

MEDICION DE LOS OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Y CONTROL

Segundo Trimestre 2019

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN OBEJTIVOS DEL SIGC				
OBJETIVO DEL SIGC	INDICADOR	META ANUAL	PESO ANUAL DEL INDICADOR	CUMPLIMIENTO TRIMESTRAL SEGÚN EL PESO DEL INDICADOR
Resultado Medición Plan Estratégico	Porcentaje de Cumplimiento del Plan Estratégico	100%	40	47.5%
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	73%
Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del SIGC	Porcentaje de eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos del SIGC	100%	20	85.8%
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	100%
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	0.00%
CUMPLIMIENTO				
<p>El seguimiento y la medición al desempeño de los objetivos del SIGC arrojó que, para el Segundo trimestre del año 2019, se va avanzando en el cumplimiento de las metas establecidas en un 53.4% Queda por reportar el dato correspondiente al Nivel de Satisfacción de Usuario que se realizará según información de la Subgerencia Comercial en el Segundo Semestre de la vigencia.</p>				

Fuente de Datos: Aplicativo de Indicadores

Reviso: Dra. Ludy Elena Alemán Castellanos

Aprobó: Ing. Steven Tellez

