

Instrumento para la Formulación del Plan Anual Operativo (PAO)

Cuadro N. 1  
MINISTERIO DE SEGURIDAD PÚBLICA  
PLAN ANUAL OPERATIVO

DEPENDENCIA: \_\_Contraloría de Servicios \_\_\_\_\_

Año: \_\_\_\_\_2021\_\_\_\_\_

Objetivo Estratégico Asociado (PEI): \_\_Fortalecer la gestión preventiva de la policía para mejorar la seguridad y convivencia ciudadana \_\_\_\_\_

Objetivo Operativo	Factor de riesgo - Evento	Actividades	Ponderación	Indicador de la actividad	Tipo de indicador	Meta Alcanzada Años Anteriores			Meta Anual 2021	Responsable	Observaciones
						2018	2019	2020			
Fortalecimiento de los servicios que el Ministerio de Seguridad Pública presta a la ciudadanía	Reputación/.Posibilidad de no tramitar durante el año 2021 en tiempo un 15% del total de los incidentes del 9-1-1 recibidos en la Contraloría de Servicios desde diciembre, 2020 a noviembre del 2021.	Atender oportunamente las inconformidades que las personas presentan ante la Contraloría de Servicios por medio del Sistema de Emergencias 9-1-1	30%	Porcentaje de incidentes del 9-1-1 tramitados oportunamente por año	Calidad	90%	66%	90%	95%	CS; Jefatura y colaboradores	
		Realizar una encuesta de servicio a las personas que fueron atendidas en la Contraloría de Servicios en razón de quejas directas.	20%	Porcentaje de personas satisfechas con el servicio recibido por parte de la Contraloría de Servicios	Calidad	NA	NA	70%	85%	CS; Jefatura y colaboradores	
		Medir el nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de los trámites recibidos.	30%	Porcentaje de instancias con encuesta de satisfacción aplicada.	Eficacia	NA	NA	20%	20%	CS; Jefatura y colaboradores	
		Medir el porcentaje de atención de llamadas telefónicas en el Ministerio de Seguridad Pública.	20%	Cantidad de estudios realizados sobre no atención de extensiones telefónicas.	Producto	NA	NA	NA	2	CS; Jefatura y colaboradores	

Responsable de la elaboración: \_\_ Evelyn Barquero Kepfer \_\_\_\_\_

Nombre y firma del Director/ Jefe: \_\_\_\_\_ Sello: