



MAPA DE INDICADORES REGISTRO DE LA PROPIEDAD CANTÓN CUENCA



#	OEI	Política de calidad	Objetivo estratégico	Indicador de desempeño	Unidad Operativa	Frecuencia	Meta
1	OEI3	Aplicar acciones permanentes de mejora continua en nuestros procesos mediante la innovación y el uso de tecnologías avanzadas para ofrecer servicios registrales de máxima calidad.	Aplicar un programa de sistematización y automatización total de la gestión institucional y los procedimientos agregadores de valor.	1 Porcentaje de documentos gestionados en el Sistema de Gestión Documental Cuenca DOC.	SGE	Mensual	95%
2	OEI3	Aplicar acciones permanentes de mejora continua en nuestros procesos mediante la innovación y el uso de tecnologías avanzadas para ofrecer servicios registrales de máxima calidad.	Aplicar un programa de sistematización y automatización total de la gestión institucional y los procedimientos agregadores de valor.	2 Porcentaje de optimización "cero papeles" con el Sistema de Gestión Documental Cuenca DOC.	SGE	Mensual	95%
3	OEI6	Asegurar que cada trámite y consulta se gestione con la precisión y el respeto que los ciudadanos merecen y garantizando la seguridad jurídica de nuestros usuarios, fortaleciendo así la confianza en nuestra institución.	Fortalecer la estructura institucional a través de la optimización del talento humano; impulsando un proceso permanente de capacitación y profesionalización a los servidores/as.	3 Porcentaje de cumplimiento del Plan de Comunicación.	CSD	Trimestral	95%
4	OEI6	Asegurar que cada trámite y consulta se gestione con la precisión y el respeto que los ciudadanos merecen y garantizando la seguridad jurídica de nuestros usuarios, fortaleciendo así la confianza en nuestra institución.	Fortalecer la estructura institucional a través de la optimización del talento humano; impulsando un proceso permanente de capacitación y profesionalización a los servidores/as.	4 Número de impresiones o alcances de las publicaciones a través de las redes sociales institucionales.	CSD	Mensual	7800
5	OEI2	Asegurar que cada trámite y consulta se gestione con la precisión y el respeto que los ciudadanos merecen y garantizando la seguridad jurídica de nuestros usuarios, fortaleciendo así la confianza en nuestra institución.	Satisfacer las necesidades e inquietudes que los usuarios demanden del servicio registral, dando respuesta segura y oportuna a los requerimientos.	5 Porcentaje de cumplimiento del Plan Anual de Mantenimiento de la infraestructura del edificio y sus instalaciones.	JAD	Trimestral	95%
6	OEI2	Asegurar que cada trámite y consulta se gestione con la precisión y el respeto que los ciudadanos merecen y garantizando la seguridad jurídica de nuestros usuarios, fortaleciendo así la confianza en nuestra institución.	Satisfacer las necesidades e inquietudes que los usuarios demanden del servicio registral, dando respuesta segura y oportuna a los requerimientos.	6 Porcentaje de cumplimiento del Plan Anual de Contratación.	JAD	Mensual	80%
7	OEI2	Asegurar que cada trámite y consulta se gestione con la precisión y el respeto que los ciudadanos merecen y garantizando la seguridad jurídica de nuestros usuarios, fortaleciendo así la confianza en nuestra institución.	Satisfacer las necesidades e inquietudes que los usuarios demanden del servicio registral, dando respuesta segura y oportuna a los requerimientos.	7 Porcentaje de procesos finalizados en el portal de compras públicas.	JAD	Trimestral	80%

