



PROGRAMA DE TRABAJO CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Período 2016

Junta de Protección Social (JPS)

Contraloría de Servicios
Licda. Gina Ramírez Mora

Noviembre 2015

PROGRAMA DE TRABAJO 2016

CONTRALORÍA DE SERVICIOS JPS



ÍNDICE

Introducción	3
Misión	4
Visión	4
Objetivo	4
Valores de la Contraloría de Servicios	
1. Compromiso	5
2. Confidencialidad	5
3. Excelencia	5
4. Independencia	5
5. Innovación	5
6. Objetividad	5
7. Integridad	5
Organización Interna de la Contraloría de Servicios	6
Relaciones Internas de la Contraloría de Servicios	6
Relaciones Externas de la Contraloría de Servicios	7
Recurso Humano con que cuenta la Contraloría de Servicios	7
Cálculo de tiempo laboral efectivo	8
Recursos presupuestarios asignados para el 2016	8
Espacio Físico	9
Resumen de trabajos a realizar durante el período comprendido del 04 de enero al 30 de diciembre del 2016	9
Anexo N 1 Trabajos detalle de los trabajos a realizar durante el año 2016	11
Anexo N°2 Programa anual Operativo de la Contraloría de Servicios (Matriz de Desempeño Programático y Cronograma de Ejecución de Metas)	20

PROGRAMA DE TRABAJO 2016

CONTRALORÍA DE SERVICIOS JPS



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 institución.

Asimismo, dentro de la institución, la Contraloría de Servicios desempeña un papel fiscalizador, 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 tal razón, para el cumplimiento de sus funciones, potestades y responsabilidades establecidas en 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 04 de enero al 30 de diciembre del 2016, en donde se incorporan los diferentes estudios 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 y material que se requieren para poder cumplir con los estudios programados.

PROGRAMA DE TRABAJO 2016

CONTRALORÍA DE SERVICIOS JPS



Contraloría de Servicios

Misión, visión y objetivo

Misión

Contribuir como instrumento para promover el mejoramiento continuo y oportuno en la prestación del servicio que brinda la Junta de Protección Social.

Visión

La Contraloría de Servicios de la Junta de Protección Social aspira a constituirse en un pilar fundamental en la eficiente prestación de los servicios que brinda la institución en la comercialización de las loterías.

Objetivo general

Velar por el eficiente funcionamiento de los servicios que brinda la institución, a fin de satisfacer oportuna y adecuadamente las demandas de los usuarios.

Objetivos específicos

- ✧ 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.
- ✧ 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.

PROGRAMA DE TRABAJO 2016

CONTRALORÍA DE SERVICIOS JPS



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:

1. **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.
2. **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.
3. **Excelencia:** Procuraremos en todo momento un alto nivel de profesionalismo, capacidad técnica, calidad y actualización constante.
4. **Independencia:** Realizaremos nuestra labor en forma autónoma e independiente de cualquier interferencia o condicionamiento interno o externo.
5. **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.
6. **Objetividad:** Procederemos con imparcialidad y equidad en las relaciones y labores cotidianas.
7. **Integridad:** Actuaremos con ética, probidad, responsabilidad, honradez, discreción, respeto, lealtad y transparencia.

