

Medición al 4to trimestre de Objetivos del SIGC 2021

MEDICIÓN DE LOS OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL



El seguimiento y la medición al desempeño de los objetivos del SIGC arrojó durante la vigencia 2021, un cumplimiento del **98.6%**

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN OBJETIVOS DEL CALIDAD				
OBJETIVO DEL SIGC	INDICADOR	META	PESO DEL INDICADOR EN EL AÑO	CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR
Cumplir el Plan Estratégico	Porcentaje de Cumplimiento del Plan Estratégico	100%	40	96.7%
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	$\geq 96\%$	20	100%
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	≤ 12 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.	$\geq 80\%$	20	100%
CUMPLIMIENTO OBJETIVOS DE CALIDAD				98.6%

Fuente de Datos: Aplicativo de Indicadores

Aprobó: Alvaro Enrique Galvis Jerez
Subgerente Planeación e Informática