



Jornada de Evaluación en la Gestión Institucional

Informe de resultados obtenidos Plan Operativo Anual 2013

**Unidad de Planificación y Calidad
Enero-2014**

INDICE

I	Introducción	2
II	Plan Operativo Anual 2013	2

I INTRODUCCIÓN

Como parte integral del control interno en la gestión de La Defensoría, durante el mes de diciembre del año 2013, se llevó a cabo la jornada de evaluación en la gestión institucional, la cual tiene como objetivo principal, **“Determinar el cumplimiento alcanzado al Plan Operativo Anual 2013”**

II Plan Operativo Anual 2013

A) Resultados institucionales obtenidos en POA 2013

La Defensoría ejecutó un 89% de las actividades planificadas para el año que se reporta. Los resultados generales se muestran a continuación:

No.	PERSPECTIVAS	% ALCANZADO
1	Calidad en el servicio a los usuarios	96%
2	Eficiencia en el uso de los recursos	89%
3	Eficacia en los procesos institucionales	89%
4	Crecimiento y desarrollo institucional y del talento humano	85%
Promedio Institucional.....		89%

Al inicio del año se programaron 467 actividades, no obstante durante el transcurso del año surgieron nuevas, las cuales fueron incluidas en las evaluaciones a fin de evidenciar los esfuerzos realizados, especialmente en lo que a la implementación del Sistema de Gestión se refiere, así como también la participación en los gabinetes departamentales, por lo que el número de actividades al final del año 2013 ascendió a 477.

Según los rangos de evaluación, 406 actividades alcanzaron una ejecución mayor o igual al 90%,(Verde), 49 quedaron en el rango de ejecución comprendido entre el 50% y 90%, (Amarillo), y 22 quedan con una ejecución abajo del 50%.

RESULTADOS POR UNIDAD EN EL AÑO 2013

No.	UNIDAD ORGANIZATIVA	ESTADO DE ACTIVIDADES EVALUADAS			TOTAL	EJEC	DIF
		32	10	6			
1	U. de Cooperación y Relaciones Institucionales	32	10	6	48	82%	18%
2	Dirección Jurídica	14	2	2	18	85%	15%
3	Dirección de ADMÓN.	45	3	5	53	89%	11%
4	Dirección de Descentralización	40	9	2	51	90%	10%
5	Unidad de Planificación y Calidad	42	7	2	51	91%	9%
6	Dirección del CSC	22	6	0	28	92%	8%
7	Tribunal Sancionador	14	6	0	20	92%	8%
8	U. de Acceso a la Información y Transparencia	23	2	1	26	93%	7%
9	Unidad Financiera Institucional	33	0	2	35	94%	6%
10	U. de Comunicaciones	37	1	2	40	95%	5%
11	Unidad de Auditoría Interna	14	1	0	15	98%	2%
12	D. de Vigilancia de Mercado	49	2	0	51	98%	2%
13	D. Ciudadanía y Consumo	27	0	0	27	100%	0%
14	Unidad Ambiental	14	0	0	14	100%	0%
TOTAL DE ACTIVIDADES EVALUADAS Y RESULTADOS INSTITUCIONALES		406	49	22	477		

RESULTADOS POR UNIDAD CIERRE POA - 2013