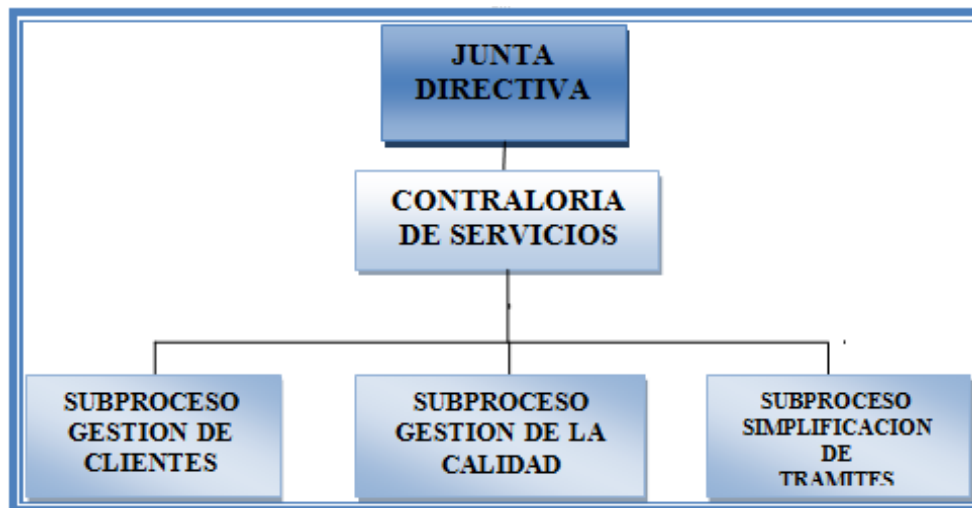
PROGRAMA DE TRABAJO 2016

CONTRALORÍA DE SERVICIOS JPS



Organización Interna de la Contraloría de Servicios:

La Contraloría de Servicios atiende sus funciones a partir de tres sub-procesos que son:



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 y con los funcionarios en general.

PROGRAMA DE TRABAJO 2016

CONTRALORÍA DE SERVICIOS JPS



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, proveedores de bienes y servicios, y con los habitantes del país en general.

Recurso Humano con que cuenta la Contraloría de Servicios

Actualmente la Contraloría de Servicios cuenta con el siguiente personal:

- Contralor de Servicios.
- Un profesional 1B.
- Dos Técnicos 3.
- Un asistente administrativo.
- Secretaria.

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.

PROGRAMA DE TRABAJO 2016

CONTRALORÍA DE SERVICIOS JPS



Recursos presupuestarios para el año 2016

Para el año 2016 se cuenta con recursos presupuestarios asignados a la Contraloría de Servicios, a fin de cumplir con las labores encomendadas.

Cálculo del tiempo laboral efectivo para el año 2016

Mes	Días laborales
Enero	20
Febrero	20
Marzo	21
Abril	20
Mayo	22
Junio	22
Julio	20
Agosto	21
Setiembre	21
Octubre	20
Noviembre	22
Diciembre	21
Subtotal	250
Subtotal 250 días hábiles, por 5 funcionarios	1250
Menos:	
Vacaciones a disfrutar	142
5% de incapacidades y permisos	62
5% de capacitación	62
Total de días efectivos	984

PROGRAMA DE TRABAJO 2016

CONTRALORÍA DE SERVICIOS JPS



Espacio Físico

La Contraloría de Servicios se ubica en la planta baja de la Institución; no obstante la oficina que ocupa actualmente, no reúne los requerimientos mínimos de espacio físico, ni condiciones adecuadas de privacidad, comodidad y que cumpla con los requerimientos para la atención de clientes con y sin discapacidad externos y/o internos.

Al respecto se han planteado propuestas a la administración activa, quienes se encuentran valorando la posible solución a la situación actual de hacinamiento.

Resumen de las labores a realizar, durante los meses comprendidos de enero a diciembre del año 2016.

Labores
1. Recepción, trámite y respuesta a las quejas, denuncias y sugerencias por parte de los clientes internos y externos ante esta Contraloría de Servicios.
2. Brindar información y orientación al cliente que visita la Junta de Protección Social.
3. Activar en forma presencial los productos para la participación del programa televisivo de la Rueda de la Fortuna, a personas adultas mayores y personas con discapacidad, en cumplimiento a lo establecido en la ley N° 7935 Ley Integral para la persona adulta mayor y Ley N° 7600, Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad.
4. 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.
5. Disponer de una Guía de Servicios, para el cliente interno y externo en el que se resuman los diferentes trámites y servicios que brinda la Junta de Protección Social en forma escrita y por medio del sitio Web Institucional.