8	OEI2	Asegurar que cada trámite y consulta se gestione con la precisión y el respeto que los ciudadanos merecen y garantizando la seguridad jurídica de nuestros usuarios, fortaleciendo así la confianza en nuestra institución.	Satisfacer las necesidades e inquietudes que los usuarios demanden del servicio registral, dando respuesta segura y oportuna a los requerimientos.	8 Porcentaje de actos administrativos elaborados.	DAJ	Trimestral	100%
9	OEI1	Asegurar que cada trámite y consulta se gestione con la precisión y el respeto que los ciudadanos merecen y garantizando la seguridad jurídica de nuestros usuarios, fortaleciendo así la confianza en nuestra institución.	Satisfacer las necesidades e inquietudes que los usuarios demanden del servicio registral, dando respuesta segura y oportuna a los requerimientos.	9 Porcentaje de normativa institucional elaborada y socializada.	DAJ	Trimestral	100%
10	OEI1	Asegurar que cada trámite y consulta se gestione con la precisión y el respeto que los ciudadanos merecen y garantizando la seguridad jurídica de nuestros usuarios, fortaleciendo así la confianza en nuestra institución.	Demostrar el uso eficiente de los recursos financieros y materiales, a través de una ejecución presupuestaria responsable que permita impulsar los programas y proyectos que se levanten en la planificación institucional, para una gestión eficiente y eficaz	10 Porcentaje de cumplimiento del Plan Operativo Anual.	JPL	Mensual	80%
11	OEI5	Incrementar la satisfacción del usuario mediante una atención eficiente y transparente.	Demostrar el uso eficiente de los recursos financieros y materiales, a través de una ejecución presupuestaria responsable que permita impulsar los programas y proyectos que se levanten en la planificación institucional, para una gestión eficiente y eficaz	11 Porcentaje de ejecución del Plan Anual de Inversiones.	JPL	Mensual	80%
12	OEI5	Incrementar la satisfacción del usuario mediante una atención eficiente y transparente.	Reconstruir el modelo de procesos operativos, consolidando una estructura de procesos basada en la gestión del riesgo, con parámetros e indicadores orientados a la calidad total a través de la mejora continua	12 Porcentaje de procesos sustantivos mejorados.	JPL	Semestral	100%
13	OEI1	Asegurar que cada trámite y consulta se gestione con la precisión y el respeto que los ciudadanos merecen y garantizando la seguridad jurídica de nuestros usuarios, fortaleciendo así la confianza en nuestra institución.	Reconstruir el modelo de procesos operativos, consolidando una estructura de procesos basada en la gestión del riesgo, con parámetros e indicadores orientados a la calidad total a través de la mejora continua	13 Porcentaje de cumplimiento de planes de acción de mejora de la gestión institucional.	JPL	Trimestral	90%
14	OEI6	Asegurar que cada trámite y consulta se gestione con la precisión y el respeto que los ciudadanos merecen y garantizando la seguridad jurídica de nuestros usuarios, fortaleciendo así la confianza en nuestra institución.	Demostrar el uso eficiente de los recursos financieros y materiales, a través de una ejecución presupuestaria responsable que permita impulsar los programas y proyectos que se levanten en la planificación institucional, para una gestión eficiente y eficaz	14 Porcentaje de instrumentos de cooperación interinstitucional ejecutados.	JPL	Trimestral	100%

15	OEI6	Asegurar que cada trámite y consulta se gestione con la precisión y el respeto que los ciudadanos merecen y garantizando la seguridad jurídica de nuestros usuarios, fortaleciendo así la confianza en nuestra institución.	Fortalecer la estructura institucional a través de la optimización del talento humano; impulsando un proceso permanente de capacitación y profesionalización a los servidores/as.	15 Porcentaje de servidores públicos capacitados de acuerdo al Plan de Formación y Capacitación Institucional.	DTH	Trimestral	90%
16	OEI6	Asegurar que cada trámite y consulta se gestione con la precisión y el respeto que los ciudadanos merecen y garantizando la seguridad jurídica de nuestros usuarios, fortaleciendo así la confianza en nuestra institución.	Fortalecer la estructura institucional a través de la optimización del talento humano; impulsando un proceso permanente de capacitación y profesionalización a los servidores/as.	16 Porcentaje de inclusión personas con discapacidades.	DTH	Trimestral	4%
17	OEI6	Asegurar que cada trámite y consulta se gestione con la precisión y el respeto que los ciudadanos merecen y garantizando la seguridad jurídica de nuestros usuarios, fortaleciendo así la confianza en nuestra institución.	Fortalecer la estructura institucional a través de la optimización del talento humano; impulsando un proceso permanente de capacitación y profesionalización a los servidores/as.	17 Porcentaje de Cumplimiento del Plan Estratégico de Mejora del Clima Laboral.	DTH	Trimestral	100%
18	OEI6	Asegurar que cada trámite y consulta se gestione con la precisión y el respeto que los ciudadanos merecen y garantizando la seguridad jurídica de nuestros usuarios, fortaleciendo así la confianza en nuestra institución.	Fortalecer la estructura institucional a través de la optimización del talento humano; impulsando un proceso permanente de capacitación y profesionalización a los servidores/as.	18 Índice de rotación de nivel operativo.	DTH	Trimestral	10%
19	OEI6	Asegurar que cada trámite y consulta se gestione con la precisión y el respeto que los ciudadanos merecen y garantizando la seguridad jurídica de nuestros usuarios, fortaleciendo así la confianza en nuestra institución.	Fortalecer la estructura institucional a través de la optimización del talento humano; impulsando un proceso permanente de capacitación y profesionalización a los servidores/as.	19 Índice de rotación de nivel directivo.	DTH	Trimestral	10%
20	OEI2	Asegurar que cada trámite y consulta se gestione con la precisión y el respeto que los ciudadanos merecen y garantizando la seguridad jurídica de nuestros usuarios, fortaleciendo así la confianza en nuestra institución.	Fortalecer la estructura institucional a través de la optimización del talento humano; impulsando un proceso permanente de capacitación y profesionalización a los servidores/as.	20 Porcentaje de personal con contratos ocasionales.	DTH	Trimestral	20%
21	OEI2	Asegurar que cada trámite y consulta se gestione con la precisión y el respeto que los ciudadanos merecen y garantizando la seguridad jurídica de nuestros usuarios, fortaleciendo así la confianza en nuestra institución.	Satisfacer las necesidades e inquietudes que los usuarios demanden del servicio registral, dando respuesta segura y oportuna a los requerimientos.	21 Porcentaje de ejecución presupuestaria institucional.	DFI	Mensual	90%
22	OEI2	Asegurar que cada trámite y consulta se gestione con la precisión y el respeto que los ciudadanos merecen y garantizando la seguridad jurídica de nuestros usuarios, fortaleciendo así la confianza en nuestra institución.	Satisfacer las necesidades e inquietudes que los usuarios demanden del servicio registral, dando respuesta segura y oportuna a los requerimientos.	22 Porcentaje de eficacia en las autorizaciones de pago ejecutadas.	DFI	Mensual	0,9

