

TÍTULO		NOMBRE CORTO		DESCRIPCIÓN		Tabla Casos													
Episodio	Fecha de inicio del periodo que se informa	Fecha de término del periodo que se informa	Objetivo institucional	Nombre del(los) indicador(es)	Denominación de medida	Definición del indicador	Métrica de calidad	Unidad de medida	Frecuencia de medición	Linea base	Metas programadas	Metas ajustadas en su caso	Porcentaje de los meses en los que se alcanzó	Sentido del indicador (cualitativo)	Fuente de información que alimenta al indicador	Ámbito (organizativa) que genera (presente, pasado) y a qué actividades se relaciona	Fecha de validación	Fecha de actualización	Nota
200	01/03/2011	31/03/2011	Los servicios frente a las administraciones públicas, empresas y ciudadanos del Estado de Guatemala. Tienen un agente que los genera en la Dirección de Justicia Administrativa	Porcentaje de actividades de conciliación	Eticaica	Medir como está el nivel de conciliación en el Estado de Guatemala de la Dirección de Justicia Administrativa	Conciliación	Porcentaje	Anual	100	Logre que el porcentaje de conciliación sea igual o mayor al 90%	0	100	Adecuada	Registro electrónico de las filiales internas y externas	Unidad de Defensa de Ocio	30/01/2012	31/12/2011	
201	01/03/2011	31/03/2011	Los servicios frente a las administraciones públicas, empresas y ciudadanos del Estado de Guatemala. Tienen un agente que los genera en la Dirección de Justicia Administrativa	Porcentaje de acciones en materia Administrativa y Fiscal realizadas por el personal de la UOJ	Eticaica	Medir como está el nivel de acciones en materia Administrativa y Fiscal realizadas por el personal de la UOJ	Acciones realizadas/acciones realizadas/100	Porcentaje	Anual	100	Logre que el porcentaje de acciones en materia Administrativa y Fiscal sea igual o mayor al 90%	0	100	Adecuada	Registro electrónico de las filiales internas y externas	Unidad de Defensa de Ocio	30/01/2012	31/12/2011	
202	01/03/2011	31/03/2011	Los servicios frente a las administraciones públicas, empresas y ciudadanos del Estado de Guatemala. Tienen un agente que los genera en la Dirección de Justicia Administrativa	Porcentaje de servicios prestados en el CA a las empresas administrativas municipales por el UOJ	Eticaica	Medir como está el nivel de servicios prestados en el CA a las empresas administrativas municipales por el UOJ	Compras	Porcentaje	Anual	40	Logre que el porcentaje de servicios prestados en el CA a las empresas administrativas municipales sea igual o mayor al 40%	0	40	Adecuada	Registro electrónico de las filiales internas y externas	Unidad de Defensa de Ocio	30/01/2012	31/12/2011	
203	01/03/2011	31/03/2011	Los servicios frente a las administraciones públicas, empresas y ciudadanos del Estado de Guatemala. Tienen un agente que los genera en la Dirección de Justicia Administrativa	Porcentaje de acciones realizadas	Eticaica	A través de este indicador se mide el porcentaje de acciones realizadas en materia de gestión	Gestión	Porcentaje	Anual	0	Logre que el porcentaje de acciones realizadas sea igual o mayor al 90%	0	0	Adecuada	Registro electrónico de las filiales internas y externas	Unidad de Defensa de Ocio	30/01/2012	31/12/2011	
204	01/03/2011	31/03/2011	Los servicios frente a las administraciones públicas, empresas y ciudadanos del Estado de Guatemala. Tienen un agente que los genera en la Dirección de Justicia Administrativa	Calificación promedio de satisfacción de usuarios de servicios de atención al cliente	Calidad	Calificar la percepción de los usuarios sobre los servicios de atención al cliente	Formas son evaluadas	Promedio	Mensual	4.00	Logre que la calificación promedio de satisfacción de usuarios de servicios de atención al cliente sea de 4.00	0	4.00	Adecuada	Encuestas	Unidad de Defensa de Ocio	30/01/2012	31/12/2011	
