



Resultados de Monitoreo Plan Operativo Anual (POA) 3er trimestre 2024



CONTRALORÍA

Ejecutado versus Planificado

3er Trimestre por Componentes

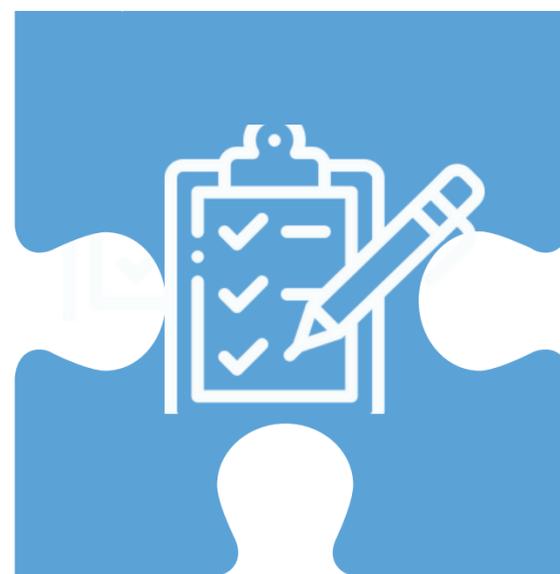
Productos: 99



Indicadores

106

100 Completados
6 En curso



Actividades

268

265 Completados
3 En curso



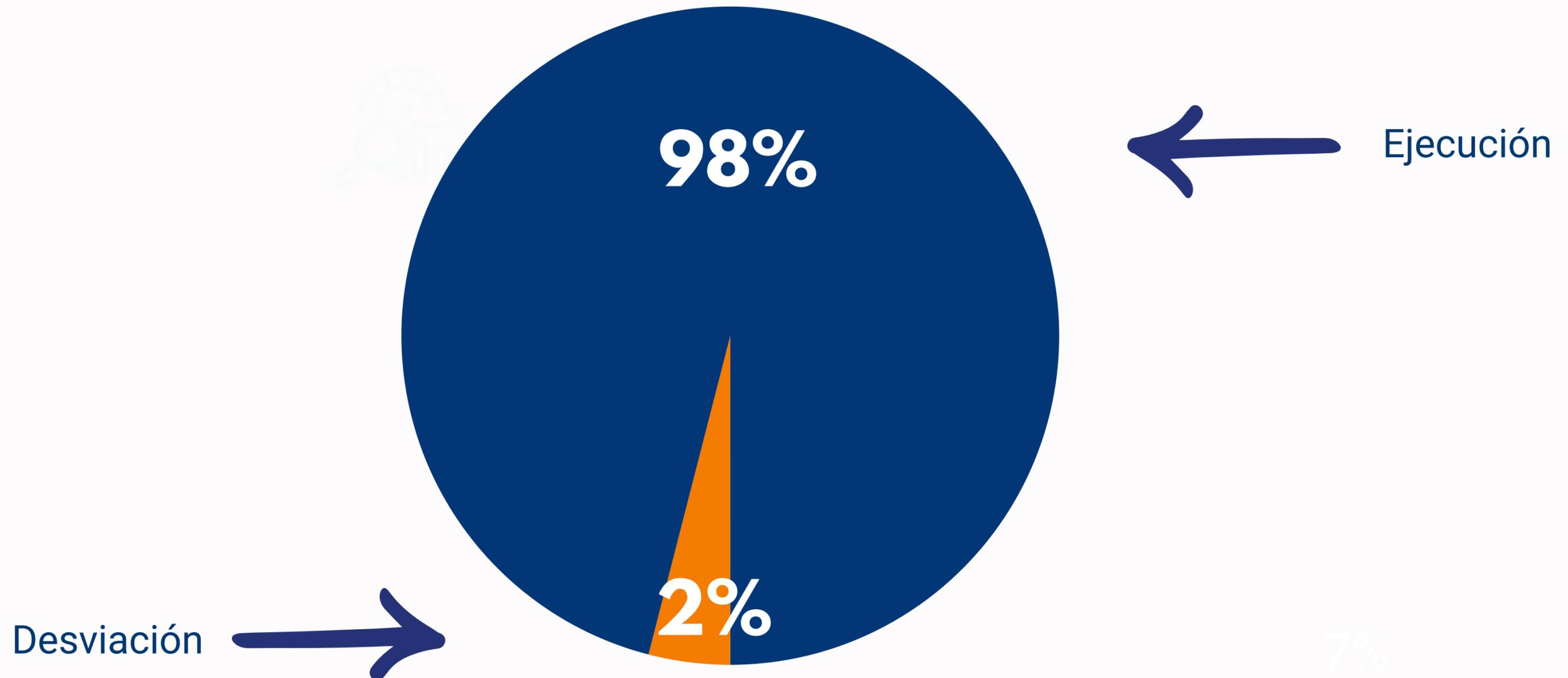
PACC

15

11 Completados
2 Pendientes
2 No ejecutados



Porcentaje de efectividad institucional 3er trimestre 2024





Efectividad por componente 3er trimestre POA 2024

Área	60% Efectividad Indicadores POA	30% Efectividad Actividad	10% Efectividad PACC	Total 3er trimestre
Dirección de Unidades de Auditoría Interna Guber.	60%	30%	10%	100%
Dirección de Desarrollo Normativo	60%	30%	10%	100%
Dirección de Análisis Financiero	60%	30%	10%	100%
Dirección Jurídica	60%	30%	5%	95%
Oficial de Cumplimiento	60%	40%	N/A	100%
Dirección de Auditoría Interna, Especiales, Proyectos y Reportes	60%	30%	10%	100%