23	OEI2	Asegurar que cada trámite y consulta se gestione con la precisión y el respeto que los ciudadanos merecen y garantizando la seguridad jurídica de nuestros usuarios, fortaleciendo así la confianza en nuestra institución.	Satisfacer las necesidades e inquietudes que los usuarios demanden del servicio registral, dando respuesta segura y oportuna a los requerimientos.	23 Tiempo promedio de atención a trámites registrales (72 horas).	DSR	Mensual	72 horas
24	OEI2	Asegurar que cada trámite y consulta se gestione con la precisión y el respeto que los ciudadanos merecen y garantizando la seguridad jurídica de nuestros usuarios, fortaleciendo así la confianza en nuestra institución.	Satisfacer las necesidades e inquietudes que los usuarios demanden del servicio registral, dando respuesta segura y oportuna a los requerimientos.	24 Porcentaje de trámites de certificados, atendidos.	DSR	Mensual	90%
25	OEI2	Asegurar que cada trámite y consulta se gestione con la precisión y el respeto que los ciudadanos merecen y garantizando la seguridad jurídica de nuestros usuarios, fortaleciendo así la confianza en nuestra institución.	Satisfacer las necesidades e inquietudes que los usuarios demanden del servicio registral, dando respuesta segura y oportuna a los requerimientos.	25 Porcentaje de trámites de inscripciones, atendidos.	DSR	Mensual	90%
26	OEI2	Asegurar que cada trámite y consulta se gestione con la precisión y el respeto que los ciudadanos merecen y garantizando la seguridad jurídica de nuestros usuarios, fortaleciendo así la confianza en nuestra institución.	Satisfacer las necesidades e inquietudes que los usuarios demanden del servicio registral, dando respuesta segura y oportuna a los requerimientos.	26 Porcentaje de trámites de copias certificadas, atendidos.	DSR	Mensual	90%
27	OEI2	Asegurar que cada trámite y consulta se gestione con la precisión y el respeto que los ciudadanos merecen y garantizando la seguridad jurídica de nuestros usuarios, fortaleciendo así la confianza en nuestra institución.	Satisfacer las necesidades e inquietudes que los usuarios demanden del servicio registral, dando respuesta segura y oportuna a los requerimientos.	27 Porcentaje de trámites registrales atendidos en la ventanilla virtual.	DSR	Mensual	95%
28	OEI3	Aplicar acciones permanentes de mejora continua en nuestros procesos mediante la innovación y el uso de tecnologías avanzadas para ofrecer servicios registrales de máxima calidad.	Satisfacer las necesidades e inquietudes que los usuarios demanden del servicio registral, dando respuesta segura y oportuna a los requerimientos.	28 Porcentaje de trámites registrales con costo cero, atendidos en el Sistema de Notificaciones Electrónicas (SINE).	DSR	Mensual	80%
29	OEI3	Aplicar acciones permanentes de mejora continua en nuestros procesos mediante la innovación y el uso de tecnologías avanzadas para ofrecer servicios registrales de máxima calidad.	Aplicar un programa de sistematización y automatización total de la gestión institucional y los procedimientos agregadores de valor.	29 Porcentaje de inventario registral construido, para aprobación de la DINARP.	DSR	Trimestral	100%
30	OEI2	Asegurar que cada trámite y consulta se gestione con la precisión y el respeto que los ciudadanos merecen y garantizando la seguridad jurídica de nuestros usuarios, fortaleciendo así la confianza en nuestra institución.	Aplicar un programa de sistematización y automatización total de la gestión institucional y los procedimientos agregadores de valor.	30 Porcentaje de cumplimiento del Plan de Mantenimiento de Asientos Registrales.	DSR	Trimestral	90%

