**DATOS DE LA ENTIDAD (EMPRESA Y OTRO ORGANISMO)**

Código y Nombre de la Entidad :

Departamento – Provincia – Distrito :

Nombre del Titular de la Entidad :

Cargo :

Periodo en el cargo : Del dd/mm/aaaa al dd/mm/aaaa

Fecha de corte : Al dd/mm/aaaa

Sector (Gobierno Nacional) / Pliego Central :

(Gobierno Regional y Local) (1)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 01 | **[*NOMBRE DEL SERVICIO PÚBLICO/ SERVICIO MISIONAL*]** | |
| 1.1 [*NOMBRE DEL PRODUCTO 1*] | **RESPONSABLE DEL SERVICIO** NOMBRE:  CARGO: |
| 1.2 [*NOMBRE DEL PRODUCTO 2*] |
| 1.3 [*NOMBRE DEL PRODUCTO 3*]... |
| **A** | **INFORMACIÓN GENERAL DEL SERVICIO PÚBLICO / SERVICIO MISIONAL** | |
| A.1 | ESTADO DEL SERVICIO AL INICIO DEL PERIODO A RENDIR: | ¿Cuál fue el estado del servicio al inicio del periodo a rendir? |
| *DESCRIPCIÓN (PÁRRAFO):* | Ineficiente |
| Insuficiente |
| Regular |
| Bueno |
| Óptimo |
| A.2 | LIMITACIONES/DIFICULTADES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y LAS ACCIONES PARA SUPERARLAS EN EL PERIODO A RENDIR: | |
| *DESCRIPCIÓN DE LIMITACIÓN / DIFICULTAD 1(PÁRRAFO):*  *DESCRIPCIÓN DE ACCIÓN PARA SUPERARLO 1(PÁRRAFO):*  *DESCRIPCIÓN DE LIMITACIÓN / DIFICULTAD 2(PÁRRAFO):*  *DESCRIPCIÓN DE ACCIÓN PARA SUPERARLO 2(PÁRRAFO):*  *(…):*  *DESCRIPCIÓN DE LIMITACIÓN / DIFICULTAD N(PÁRRAFO):*  *DESCRIPCIÓN DE ACCIÓN PARA SUPERARLO N(PÁRRAFO):* | |
| A.3 | SITUACIÓN DEL SERVICIO AL FINALIZAR EL PERIODO A RENDIR: | ¿Cuál fue el estado del servicio al final del periodo a rendir? |
| *DESCRIPCIÓN (PÁRRAFO):* | Ineficiente |
| Insuficiente |
| Regular |
| Bueno |
| Óptimo |
| **B** | **INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL SERVICIO PÚBLICO / SERVICIO MISIONAL** | |
| 1 | ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO EN EL PERÍODO A RENDIR PARA INCREMENTAR LA **COBERTURA** EN EL SERVICIO [*NOMBRE DEL SERVICIO*]? | |
| 1.1 | *DESCRIPCIÓN (PÁRRAFO):* | **Cobertura lograda:** |
| De 0 al 40% |
| De 41 al 89% |
| De 90% al 100% |
| 2 | ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO EN EL PERÍODO A RENDIR PARA LOGRAR **EFICIENCIA** EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO *[NOMBRE DEL SERVICIO]*? | |
| 2.1 | *DESCRIPCIÓN (PÁRRAFO):* | **Las actividades para mejorar el servicio:** |
| Incrementaron  Se mantienen  Disminuyeron |
| 3 | ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO EN EL PERÍODO A RENDIR PARA INCREMENTAR LA **CALIDAD** EN EL SERVICIO *[NOMBRE DEL SERVICIO]?* | |
| 3.1 | *DESCRIPCIÓN (PÁRRAFO):* | **La calidad de servicio mejoró en:** |
| Accesibilidad |
| Tiempo de atención |
| Innovación |
| Transparencia |
| Atención al ciudadano/usuario |
| Resolución efectiva de quejas y/o reclamos |
| Otros: ....................... |
| 4 | ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO PARA LOGRAR EL OBJETIVO (**EFICACIA**) PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO *[NOMBRE DEL SERVICIO]* DURANTE EL PERIODO A RENDIR? | |
| 4.1 | *DESCRIPCIÓN (PÁRRAFO):*  *Objetivo establecido 1*  *Objetivo establecido 2*  *Objetivo establecido N* | **Cumplimiento de metas** |
| De 0% al 40% |
| De 41% al 89% |
| De 90% al 100% |
| 5 | ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO PARA QUE EL SERVICIO *[NOMBRE DEL SERVICIO]* SE PRESTE CON **OPORTUNIDAD** DURANTE EL PERIODO A RENDIR? | |
| 5.1 | *DESCRIPCIÓN (PÁRRAFO):* | **El servicio se brindó:** |
| No oportunamente |
| Oportunamente con inconvenientes |
| Oportunamente sin inconvenientes |
| 6 | ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO EN EL PERIODO A RENDIR PARA ASEGURAR EL USO ADECUADO DE RECURSOS FINANCIEROS (**ECONOMÍA**) EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO *[NOMBRE DEL SERVICIO]*? | |
| 6.1 | *DESCRIPCIÓN (PÁRRAFO):* | **Recursos financieros asignados en el periodo a rendir** |
| S/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **Recursos financieros ejecutados en el periodo a rendir** |
| S/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **C** | **DOCUMENTO DE SUSTENTO DE LOS RESULTADOS DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO [NOMBRE DEL SERVICIO]** | |
|  | SUSTENTO DE LA PREGUNTA 1: *NOMBRE DEL DOCUMENTO*  SUSTENTO DE LA PREGUNTA 2: *NOMBRE DEL DOCUMENTO*  SUSTENTO DE LA PREGUNTA 3: *NOMBRE DEL DOCUMENTO*  SUSTENTO DE LA PREGUNTA 4: *NOMBRE DEL DOCUMENTO*  SUSTENTO DE LA PREGUNTA 5: *NOMBRE DEL DOCUMENTO*  SUSTENTO DE LA PREGUNTA 6: *NOMBRE DEL DOCUMENTO* | |

|  |
| --- |
|  |
| **FIRMA DEL TITULAR DE LA EMPRESA U OTRO ORGANISMO**  **NOMBRES Y APELLIDOS:**  **DNI:**  **CARGO:** |

**Nota:**

1. Registrar información del sector/territorio en caso de un proceso de Transferencia de Gestión

**Definiciones:**

1. **Servicio Público:** Actividad asumida por las entidades para asegurar la satisfacción de necesidades públicas, de carácter material, económico y cultural. Se encuentra sujeto a un régimen de derecho público y sometida a regulación, debiendo garantizarse su universalidad, continuidad, calidad, progresividad y la igualdad en su prestación para todos los usuarios sin discriminación. Servicio brindado directamente al ciudadano.
2. **Servicio Misional:** Servicio brindado por las entidades que responden a las funciones misionales establecidas en sus normas, que responden a las necesidades de las personas o de otras entidades y que son entregadas por la entidad pública, en cumplimiento de los propósitos centrales por los que fue creada.