se guardan los ampos), donde se podría indicar que reúne los requerimientos mínimos de espacio físico, algunas condiciones adecuadas de privacidad, comodidad para la atención de clientes con y sin discapacidad ya sean internos o externos.

5- Metas de la Contraloría de Servicios

Labores	
1. Recibir, tramitar y dar seguimiento a respuesta de las quejas, consultas, ayudas, agradecimientos, denuncias y sugerencias por parte de los clientes internos y externos ante esta Contraloría de Servicios de la Junta de Protección Social.	
2. Brindar información y orientar al cliente que visita la Junta de Protección Social, área de recepción en el vestíbulo.	
3. Coordinar y fomentar adecuados canales de comunicación, la centralización de la información que se brinda a los usuarios, respecto a los productos y servicios que brinda la Junta de Protección Social.	
4. Disponer de un Manual de Servicio al Cliente que defina las pautas a seguir para la atención de clientes con o sin discapacidad y atender mejor a quienes nos visitan en las oficinas centrales y en los cementerios.	
5. Colaborar con la Comisión de Mejora Regulatoria Institucional en relación con la gestión de simplificación de trámites e implementación de mejoras en los procesos y servicios; así como las cartas de compromiso con la ciudadanía, determinadas con base en el análisis de las quejas, denuncias y sugerencias recibidas en la Contraloría de Servicios (Ley N° 8220 y Ley N° 8990), Sondeos de opinión a clientes y a través de estudios para determinar el cumplimiento de requisitos y plazos de atención de los trámites en forma selectiva.	
6. Preparar sondeos de opinión, a fin de medir la percepción en relación con la calidad de los servicios que se brindan, grado de satisfacción y las mejoras requeridas. (Un sondeo de opinión es una técnica utilizada en estadística	

PROGRAMA DE TRABAJO 2018
CONTRALORÍA DE SERVICIOS JPS



descriptiva, por medio del método encuesta, el cual será dirigido al personal de la institución, referente a uno de los servicios internos y otra para los usuarios externos de un servicio que brinde la Junta de Protección Social).

7. Elaborar informes trimestrales de registro de quejas, agradecimientos, consultas, ayudas y denuncias e informe anual de labores.

8. Elaborar la autoevaluación del control interno según Ley N° 8292 (Ley General de Control Interno); así como la evaluación de riesgos de la Contraloría de Servicios de acuerdo con las directrices generales para el establecimiento y funcionamiento SEVRI y contestar el cuestionario del Índice de Gestión Institucional relacionado con la Contraloría de Servicios enviado por la Contraloría General de la Republica.

9. Elaboración del Programa Anual Operativo y Programa de Trabajo para el año 2019 de la Contraloría de Servicios.

10. Y otras tareas no programadas y solicitadas por el Superior Jerárquico.

6- Indicadores u otras variables según plan de trabajo

**PROGRAMA DE TRABAJO 2018
CONTRALORÍA DE SERVICIOS JPS**



Indicadores	Objetivo general	Actividades	Tiempo	Definición de los responsables
Recepción, trámite y respuesta a las quejas, denuncias, consultas, ayudas, agradecimientos y sugerencias que se presentan de los usuarios respecto a la calidad de los servicios que brinda la Junta de Protección Social.	Atender oportunamente las inconformidades, denuncias, consultas o sugerencias que los usuarios presentan y procurar una solución inmediata a los problemas que plantean y/o una pronta respuesta.	<ol style="list-style-type: none"> Recepción de las gestiones en forma presencial, escrita, o por cualquier medio disponible (personal, buzones, correo electrónico o vía telefónica). Cuando la gestión es presentada por cualquier medio que desea el cliente, ésta se ingresa en la Consola Corporativa (sistema de cómputo), la cual contendrá un detalle con las calidades del usuario, los hechos con indicación de las personas y órganos involucrados y lugar de notificación. Se traslada el trámite a la unidad competente con el fin de brindar una pronta solución a las gestiones recibidas, estas se podrán realizar en forma verbal o por escrito, dependiendo del caso. Se notifica al usuario que presentó la respectiva gestión, con los resultados de los trámites realizados a fin de brindar una pronta solución. 	<p>Dependiendo del caso de 5 a 15 días hábiles.</p> <p>O los 90 días hábiles según caso</p> <p>Este informe de recepción de trámites se presenta trimestralmente según PAO 2018.</p>	<p>Junta Directiva.</p> <p>Gerencia General y Gerencias de Área.</p> <p>Jefes de Departamento.</p> <p>Unidades administrativas.</p> <p>Plataforma Banco de Costa Rica.</p> <p>Organizaciones de Bienestar Social.</p> <p>Público en general.</p>

