



MATRIZ DE SEGUIMIENTO DEL PLAN OPERATIVO ANUAL 2020

CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO



Brindar a los usuarios de los servicios de electricidad y telecomunicaciones una atención oportuna a sus reclamos, la debida protección a sus derechos, una asesoría profesional a sus consultas y una garantía que sus procedimientos serán tramitados conforme a los plazos legales, ofreciendo una solución objetiva, técnica y justa.

Lic. Wilfredo Hernández

Ing. Fulvio Orrego

MES REPORTADO

16/12/2019

RESPONSABLE DE POA

FIRMA DE RESPONSABLE DE POA

JEFE DE PLANIFICACION

FIRMA JEFE DE PLANIFICACION

FECHA DE ENTREGA

OBJETIVO DE LA GERENCIA

CÓDIGO	ACCIONES INSTITUCIONALES 2020	EJECUTA	INDICADOR DE LA ACCIÓN	I TRIMESTRE						PROGRAMACIÓN I TRIMESTRE	II TRIMESTRE						PROGRAMACIÓN II TRIMESTRE	III TRIMESTRE						PROGRAMACIÓN III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE						PROGRAMACIÓN IV TRIMESTRE	META FISICA	EJECUTADO	%		
				ENE		FEB		MAR			ABR		MAY		JUN			JUL		AGO		SEP			OCT		NOV		DIC							
				P	E	P	E	P	E		P	E	P	E	P	E		P	E	P	E	P	E		P	E	P	E	P	E						
ACCIONES OPERATIVAS INSTITUCIONALES 2020																																				
CAU-RE-01	Reclamos resueltos en el sector de electricidad	Departamento Técnico	El total de reclamos resueltos en el mes debe ser superior al total de reclamos ingresados en el mismo mes	100.00%		103.00%		105.00%		105.00%		107.00%		110.00%		110.00%		115.00%		115.00%		117.00%		120.00%		120.00%		113%								
CAU-RT-02	Reclamos resueltos en el sector de telecomunicaciones	Departamento Técnico	El total de reclamos resueltos en el mes debe ser superior al total de reclamos ingresados en el mismo mes	100.00%		103.00%		105.00%		105.00%		107.00%		110.00%		110.00%		115.00%		115.00%		117.00%		120.00%		120.00%		113%								
CAU-PE-03	Procedimientos administrativos resueltos en el sector de electricidad	Departamento Legal	Total de sentencias emitidas en el mes debe ser al menos un 50 % del total autos de inicio de procedimiento del mes	50.00%		50.00%		50.00%		50.00%		55.00%		55.00%		60.00%		60.00%		60.00%		65.00%		65.00%		65.00%		58%								
CAU-PT-04	Procedimientos administrativos resueltos en el sector de telecomunicaciones	Departamento Legal	Total de sentencias emitidas en el mes debe ser al menos un 50 % del total autos de inicio de procedimiento del mes	50.00%		50.00%		50.00%		50.00%		55.00%		55.00%		60.00%		60.00%		60.00%		65.00%		65.00%		65.00%		58%								
CAU-DIG-05	Atenciones brindadas a los usuarios a través de medios digitales	Medios digitales CAU	Partiendo del promedio mensual del año anterior, cada mes el CAU debe brindar más atenciones en medios digitales a medida que se dan a conocer a la	30.0		35.0		40.0		105.0		45.0		50.0		55.0		150.0		60.0		65.0		70.0		195.0		75.0		80.0		85.0		240.0		690.00
CAU-PROY-06	Reuniones con enlaces, distribuidoras y otras instituciones para dar seguimiento a proyectos de normalización de redes de terceros y de beneficio social	Especialista de Proyectos	Al menos una reunión mensual	1.0		1.0		1.0		3.0		1.0		1.0		1.0		3.0		1.0		1.0		1.0		3.0		1.0		1.0		3.0		12.00		

Ing. Manuel Ernesto Aguilar Superintendente



SIGET

Firma de UP



RECIBIDO SIGET

16 DIC 2019 Fecha de recibido

UNIDAD DE PLANIFICACIÓN