

## MEDICION DE LOS OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Y CONTROL

**Vigencia 2018**

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN OBJETIVOS				
OBJETIVO DEL SIGC	INDICADOR	META	PESO DEL INDICADOR EN EL AÑO	CUMPLIMIENTO SEGÚN EL PESO DEL INDICADOR
Resultado Medición Plan Estratégico	Porcentaje de Cumplimiento del Plan Estratégico	100%	40	94,00%
Fortalecer las competencias y el compromiso del personal de manera que contribuya al logro de los objetivos de la empresa	Efectividad del Plan de Formación y Capacitación	100%	10	100,00%
Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del SIGC	Porcentaje de eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos del SIGC	50%	20	97,60%
Atender en los términos de ley, las quejas, reclamos y recursos de los clientes	Atender en los términos de ley las quejas, reclamos y recursos de los clientes	<=9 días	10	99,90%
Satisfacer las necesidades y expectativas relacionadas con los servicios que presta la empresa	Estudio y evaluación del nivel de satisfacción del usuario, de la calidad del servicio e imagen institucional.	70%	20	100%
<b>CUMPLIMIENTO</b>				
El seguimiento y la medición al desempeño de los objetivos del SIGC arrojó durante la vigencia 2018 un cumplimiento del <b><u>97.1%</u></b>				

Fuente de Datos: Aplicativo de Indicadores

Reviso: Dra. Ludy Elena Alemán Castellanos – Asesora de Gerencia Planeación Corporativa y Calidad

Aprobó: Dra. Dayan Ayala Maldonado – Subgerente Planeación e Informática