**PROGRAMA DE TRABAJO 2018
CONTRALORÍA DE SERVICIOS JPS**



Indicadores	Objetivo generales	Actividades	Tiempo	Definición de los responsables
<p>Colaborar con la Comisión de Mejora Regulatoria Institucional en relación con la gestión de simplificación de trámites e implementación de mejoras en los procesos y servicios, y cartas de Compromiso a la ciudadanía determinadas en base con el análisis de las quejas, denuncias y sugerencias recibidas en la Contraloría de Servicios (Leyes N° 8220 y N°8990), Sondeos de opinión y a través de estudios para determinar el cumplimiento de requisitos y plazos de atención de los trámites en forma selectiva.</p>	<p>Identificar conflictos en la relación cliente-Junta de Protección Social, debido a un trámite específico según dependencia.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Análisis de las quejas y denuncias recibidas en la Contraloría de Servicios. 2. Valoración en forma conjunta con la dependencia administrativa responsable del trámite. 3. En conjunto con la Comisión de Mejora Regulatoria se realiza un inventario de los trámites o servicios y se selecciona dos trámites y se presenta plan de mejora. 4. Elevar las recomendaciones al jerarca para su respectivo aval. 5. Gestionar la publicación de los trámites modificados. 	<p>60 días hábiles. Este informe se presenta en el tercer trimestre del 2018, según PAO 2018.</p>	<p>Oficial Simplificación de Trámites. Dependencias Administrativas.</p>

**PROGRAMA DE TRABAJO 2018
 CONTRALORÍA DE SERVICIOS JPS**



Indicadores	Objetivo generales	Actividades	Tiempo	Definición de los responsables
Elaborar dos sondeos de opinión utilizando estadística descriptiva por medio del método de encuesta, a fin de medir la percepción de los usuarios respecto a la calidad de los servicios que brinda la Junta de Protección Social, grado de satisfacción y las mejoras requeridas.	Determinar el grado de satisfacción por parte de los clientes, respecto a los servicios que brinda la Junta de Protección Social.	<ol style="list-style-type: none"> Selección de los servicios que se desean evaluar. Determinación de la población estadística, tipo de muestreo, unidad informante, tipo de estudio, variables discretas y discontinuas, atributos de la cual se le aplicará el sondeo, la encuesta, cuestionario o formulario. Elaboración de los cuestionarios. Aplicación de las encuestas o entrevistas. Tabulación de los datos. Elaboración del informe con las conclusiones y recomendaciones desde el punto de vista estadístico. 	Segundo y cuarto trimestre 2018, según PAO 2018.	Dependencias administrativas.

**PROGRAMA DE TRABAJO 2018
CONTRALORÍA DE SERVICIOS JPS**



Indicadores	Objetivo generales	Actividades	Tiempo	Relación o coordinación
<p>Brindar un servicio de calidad prevaleciendo la expectativa del cliente y haciendo de su permanencia una experiencia agradable sin molestias ni trámites inaccesibles.</p>	<p>Informar y orientar oportunamente a los usuarios de los servicios que brinda la Junta de Protección Social.</p>	<ol style="list-style-type: none"> Atención personalizada de clientes. Evacuación de consultas y orientación sobre los servicios que se brindan, en forma presencial, telefónica, por buzones y correo electrónico. Ingresar las consultas, sugerencias, quejas, reclamos, servicios, denuncias y agradecimientos a la Consola Corporativa de la Junta de Protección área de Contraloría de Servicios. 	<p>251 días hábiles de la institución.</p>	<p>Clientes internos y externos. Dependencias Administrativas.</p>