PROGRAMA DE TRABAJO 2016

CONTRALORÍA DE SERVICIOS JPS



Labores
6 Gestionar la simplificación de trámites e implementación de mejoras en los procesos y servicios, determinadas con base en el análisis de las quejas, denuncias y sugerencias recibidas en la Contraloría de Servicios (Ley 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.
7. Promover la aplicación del Manual de Servicio al Cliente para el Personal de la Junta de Protección Social y capacitación en servicio al cliente.
8. Sondeos de opinión a los clientes, a fin de medir la percepción respecto a la calidad de los servicios que se brindan, grado de satisfacción y las mejoras requeridas. (Un sondeo de opinión utilizando el método de encuesta, el cual será dirigida 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).
9. Elaboración de los informes trimestrales de quejas, agradecimientos, consultas, ayudas y denuncias e informe anual de labores.
10. Autoevaluación del control interno según Ley 8292 (Ley General de Control Internos) y evaluación de riesgos de la Contraloría de Servicios de acuerdo con las directrices generales para el establecimiento y funcionamiento SEVRI.
11. Elaboración del Programa Anual Operativo, y Programa de trabajo para el año 2017 de la Contraloría de Servicios.
12. Otras tareas no programadas y solicitadas por el Superior Jerárquico.
13. Trabajo en comisiones (Comisión Institucional de Accesibilidad y Discapacidad, Comisión Institucional de Ética y Valores, Junta de Relaciones Laborales, entre otras.

Licda. Gina Ramírez Mora
Contralora de Servicios

PROGRAMA DE TRABAJO 2016

CONTRALORÍA DE SERVICIOS JPS



Anexo N° 1

Se presenta una matriz en la cual se detallan los trabajos que serán realizados durante el período 2016, con la siguiente información:

- Objetivo.
- Actividades.
- Personal requerido.
- Tiempo programado.
- Coordinación con otras dependencias.

PROGRAMA DE TRABAJO 2016 CONTRALORÍA DE SERVICIOS JPS



Trabajo a Realizar	Objetivo general	Actividades	Personal	Tiempo	Relación o coordinación
<p>Recepción, trámite y respuesta a las quejas, denuncias y sugerencias que se presente de los usuarios respecto a la calidad de los servicios que brinda la Junta de Protección Social.</p>	<p>Atender oportunamente las inconformidades, denuncias, consultas o sugerencias que presenten los usuarios y procurar una solución inmediata a los problemas que plantean y/o una pronta respuesta.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recepción de la queja en forma verbal, escrita, por cualquier medio disponible (personal, fax, correo electrónico o vía telefónica). 2. Cuando la denuncia o queja sea verbal, se levantará el acta respectiva, la cual contendrá un detalle con los datos del usuario que presenta la queja y los hechos con indicación de las personas y órganos involucrados. 3. Coordinación con las diferentes Jefaturas de las dependencias administrativas a fin de brindar una pronta solución a las quejas o denuncias recibidas, podrán realizarse en forma verbal o por escrito, dependiendo del caso. 4. Notificación al usuario que presentó la queja o denuncia, sobre los resultados de las gestiones realizadas a fin de brindar una pronta solución. 	<p>1</p>	<p>270 días efectivos</p>	<p>Junta Directiva</p> <p>Gerencia General y Gerencias de Área.</p> <p>Jefes de Departamento.</p> <p>Plataforma Banco de Costa Rica.</p> <p>Público en general.</p>

PROGRAMA DE TRABAJO 2016 CONTRALORÍA DE SERVICIOS JPS



Trabajo a Realizar	Objetivo generales	Actividades	Personal	Tiempo	Relación o coordinación
<p>Disponer de Guía de Servicio para el Cliente interno y externo en el que se resuman los diferentes trámites y servicios que brinda la Junta de Protección Social.</p>	<p>Poner a disposición de los clientes de la Junta de Protección Social una Guía de Servicios que se brindan y la dependencia administrativa responsable.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inventario de los servicios que brinda la Junta de Protección Social por departamento. 2. Diseño de la información que se va a incluir en las guías de Servicios. 3. Actualización de la información Institucional publicada en la Plataforma Nacional "Catalogo de Tramites". 4. Actualización de la información sobre trámites y requisitos publicados en el sitio web institucional. 	<p>1</p>	<p>60 días efectivos</p>	<p>Relaciones Públicas.</p> <p>Dependencias Administrativas encargadas de brindar los servicios.</p>

