

CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2014

IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	PARTIDA	07
SERVICIO	SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR	CAPÍTULO	02

FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión				Prioridad	Ponderador asignado	Ponderador obtenido	Cumple
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance							
			I	II	III	IV				
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O				Alta	95.00%	95.00%	✓
Marco de la Calidad	Gestión de la Calidad	Sistema de Gestión de Excelencia			O		Menor	5.00%	5.00%	✓
Porcentaje Total de Cumplimiento :								100.00		

SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación
-------	----------------------	----------	------	-------	---------------

DETALLE EVALUACIÓN POR INDICADOR

Indicador	Ponderación Formulario Incentivo	Meta 2014	% Cumplimiento Indicador informado por el servicio	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, informado por servicio	Efectivo 2014 (final)	% Cumplimiento final Indicador Incentivo	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, final
Promedio anual de boletines financieros para toma de decisiones de consumo al año t	35.00	1,2	100.00	35.00	1,2	100.00	35.00
Porcentaje de Acciones Judiciales, sobre las Mediaciones Colectivas cerradas con resultado final desfavorable en el año t.	30.00	58,3	114.41	30.00	66,7	114.41	30.00
Porcentaje de compromisos implementados del Plan de Seguimiento de auditorías	10.00	80	101.25	10.00	81	101.25	10.00
Porcentaje de actividades de capacitación con	5.00	15,00	104.20	5.00	15,62	104.20	5.00

evaluación de transferencia realizada en el año							
Porcentaje de usuarios encuestados que evalúan como muy buena y buena la atención global prestada por el servicio en las 3 plataformas de atención de público disponibles.	10.00	78,0	98.97	10.00	77,2	98.97	10.00
Porcentaje de funcionarios/as capacitados en temas de género en el año	5.00	83	106.02	5.00	88	106.02	5.00
Total:	95.00			95.00			95.00