**PROGRAMA DE TRABAJO 2018
CONTRALORÍA DE SERVICIOS JPS**



Indicadores	Objetivo generales	Actividades	Tiempo	Definición de los responsables
Elaboración del Plan Anual Operativo y programa de trabajo para el año 2018.	Planificar las labores que se realizarán en el año 2018 (personal humano, presupuesto, tiempo, materiales y actividades) para desarrollar las labores encomendadas en la Contraloría de Servicios.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reuniones previas con la Presidencia, Gerencia y Planificación Institucional para valorar las áreas de interés de estudio. 2. Analizar las prioridades de los trabajos a incluir en el Programa del 2018. 3. Inclusión de trabajos especiales solicitados por la Gerencia y Junta Directiva. 4. Confeción del Programa de Trabajo de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Secretaría Técnica de Contralorías de Servicios. 5. Remisión del Programa de Trabajo del año 2018 a la Junta Directiva y Secretaría Técnica de Contralorías de Servicios (MIDEPLAN). 	Primer trimestre del año 2018.	<p>Junta Directiva.</p> <p>Presidencia de Junta Directiva.</p> <p>Planificación Institucional</p> <p>Gerencia.</p>

**PROGRAMA DE TRABAJO 2018
 CONTRALORÍA DE SERVICIOS JPS**



Indicadores	Objetivo generales	Actividades	Tiempo	Definición de los Responsables
Autoevaluación de Control Interno y Evaluación de Riesgos en la Contraloría de Servicios.	Realizar la Autoevaluación de Control Interno y Valoración de Riesgos Institucionales de conformidad con lo establecido en la Ley N° 8292, Ley General de Control Interno.	1. Aplicación de los formularios de conformidad con los lineamientos facilitados por Planificación Institucional. 2. Análisis de resultados y remisión de las matrices al Departamento de Planificación Institucional.	Cuarto trimestre del año 2018	Gerencia General
Elaborar cuatro informes trimestrales utilizando estadística descriptiva sobre los servicios brindados en la institución según denuncias, consultas, quejas, ayudas y agradecimientos a fin de medir la percepción de los usuarios respecto a la calidad de los servicios que brinda la Junta de Protección Social, grado de satisfacción y las mejoras requeridas.	Analizar el grado de satisfacción, relacionado con los servicios que brinda la Junta de Protección Social a su grupo meta.	1. Se obtiene la información en el sistema de la Consola Corporativa y se clasificación por denuncias, consultas, reclamos, servicios, quejas, sugerencias y agradecimientos. 2. El informe comprende un área metodológica con sus objetivos, alcances, tipo de investigación, una segunda parte de estadística de los resultados y las conclusiones y recomendaciones desde el punto de vista estadístico.	Primero, segundo, tercer y cuarto Trimestre del año 2018.	Presidencia. Gerencia General. Dependencias administrativas.

**PROGRAMA DE TRABAJO 2018
CONTRALORÍA DE SERVICIOS JPS**



Indicadores	Objetivo generales	Actividades	Tiempo	Relación o coordinación
<p>Valoración del cumplimiento de plazos y requisitos para los trámites que atiende la Junta de Protección Social.</p>	<p>Determinar si las dependencias Administrativas cumplen con lo establecido en la Ley N° 8220 y los requisitos y plazos para la atención de trámites incluidos en el Catálogo de Trámites y Cartas de Compromiso de la Ciudadanía.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comisión de Mejora Regulatoria realiza inventario de trámites y selecciona dos trámites a valorar. 2. Determinación de los trámites y período de estudio. 3. Análisis de los trámites y valoración del tiempo que se tardó atendiendo el trámite. 4. Se procede a analizar las oportunidades de mejora y construcción de diagramas de flujo. 5. Comparación de los resultados de conformidad con lo que establece la Ley N° 8220 y lo publicado en el Catálogo Nacional de Trámites. 	<p>Tercer trimestre del año 2018.</p>	<p>Dependencias Administrativas que atienden los Trámites.</p> <p>Comisión de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites Institucional.</p> <p>Presidencia.</p> <p>Oficial de Simplificación de Trámites Institucionales.</p> <p>Planificación Institucional.</p>