PROGRAMA DE TRABAJO 2016 CONTRALORÍA DE SERVICIOS JPS



Trabajo a Realizar	Objetivo generales	Actividades	Personal	Tiempo	Relación o coordinación
<p>Gestionar la simplificación de trámites e implementación de mejoras en los procesos y servicios, determinados con base en el análisis de las quejas denuncias y sugerencias recibidas en la Contraloría de Servicios (Ley N° 8220).</p>	<p>Identificar conflictos en la relación cliente-Junta de Protección Social, debido a un trámite.</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. Elevar las recomendaciones al jerarca para su respectivo aval. 4. Gestionar la publicación de los trámites modificados. 	<p>1</p>	<p>60 días efectivos</p>	<p>Oficial de Simplificación de Trámites.</p> <p>Dependencias Administrativas.</p>

PROGRAMA DE TRABAJO 2016 CONTRALORÍA DE SERVICIOS JPS



Trabajo a Realizar	Objetivo generales	Actividades	Personal	Tiempo	Relación o coordinación
<p>Elaborar cuatro sondeos de opinión utilizando el 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.</p>	<p>Determinar el grado de satisfacción por parte de los clientes, respecto a los servicios que brinda la Junta de Protección Social.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Selección de los servicios que se desean evaluar. 2. Determinación de la población a la cual se le aplicará el sondeo, la encuesta, el cuestionario o formulario. 3. Elaboración de los cuestionarios. 4. Aplicación de las encuestas o entrevistas. 5. Tabulación de los datos. 6. Elaboración del informe con las conclusiones y recomendaciones desde el punto estadístico. 	<p>1</p>	<p>180 días efectivos</p>	<p>Departamento de Mercadeo.</p> <p>Relaciones Públicas.</p> <p>Dependencias administrativas.</p>

PROGRAMA DE TRABAJO 2016 CONTRALORÍA DE SERVICIOS JPS



Trabajo a Realizar	Objetivo generales	Actividades	Personal	Tiempo	Relación o coordinación
Información a clientes.	Informar y orientar oportunamente a los usuarios de los servicios que brinda la Junta de Protección Social.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atención personalizada de clientes. 2. Evacuación de consultas y orientación sobre los servicios que se brindan, en forma presencial, telefónica y por correo electrónico. 3. Activación de las diferentes loterías a los adultos mayores y personas con discapacidad en forma presencial, para participar en el programa televisivo de la Rueda de la Fortuna. 	1	250 días efectivos	<p>Clientes internos y externos.</p> <p>Dependencias Administrativas.</p>

PROGRAMA DE TRABAJO 2016 CONTRALORÍA DE SERVICIOS JPS



Trabajo a Realizar	Objetivo generales	Actividades	Personal	Tiempo	Relación o coordinación
Elaboración del Plan Anual Operativo y programa de trabajo para el año 2017.	Planificar las labores que se realizarán en el año 2017 (personal humano, tiempo y materiales) para desarrollar las labores encomendadas a la Contraloría de Servicios.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reuniones previas con la Presidencia y Gerencia para valorar las áreas de interés de estudio. 2. Analizar las prioridades de los trabajos a incluir en el Programa del 2017. 3. Inclusión de trabajos especiales solicitados por la Gerencia y Junta Directiva. 4. Confección 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 2017 a la Junta Directiva y Secretaría Técnica de Contralorías de Servicios (MIDEPLAN). 	1	10 días efectivos	<p>Junta Directiva.</p> <p>Presidencia de Junta Directiva.</p> <p>Gerencia.</p>

PROGRAMA DE TRABAJO 2016 CONTRALORÍA DE SERVICIOS JPS



Trabajo a Realizar	Objetivo generales	Actividades	Personal	Tiempo	Relación o coordinación
Autoevaluación de Control Interno y Evaluación de Riesgos en la Contraloría de Servicios.	Evaluar el control Interno y valorar los Riesgos de conformidad con lo establecido en la Ley General de Control Interno.	<p>1 Aplicación de los formularios de conformidad con los lineamientos facilitados por Planificación Institucional.</p> <p>2. Análisis de resultados y remisión de las matrices al Departamento de Planificación.</p>	1	9 días efectivos	Planificación Institucional.

