

Responsable (s) de la información: Dirección General Adjunta "B" de Delegaciones/Dir. Evaluación y Mejora de Delegaciones

Dirección General de Delegaciones

INDICADORES

No	Línea de Acción del Programa Sectorial	Acciones Específicas	Indicadores	Método de Cálculo	Unidad de Medida	Línea Base	Metas 2009	Metas 2010	Metas 2011	Metas 2012
						año				
1	Proceso de Expedición de Pasaporte	Investigación sobre los casos de Denuncia Ciudadana sobre presunción de corrupción en las delegaciones o centros de producción de pasaportes en territorio nacional .	Número de denuncias captadas por el Órgano Interno de Control sobre presunta corrupción.	Casos de denuncia ciudadana investigados al semestre X 100 / total de casos de denuncia ciudadana ante el OIC en el mismo semestre	Porcentaje de denuncias ciudadanas atendidas por presunta corrupción.	N.D. 2009	35%	50%	75%	100%
2	Proceso de Expedición de Pasaporte	Profesionalizar la selección de personal.	Porcentaje de personal contratado a través de un proceso de selección, de acuerdo al perfil requerido.	Porcentaje de personal contratado con proceso de selección de personal VS. personal contratado sin proceso de selección de personal.	Porcentaje de personal contratado a través del proceso de selección de personal.	38.9% 2009	38.9%	45%	70%	85%
3	Proceso de Expedición de Pasaporte	Campañas de Difusión en Código de Ética y Valores para los funcionarios de las Delegaciones de la S.R.E y personal comisionado.	Porcentaje de funcionarios S.R.E. y personal comisionado a los que se difunde la campaña de valores y ética	No de personas a las que se difundió la campaña de valores en cada delegación X 100 / total de funcionarios de la delegación.	Porcentaje de funcionarios a los que se difundió la campaña de valores.	32% 2009	32%	50%	75%	100%
4	Proceso de Expedición de Pasaporte	Promoción y difusión del Call Center por Delegación.	Porcentaje de ciudadanos que utilizan los Servicios de Atención de Llamadas (Call Center) para hacer el tramite del pasaporte en territorio nacional	Producción en vivo X 100 / Total mensual de citas programadas .	Número de usuarios que tramitaron su pasaporte a través de cita por el Call Center.	N.D. 2009	15%	30%	50%	70%
5										
6										
7										
8										
9										
10										

CUMPLIMIENTO Y AVANCE DE LAS ACCIONES DEL PROGRAMA SECTORIAL

No	Indicadores	Meta año	Valor Actual	Porcentaje de avance	RESULTADOS CUALITATIVOS
2	Porcentaje de personal contratado a través del proceso de selección de personal.	2011	90	90%	
3	Porcentaje de funcionarios S.R.E. y personal comisionado a los que se difundió la campaña de valores y ética	2011	100	100%	
4	Porcentaje de ciudadanos que utilizan los Servicios de Atención de Llamadas (Call Center) para hacer el tramite del pasaporte en territorio nacional	2011	123	100%	
5	0				