PROGRAMA DE TRABAJO 2018 CONTRALORÍA DE SERVICIOS JPS



Se adjunta la Matriz de Desempeño Programático de la Contraloría de Servicios, incluida en el Programa Anual Operativo de la Junta de Protección Social, para el año 2018, el cual se encuentra aprobado por la Junta Directiva.


Cliffo Barrios Rodríguez
Contralor de Servicios a.i.



170
AÑOS
de hacer
el bien

CONTRALORIA DE SERVICIOS

PROGRAMA DE TRABAJO 2018 CONTRALORÍA DE SERVICIOS JPS



JUNTA DE PROTECCIÓN SOCIAL Matriz de Desempeño Programático del Periodo 2018 Programa No. 1 Unidad: 0401050000 - CONTRAL. SERVICIOS

06/12/2017
10:12:50

Misión Institucional: La Junta de Protección Social contribuye con la salud pública, el bienestar y la calidad de vida de las poblaciones en pobreza o en vulnerabilidad social por medio de la administración de las Loterías, Juegos de Azar y la prestación de Servicios en los Campos Sembrados (JD-411 del 11/05/2017).

Objetivo Institucional: 3- Coordinar el posicionamiento de la Junta como empresa comercializadora de lotería y una institución de bienestar social, mediante la diversificación y fomento de planes de responsabilidad social e impacto ambiental y una estrategia de protección al consumidor y vendedor. (JD-411 del 11/05/2017)

Misión del Programa o Subprograma: Coordinar en el desarrollo institucional, promoviendo la eficiencia de los recursos producto de la venta de lotería, mediante acciones ágiles, que garanticen la operación institucional y el servicio al cliente.

Objetivo específico	Meta Específica	Tipo	Relevancia	Indicador	Fórmula	Responsable	Cuentas Presupuestadas	Monto Previsto
1 - Velar por el eficiente funcionamiento de los servicios que brinda la institución, con el propósito de satisfacer oportuna y adecuadamente las demandas de los usuarios internos y externos. En atención con la Ley No. 9158 (Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios) y evaluar los procesos los simplificación de documentos y trámites de los departamentos que ofrecen a los usuarios internos y externos, durante el periodo 2018.	1.1 Realizar el 100% de las actividades de rutina en la focalización de la prestación de los servicios institucionales de la Contraloría de Servicios en el año 2018.	PAO	Alta	Eficacia	(Actividades realizadas/Actividades programadas)*100	0405559-0340 Camales Guillén Julio Esteban	10204-0, 10405-0, 10501-0, 10502-0, 10806-0, 10807-0, 10888-0, 10889-0, 20104-0, 20203-0, 20304-0, 20402-0, 28801-0, 28803-0, 28806-0, 28807-0, 28888-0, 50105-0, 1010, 105-0, 202-0, 301-0, 302-200, 398-100, 304-0, 303-0, 401-0, 402-0, 405-0, 501-0, 502-0	133.320.000,00
Total del Objetivo específico No. 1:								133.320.000,00
Total General:								133.320.000,00

PROGRAMA DE TRABAJO 2018

CONTRALORÍA DE SERVICIOS JPS



JUNTA DE PROTECCIÓN SOCIAL

Matriz de Desempeño Programático del Período 2018
Programa N°1, Código UE 0401050000 - CONTRAL. SERVICIOS

Misión Institucional: La Junta de Protección Social contribuye con la salud pública, el bienestar y la calidad de vida de las poblaciones en pobreza o en vulnerabilidad social por medio de la administración de las Loterías, Juegos de Azar y la prestación de Servicios en los Campos Santos (JD-411 del 11/05/2017).