PROGRAMA DE TRABAJO 2016 CONTRALORÍA DE SERVICIOS JPS



Trabajo a Realizar	Objetivo generales	Actividades	Personal	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 tramites incluidos en el Catalogo de Trámites.</p>	<p>1 Selección de los trámites a valorar.</p> <p>2. Determinación de la muestra y período de estudio.</p> <p>3 Análisis de expedientes y la documentación solicitada a los clientes.</p> <p>4 Valoración del tiempo que se tardó atendiendo el trámite.</p> <p>5 Comparación de los resultados de conformidad con lo que establece en la Ley N° 8220 y lo publicado en el Catálogo Nacional de Trámites.</p>	<p>1</p>	<p>60 días efectivos</p>	<p>Dependencias Administrativas que atienden los Trámites.</p> <p>Comisión de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites Institucional.</p>

PROGRAMA DE TRABAJO 2016

CONTRALORÍA DE SERVICIOS JPS



Anexo N° 2

En el Anexo N° 2 se adjunta la Matriz de Desempeño Programático y la de la Contraloría de Servicios, incluida en el Programa Anual Operativo de la Junta de Protección Social, para el año 2016, el cual se encuentra aprobado por la Junta Directiva, según acuerdo JD-684, correspondiente al artículo VII) de la Sesión Ordinaria 34-2015, celebrada el 28 de setiembre del 2015.

PROGRAMA DE TRABAJO 2016

CONTRALORÍA DE SERVICIOS JPS



JUNTA DE PROTECCIÓN SOCIAL
Matriz de Desempeño Programático del Periodo 2016
Programa No. 1 Unidad: 0201050000 - CONTRAL. SERVICIOS 2015

11/16/2015
12:09:50PM

Misión Institucional : Fortalecer el bienestar social de la población por medio de los recursos económicos que se generan con la administración de las loterías y juegos de azar.

Objetivo Institucional : Mejorar la capacidad instalada y productiva de la Institución, mediante la actualización tecnológica, mejora de la planta física y la capacitación técnica, con la finalidad de satisfacer la demanda de los productos actuales y ofrecer nuevos servicios y productos

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 específico	Meta Especifica	Tipo	Relevancia	Indicador	Formula	Responsable	Cuenta Presupuesto	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 a la Ley No. 9158 (Ley reguladora del sistema nacional de Contralorías Servicios) y evaluar los procesos de simplificación de documentos y tramites de los departamentos que ofrecen a los usuarios internos y externos, durante el período 2016							
	1.1 Realizar las actividades de rutina en la fiscalización de la prestación de los servicios Institucionales de Contraloría de Servicios durante el período 2016.	PAO	Alta	Eficacia	(Actividades realizadas/actividades programados)*100	01-0731-0269 Ramírez Mora Gina	10204-0, 10406-0, 10501-0, 10502-0, 10806-0, 10807-0, 10899-0, 20104-0, 20203-0, 29999-0, 20402-0, 29901-0, 29903-0, 29905-0, 29907-0, 50199-0, 101-0, 301-0, 302-200, 303-0, 304-0, 399-100, 401-0, 402-0, 405-0, 501-0, 502-0, 503-0, 505-0, 10601-100, 60301	130,523,000.00
							Total del Objetivo específico No. 1:	130,523,000.00
							Total General:	130,523,000.00

PROGRAMA DE TRABAJO 2016

CONTRALORÍA DE SERVICIOS JPS



JUNTA DE PROTECCION SOCIAL

Matriz de Desempeño Programático del Período 2016

Programa N°1, Código UE 0201050000 - CONTRAL. SERVICIOS 2015

Misión Institucional: Fortalecer el bienestar social de la población por medio de los recursos económicos que se generan con la administración de las loterías y juegos de azar.

