**Informe del cumplimiento del plan de trabajo periodo 2019**

**Departamento o área**

**Contraloría de Servicios**

**Elaborado por**

**Lic. Yeremy Sandoval Umaña**

**Mes Enero de 2020**

**Objetivo:**  Presentar informe ante la alcaldía del cumplimiento eficiente, efectivo del plan de trabajo realizado por la Contraloría de Servicios en el cual se mide el cumplimiento de los objetivos, metas y las desviaciones presentadas en el periodo 2019.

**Alcance:** La evaluación, como parte de la rendición de cuentas, valora cuantitativa y cualitativamente el cumplimiento de los objetivos, metas y los resultados alcanzados en el ejercicio presupuestario.

Para realizar el seguimiento y cumplimiento de los objetivos, metas se presenta la siguiente matriz:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Actividad** | **Fecha de ejecución** | **%**  **Cump.** | **Resultado alcanzado** | **Limitaciones presentadas** | **Recurso**  **utilizados** | **Fuente de verificación** |
| Revisión diaria de los medios para interponer denuncias designados. | Diario | 100% | Atención del 100% de inconformidades recibidas | N/A | N/A | Bitácora de Inconformidades con el seguimiento a oficios. |
| Apertura de un expediente para cada gestión. | Diario | 100% | Atención del 100% de las gestiones presentadas por los usuarios (as) | N/A | N/A | Expedientes |
| Traslado a las unidades competentes para que brinden atención a la gestión. En caso de no recibir respuesta, será remitida a las jefaturas correspondientes. | Diario | 100% | Traslado del 100% de las gestiones presentadas por los usuarios (as) | N/A | N/A | -Oficios  -Correos |
| Preparación de respuesta a las personas usuarias. | Diario | 100% | Preparación del 100% de respuesta a las personas usuarias. | N/A | N/A | -Oficios  -Correos |
| Implementación de las acciones que se requieran para la ejecución del Reglamento y procedimientos | II semestre del año en curso | 100% | Implementación del 100% del Reglamento de la CS y su respetivos procedimientos , con base en la Ley 9158 y su reglamento | N/A | N/A | Reglamento |
| Elaboración de informes del actuar de un funcionario por incumplimiento del derecho que asiste a la persona usuaria de recibir pronta respuesta. | I y II semestre del año en curso l | 0%  No fue necesario realizar informes | Elaboración del 0% del derecho que asiste a las personas usuarias de recibir una pronta respuesta a sus gestiones (inconformidades, denuncias y sugerencias) presentadas por las personas usuarias durante el año en curso | N/A | N/A | Bitácora |
| Revisión periódica de los trámites pendientes | I y II semestre del año en curso l | 100% | Revisión del 100% del derecho que asiste a las personas usuarias de recibir una pronta respuesta a sus gestiones (inconformidades, denuncias y sugerencias) presentadas por las personas usuarias durante el año en curso. | N/A | N/A | Bitácora |
| Verificación “pos” (con el usuario) una vez confirmado por parte del responsable la finalización de la gestión. | I y II semestre del año en curso l | 100% | Verificar el 100% del derecho que asiste a las personas usuarias de recibir una pronta respuesta a sus gestiones (inconformidades, denuncias y sugerencias) presentadas por las personas usuarias durante el año en curso | N/A | N/A | Bitácora |
| Encuestas y elaboración de informes | I y II semestre del año en curso | 100% | Ampliación del 100% de al menos 2 veces al año una encuesta de satisfacción a los usuarios sobre los servicios que brinda la Municipalidad. | N/A | N/A | Informe de Resultados. |
| Implementación del 100% del sistema que nos permita llevar un mayor control de los trámites de los usuarios durante el año de gestión. | II semestre del año en curso | 30%  Se encuentra en trámite de implementación | Implementación del 30% del sistema que nos permita llevar un mayor control de los trámites de los usuarios durante el año de gestión | N/A | N/A | Sistema en expansión |
| Preparar toda la información y documentación de las gestiones de la Contraloría de Servicios | Trimestrales | 100% | Preparación del 100% de informes y documentaciones de las gestiones de la Contraloría de Servicios | N/A | N/A | Informes presentados |
| Registrar en la matriz correspondiente la acción llevada a cabo por la Contraloría de Servicios. | Diario | 100% | Registro del 100% de los tramites en la matriz CS | N/A | N/A | Matriz |
| Elaboración del  documento respectivo presentar a la alcaldía y CGR | Trimestrales | 100% | Elaboración del 100% de informes presentados trimestralmente | N/A | N/A | Informes presentados |

**Comentarios u observaciones:**

Atentamente,

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Lic. Yeremy Sandoval Umaña**

**Contralor de Servicios**

**Municipalidad de Orotina**