31	OEI2	Asegurar que cada trámite y consulta se gestione con la precisión y el respeto que los ciudadanos merecen y garantizando la seguridad jurídica de nuestros usuarios, fortaleciendo así la confianza en nuestra institución.	Satisfacer las necesidades e inquietudes que los usuarios demanden del servicio registral, dando respuesta segura y oportuna a los requerimientos.	31 Porcentaje de evaluación del conocimiento de los procedimientos de registro de la propiedad.	DSR	Semestral	80%
32	OEI1	Asegurar que cada trámite y consulta se gestione con la precisión y el respeto que los ciudadanos merecen y garantizando la seguridad jurídica de nuestros usuarios, fortaleciendo así la confianza en nuestra institución.	Satisfacer las necesidades e inquietudes que los usuarios demanden del servicio registral, dando respuesta segura y oportuna a los requerimientos.	32 Porcentaje de satisfacción del usuario externo.	DTH	Semestral	92%
33	OEI2	Asegurar que cada trámite y consulta se gestione con la precisión y el respeto que los ciudadanos merecen y garantizando la seguridad jurídica de nuestros usuarios, fortaleciendo así la confianza en nuestra institución.	Demostrar el uso eficiente de los recursos financieros y materiales, a través de una ejecución presupuestaria responsable que permita impulsar los programas y proyectos que se levanten en la planificación institucional, para una gestión eficiente y eficaz	33 Nivel de preguntas, quejas y sugerencias tratadas en el tiempo comprometido.	DTH	Semestral	90%
34	OEI3	Aplicar acciones permanentes de mejora continua en nuestros procesos mediante la innovación y el uso de tecnologías avanzadas para ofrecer servicios registrales de máxima calidad.	Satisfacer las necesidades e inquietudes que los usuarios demanden del servicio registral, dando respuesta segura y oportuna a los requerimientos.	34 Porcentaje de atención de requerimientos de desarrollo.	JTI	Trimestral	90%
35	OEI3	Aplicar acciones permanentes de mejora continua en nuestros procesos mediante la innovación y el uso de tecnologías avanzadas para ofrecer servicios registrales de máxima calidad.	Aplicar un programa de sistematización y automatización total de la gestión institucional y los procedimientos agregadores de valor.	35 Porcentaje de disponibilidad de infraestructura TI.	JTI	Trimestral	90%
36	OEI3	Aplicar acciones permanentes de mejora continua en nuestros procesos mediante la innovación y el uso de tecnologías avanzadas para ofrecer servicios registrales de máxima calidad.	Aplicar un programa de sistematización y automatización total de la gestión institucional y los procedimientos agregadores de valor.	36 Porcentaje de capacidad de infraestructura TI.	JTI	Trimestral	70%
37	OEI3	Aplicar acciones permanentes de mejora continua en nuestros procesos mediante la innovación y el uso de tecnologías avanzadas para ofrecer servicios registrales de máxima calidad.	Aplicar un programa de sistematización y automatización total de la gestión institucional y los procedimientos agregadores de valor.	37 Porcentaje de disponibilidad de plataformas de software.	JTI	Trimestral	90%
38	OEI3	Aplicar acciones permanentes de mejora continua en nuestros procesos mediante la innovación y el uso de tecnologías avanzadas para ofrecer servicios registrales de máxima calidad.	Aplicar un programa de sistematización y automatización total de la gestión institucional y los procedimientos agregadores de valor.	38 Porcentaje de capacidad de plataformas de software.	JTI	Trimestral	70%
39	OEI3	Aplicar acciones permanentes de mejora continua en nuestros procesos mediante la innovación y el uso de tecnologías avanzadas para ofrecer servicios registrales de máxima calidad.	Aplicar un programa de sistematización y automatización total de la gestión institucional y los procedimientos agregadores de valor.	39 Porcentaje de disponibilidad de redes y comunicaciones.	JTI	Trimestral	90%

40	OEI3	Aplicar acciones permanentes de mejora continua en nuestros procesos mediante la innovación y el uso de tecnologías avanzadas para ofrecer servicios registrales de máxima calidad.	Aplicar un programa de sistematización y automatización total de la gestión institucional y los procedimientos agregadores de valor.	40 Porcentaje de capacidad de redes y comunicaciones.	JTI	Trimestral	0,8
----	------	---	--	---	-----	------------	-----