Efectividad por componente 3er trimestre POA 2024

Área	60% Efectividad Indicadores POA	30% Efectividad Actividad	10% Efectividad PACC	Total 3er trimestre
Departamento de Ayuntamientos	60%	22%	0%	82%
Unidad de Antifraude	60%	30%	10%	100%
Dirección de Revisión y Control de Calidad	59%	30%	10%	99%
Dirección de Comunicaciones	60%	30%	10%	100%
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación	59%	29%	10%	98%



Efectividad por componente 3er trimestre POA 2024

Área	60% Efectividad Indicadores POA	30% Efectividad Actividad	10% Efectividad PACC	Total 3er trimestre
Dirección Administrativa Financiera	60%	30%	10%	100%
Departamento de Registro de Contratos	60%	30%	10%	100%
Dirección de Planificación y Desarrollo	58%	29%	9%	96%
Oficina de Libre Acceso a la Información	60%	30%	0%	90%
Dirección de Recursos Humanos	60%	30%	10%	100%
Escuela Nacional de Control Interno	60%	28%	10%	98%



Detalle de desviaciones por área





Detalle de las desviaciones por área

Área	Componente	Desviaciones
Dirección Jurídica	PACC - T3	De 3 adquisiciones programadas, 2 no se requirieron oportunamente.
Departamento de Ayuntamientos	PACC - T3	De 1 adquisición programada, no requerida oportunamente.
Dirección de Revisión y Control de Calidad	CGR-DRCC-003 Cantidad de instituciones con SERFI implementado.	El desvío se debe a que 22 instituciones tuvieron cambios de autoridades y el equipo implementador tuvo que volver a asistir a las mismas, impidiendo alcanzar nuevas instituciones.
	CGR-DRCC-006 Porcentaje de órdenes de pagos autorizadas en el tiempo establecido.	El desvío se debe a que las instituciones no respondieron de manera oportuna a los requerimientos de información que se les realizaron, venciendo los plazos comprometidos para realizar los libramientos.

Detalle de las desviaciones por área

Área	Componente	Desviaciones
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación	CGR-DTIC-003 Porcentaje de incidentes solucionados de acuerdo al nivel de criticidad.	El desvío se debe a la remodelación de la Dirección de Tecnología, como consecuencia, parte del personal se encuentra fuera de la institución y algunos no tienen la posibilidad de conectarse para cerrar los tickets. También influye el alto volumen de incidencias reportadas por las unidades de auditoría.
	ACT-DTIC-40 Incorporar los ajustes producto de las pruebas realizadas en la aplicación de intranet módulo de publicación de informaciones y Fase I del portal de servicios de la DAFI.	<p>Indicadores</p> <p>El desvío se debe a cambios internos de personal en el área de la DAFI, lo que afectó el cronograma de las pruebas, retrasando su inicio por dos semanas. Para mitigar mayores demoras, el programador ha preparado un checklist con los puntos requeridos por el área funcional durante las pruebas. Una vez este listado sea consensuado y aprobado vía correo electrónico, se procederá con la programación de los ajustes correspondientes al sistema.</p>



Detalle de las desviaciones por área

Área	Componente	Desviaciones
Dirección de Planificación y Desarrollo	CGR-DPD-013 Cantidad de áreas con diagnóstico sobre cultura de servicio socializado.	El desvío se debe a que de las 6 áreas programadas, una de ellas no pudo ser abordada, puesto que los mismos solicitaron reprogramación para atender compromisos misionales.
	CGR-DPD-027 Porcentaje de cumplimiento conforme a sus Service Level Agreement (SLA) de los servicios comprometidos en carta compromiso al ciudadano.	El desvío se debe a trámites de autorización de órdenes de pago y certificación de registros de contratos que incumplieron los tiempos de respuesta.
	CGR-DPD-030 Porcentaje de Nivel de satisfacción sobre los servicios internos.	La causa de la desviación radica a niveles de insatisfacción en los siguientes atributos de los servicios de alimentación: presentación de los alimentos, calidad de los productos utilizados en la preparación de los alimentos, sabor, tiempo de entrega, conformidad con el horario en que recibe los alimentos y el servicio de cena.

Detalle de las desviaciones por área

Área	Componente	Desviaciones
Dirección de Planificación y Desarrollo	ACT-DPD-53 Crear estrategia de comunicación para promover los estándares de servicio.	El desvío se debe a que las partes se pongan de acuerdo en el arte elaborado.
	PACC - T3	De 12 adquisiciones programadas, 2 no se requirieron oportunamente.
Oficina de Libre Acceso a la Información Pública	PACC - T3	De 1 adquisición programada, no requerida oportunamente.
Escuela Nacional de Control Interno	ACT-ENCI-16 Ejecutar evento de lanzamiento de la plataforma ENCI Virtual.	El desvío se debe a que las carpetas docentes están en proceso de validación por parte de las áreas misionales, lo cual es necesario para la realización del evento.



Resultados de Monitoreo Plan Operativo Anual (POA) 2024 3er trimestre

Autorizado por:

Atahualpa Ortiz Mendoza
Director de Planificación y Desarrollo