205	01/03/2011	31/03/2011	Los servicios frente a las administraciones públicas, empresas y ciudadanos del Estado de Guatemala. Tienen un agente que los genera en la Dirección de Justicia Administrativa	Porcentaje de gestiones administrativas y/o acciones de gestión realizadas en el CA a las empresas administrativas municipales por el UOJ	Eticaica	Medir como está el nivel de gestiones administrativas y/o acciones de gestión realizadas en el CA a las empresas administrativas municipales por el UOJ	Gestiones realizadas	Porcentaje	Anual	100	Logre que el porcentaje de gestiones administrativas y/o acciones de gestión sea igual o mayor al 90%	0	100	Adecuada	Registro electrónico de las filiales internas y externas	Unidad de Defensa de Ocio	30/01/2012	31/12/2011	
206	01/03/2011	31/03/2011	Los servicios frente a las administraciones públicas, empresas y ciudadanos del Estado de Guatemala. Tienen un agente que los genera en la Dirección de Justicia Administrativa	Porcentaje de recursos de recuperación recaudados aplicativamente por el PAPO	Eticaica	A través de este indicador se mide el porcentaje de recursos de recuperación recaudados aplicativamente por el PAPO	Recursos de recuperación	Porcentaje	Mensual	100	Logre que el porcentaje de recursos de recuperación recaudados aplicativamente sea igual o mayor al 90%	0	0	Adecuada	Reporte del sistema electrónico de gestión de recaudación de CA	Secretaría General de Asesoría	30/01/2012	31/12/2011	
207	01/03/2011	31/03/2011	Los servicios frente a las administraciones públicas, empresas y ciudadanos del Estado de Guatemala. Tienen un agente que los genera en la Dirección de Justicia Administrativa	Tarjetas permitidas para emisión de cambios de tiempo programado	Eticaica	Se mide el tiempo programado para la emisión de tarjetas permitidas para emisión de cambios de tiempo programado en las procesos	Emisión de tarjetas	Das	Mensual	10	Logre que el tiempo programado para la emisión de tarjetas permitidas para emisión de cambios de tiempo programado sea menor a 17 días hábiles	0	10	Decuada	Reporte del sistema electrónico de gestión de recaudación de CA	Secretaría General de Asesoría	30/01/2012	31/12/2011	
208	01/03/2011	31/03/2011	Los servicios frente a las administraciones públicas, empresas y ciudadanos del Estado de Guatemala. Tienen un agente que los genera en la Dirección de Justicia Administrativa	Tarjetas permitidas para emisión de cambios de tiempo programado	Eticaica	Medir como está el nivel de tarjetas permitidas para emisión de cambios de tiempo programado en las procesos	Emisión de tarjetas	Das	Mensual	21	Logre que el tiempo programado para la emisión de tarjetas permitidas para emisión de cambios de tiempo programado sea menor a 20 días hábiles	0	20	Decuada	Reporte del sistema electrónico de gestión de recaudación de CA	Secretaría General de Asesoría	30/01/2012	31/12/2011	
209	01/03/2011	31/03/2011	Los servicios frente a las administraciones públicas, empresas y ciudadanos del Estado de Guatemala. Tienen un agente que los genera en la Dirección de Justicia Administrativa	Porcentaje de actividades de gestión de recursos	Eticaica	Medir como está el nivel de actividades de gestión de recursos	Gestión de recursos	Porcentaje	Anual	0	Logre que el porcentaje de actividades de gestión de recursos sea igual o mayor al 90%	0	0	Decuada	Reporte del sistema electrónico de gestión de recaudación de CA	Secretaría General de Asesoría	30/01/2012	31/12/2011	
210	01/03/2011	31/03/2011	Los servicios frente a las administraciones públicas, empresas y ciudadanos del Estado de Guatemala. Tienen un agente que los genera en la Dirección de Justicia Administrativa	Porcentaje de acciones de gestión de recursos	Eticaica	Medir como está el nivel de acciones de gestión de recursos	Gestión de recursos	Porcentaje	Anual	0.0	Logre que el porcentaje de acciones de gestión de recursos sea igual o mayor al 90%	0	0.00	Decuada	Reporte del sistema electrónico de gestión de recaudación de CA	Secretaría General de Asesoría	30/01/2012	31/12/2011	