Objetivo Institucional: 9- Coadyuvar al posicionamiento de la Junta como empresa comercializadora de lotería y una institución de bienestar social, mediante la diversificación y fortalecimiento de planes de responsabilidad social e impacto ambiental y una estrategia de protección al consumidor y vendedor. (D-411 del 11/05/2017)

Misión del Programa o SubPrograma: Coadyuvar en el desarrollo institucional, promoviendo la eficiencia de los recursos producto de la venta de lotería, mediante acciones ágiles, que garanticen la operación institucional y el servicio al cliente.

Objetivo: 1 Velar por el eficiente funcionamiento de los servicios que brinda la institución; con el propósito de satisfacer oportuna y adecuadamente las demandas de los usuarios internos y externos. En atención con la Ley No. 9158 (Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios) y evaluar los procesos los simplificación de documentos y trámites de los departamentos que ofrecen a los usuarios internos y externos, durante el período 2018.

0401050000 - CONTRAL. SERVICIOS

1.1 Realizar el 100% de las actividades de rutina en la fiscalización de la prestación de los servicios institucionales de la Contraloría de Servicios en el año 2018.

Tipo	Referencia	Indicador	ESTADO	
	PAO	Alta	En Proceso	Formulación
	Formula: (Actividades realizadas/Actividades programadas)*100			
	Responsable	01-0599-0340 - Canales Guillén Julio Esteban		
	Observaciones: Aspectos que pueden influir en el cumplimiento: Departamento que no cuentan con información actualizada para realizar sondeos o estudios, falta de personal, programa estadístico SPSS, directrices del gobierno, decisiones de J, D, y Gerencia General.			
	1-Elaborar informes al Jercarca superior sobre las gestiones atendidas por esta Instancia Asesora en el año 2017.			
	Trimestre I	25.00	Trimestre III	25.00
	ENE FEB MAR	0.00 0.00 1.00	JUL AGO SET	0.00 0.00 1.00
	Trimestre II	25.00	Trimestre IV	25.00
	ABR MAY JUN	0.00 0.00 1.00	OCT NOV DIC	0.00 0.00 1.00

2- Elabore informe anual sobre las gestiones realizadas por la Contraloría de Servicios de la JPS, del período 2017, dirigida a la Secretaría Técnica. Órgano adscrito al MIDEPLAN.

PROGRAMA DE TRABAJO 2018

CONTRALORÍA DE SERVICIOS JPS



Trimestre I		100.00		Trimestre II		0.00		Trimestre III		0.00		Trimestre IV		0.00	
ENE	FEB	MAR		ABR	MAY	JUN		JUL	AGO	SET		OCT	NOV	DIC	
0.00	0.00	1.00		0.00	0.00	0.00		0.00	0.00	0.00		0.00	0.00	0.00	

3- Realizar sondeos de opinión, relacionados con la atención de servicio al cliente para usuarios internos y externos, con el fin de medir la percepción con respecto al grado de calidad, satisfacción, valoración a la atención al cliente e instalaciones de los servicios que se brinda

Trimestre I		0.00		Trimestre II		50.00		Trimestre III		0.00		Trimestre IV		50.00	
ENE	FEB	MAR		ABR	MAY	JUN		JUL	AGO	SET		OCT	NOV	DIC	
0.00	0.00	0.00		0.00	0.00	1.00		0.00	0.00	0.00		0.00	0.00	1.00	

4- Elaborar estudio sobre cumplimiento de requisitos y plazos establecidos para trámites en la Junta de Protección Social, los cuales se encuentran matriculados en el Catálogo Nacional de trámites del Ministerio Economía Industria y Comercio durante el tercer trimestre de 2018.

Trimestre I		0.00		Trimestre II		0.00		Trimestre III		100.00		Trimestre IV		0.00	
ENE	FEB	MAR		ABR	MAY	JUN		JUL	AGO	SET		OCT	NOV	DIC	
0.00	0.00	0.00		0.00	0.00	0.00		0.00	0.00	1.00		0.00	0.00	0.00	