Objetivo Institucional: Mejorar la capacidad instalada y productiva de la Institución, mediante la actualización tecnológica, mejora de la planta física y la capacitación técnica, con la finalidad de satisfacer la demanda de los productos actuales y ofrecer nuevos servicios y productos litográficos a nivel nacional e internacional con altos estándares en calidad, seguridad y precios.

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 a la Ley No. 9158 (Ley reguladora del sistema nacional de Contralorías Servicios) y evaluar los procesos de simplificación de documentos y tramites de los departamentos que ofrecen a los usuarios internos y externos, durante el período 2016

0201050000 - CONTRAL. SERVICIOS 2015

1.1 Realizar las actividades de rutina en la fiscalización de la prestación de los servicios Institucionales de Contraloría de Servicios durante el período 2016.

Tipo	Relevancia	Indicador	ESTADO	
PAO	Alta	Eficacia	En Proceso	Formulación
Formula:	(Actividades realizadas/actividades programados)*100			
Responsable	01-0731-0269 - Ramírez Mora Gina			

Observaciones: Aspectos que pueden influir en el cumplimiento: falta de personal, programa estadístico SPSS, directrices del gobierno, decisiones de Junta Directiva, Gerencia general.

Atender las consultas, quejas, reclamos y agradecimientos vía telefónica, escrita, presencial, electrónica y buzones

Trimestre I			25.00
ENE	FEB	MAR	
8.33	8.33	8.34	

Trimestre II			0.00
ABR	MAY	JUN	
8.33	8.33	8.34	

Trimestre III			0.00
JUL	AGO	SET	
8.33	8.33	8.34	

Trimestre IV			0.00
OCT	NOV	DIC	
8.33	8.33	8.34	

Elaborar cuatro informes al Jerarca superior sobre las gestiones atendidas por la Contraloría de Servicios, durante el periodo 2016.

PROGRAMA DE TRABAJO 2016 CONTRALORÍA DE SERVICIOS JPS



Trimestre I			1.00
ENE	FEB	MAR	
1.00	0.00	0.00	

Trimestre II			1.00
ABR	MAY	JUN	
1.00	0.00	0.00	

Trimestre III			1.00
JUL	AGO	SET	
1.00	0.00	0.00	

Trimestre IV			1.00
OCT	NOV	DIC	
1.00	0.00	0.00	

Elaborar Informe anual sobre las gestiones realizadas por la Contraloría de Servicios de la JPS, en el período 2015, dirigida a la Secretaría Técnica, órgano adscrito al Midepl

Trimestre I			1.00
ENE	FEB	MAR	
1.00	0.00	0.00	

Trimestre II			0.00
ABR	MAY	JUN	
0.00	0.00	0.00	

Trimestre III			0.00
JUL	AGO	SET	
0.00	0.00	0.00	

Trimestre IV			0.00
OCT	NOV	DIC	
0.00	0.00	0.00	

Elaborar un estudio sobre cumplimiento de requisitos y plazos establecidos para trámites en la Junta de Protección Social, los cuales se encuentran matriculados en el Catál

Trimestre I			0.00
ENE	FEB	MAR	
0.00	0.00	0.00	

Trimestre II			0.00
ABR	MAY	JUN	
0.00	0.00	0.00	

Trimestre III			1.00
JUL	AGO	SET	
1.00	0.00	0.00	

Trimestre IV			0.00
OCT	NOV	DIC	
0.00	0.00	0.00	

Realizar cuatro 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 g

Trimestre I			1.00
ENE	FEB	MAR	
0.00	1.00	0.00	

Trimestre II			1.00
ABR	MAY	JUN	
0.00	1.00	0.00	

Trimestre III			1.00
JUL	AGO	SET	
0.00	1.00	0.00	

Trimestre IV			1.00
OCT	NOV	DIC	
0.00	1.00	0.00	