211	01/03/2011	31/03/2011	Los servicios frente a las administraciones públicas, empresas y ciudadanos del Estado de Guatemala. Tienen un agente que los genera en la Dirección de Justicia Administrativa	Porcentaje de acciones de gestión de recursos	Eticaica	Medir como está el nivel de acciones de gestión de recursos	Gestión de recursos	Porcentaje	Anual	60	Logre que el porcentaje de acciones de gestión de recursos sea igual o mayor al 90%	0	71.42	Adecuada	Reporte del sistema electrónico de gestión de recaudación de CA	Secretaría General de Asesoría	30/01/2012	31/12/2011	
212	01/03/2011	31/03/2011	Los servicios frente a las administraciones públicas, empresas y ciudadanos del Estado de Guatemala. Tienen un agente que los genera en la Dirección de Justicia Administrativa	Porcentaje de acciones de gestión de recursos	Eticaica	Medir como está el nivel de acciones de gestión de recursos	Gestión de recursos	Porcentaje	Anual	80.00	Logre que el porcentaje de acciones de gestión de recursos sea igual o mayor al 90%	0	81.00	Adecuada	Reporte del sistema electrónico de gestión de recaudación de CA	Secretaría General de Asesoría	30/01/2012	31/12/2011	
213	01/03/2011	31/03/2011	Los servicios frente a las administraciones públicas, empresas y ciudadanos del Estado de Guatemala. Tienen un agente que los genera en la Dirección de Justicia Administrativa	Porcentaje de acciones de gestión de recursos	Eticaica	Medir como está el nivel de acciones de gestión de recursos	Gestión de recursos	Porcentaje	Anual	100	Logre que el porcentaje de acciones de gestión de recursos sea igual o mayor al 90%	0	80.17	Adecuada	Reporte del sistema electrónico de gestión de recaudación de CA	Secretaría General de Asesoría	30/01/2012	31/12/2011	
214	01/03/2011	31/03/2011	Los servicios frente a las administraciones públicas, empresas y ciudadanos del Estado de Guatemala. Tienen un agente que los genera en la Dirección de Justicia Administrativa	Tasa de validación de producción de evidencia	Eticaica	Medir la validación de producción de evidencia	Producción de evidencia	Porcentaje	Timestra	20	Logre que el porcentaje de validación sea igual o mayor al 90%	0	20	Adecuada	Reporte de producción de evidencia	Instituto de la Justicia Administrativa	30/01/2012	31/12/2011	
215	01/03/2011	31/03/2011	Los servicios frente a las administraciones públicas, empresas y ciudadanos del Estado de Guatemala. Tienen un agente que los genera en la Dirección de Justicia Administrativa	Tasa de eficiencia salarial	Eticaica	Medir la proporción de personas que reciben el salario correspondiente	Personas que reciben el salario correspondiente	Porcentaje	Timestra	80	Logre que el porcentaje de personas que reciben el salario correspondiente sea igual o mayor al 90%	0	48	Adecuada	Lista de salarios	Instituto de la Justicia Administrativa	30/01/2012	31/12/2011	
216	01/03/2011	31/03/2011	Los servicios frente a las administraciones públicas, empresas y ciudadanos del Estado de Guatemala. Tienen un agente que los genera en la Dirección de Justicia Administrativa	Tasa de eficiencia salarial	Eticaica	Medir la validación de producción de evidencia	Producción de evidencia	Porcentaje	Timestra	100	Logre que el porcentaje de validación sea igual o mayor al 90%	0	41.20	Adecuada	Reporte de producción de evidencia	Instituto de la Justicia Administrativa	30/01/2012	31/12/2011	
217	01/03/2011	31/03/2011	Los servicios frente a las administraciones públicas, empresas y ciudadanos del Estado de Guatemala. Tienen un agente que los genera en la Dirección de Justicia Administrativa	Tasa mensual de validación de evidencia	Eticaica	Medir la validación de producción de evidencia	Producción de evidencia	Porcentaje	Timestra	100	Logre que el porcentaje de validación sea igual o mayor al 90%	0	82.80	Adecuada	Reporte de producción de evidencia	Instituto de la Justicia Administrativa	30/01/2012	31/12/2011	