



MATRIZ DE PRESENTACIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL PARA EL AÑO 2021

GERENCIA/UNIDAD: 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.

Responsable del POA: María Consuelo Figueroa

Firma de Responsable de POA: *[Signature]*

Gerente / Jefe de Unidad: Wilfredo A. Hernández

Firma Gerente/Jefe de Unidad: *[Signature]*

Fecha de Entrega: 04/12/2020

OBJETIVO DE LA GERENCIA

CÓDIGO	ACCIONES INSTITUCIONALES 2021	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	ANUAL	
				ENE	FEB	MAR		ABR	MAY	JUN		JUL	AGO	SEP		OCT	NOV	DIC		META FÍSICA	%
				P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P

ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES 2021

																				RESULTADOS	
CAU_01_2021	Incentivar a la población al uso de los servicios del CAU a través de las nuevas tecnologías.	Jefes CAU	Nuevas tecnologías	8.33%	8.33%	8.34%	25.00%	8.33%	8.33%	8.34%	25.00%	8.33%	8.33%	8.34%	25.00%	8.33%	8.33%	8.34%	25.00%	100.00%	
CAU_02_2021	Puesta en marcha de una política Cero Papel y modernización del proceso de envío y recepción de documentación utilizando medios tecnológicos.	Jefes CAU	Política cero papel	8.33%	8.33%	8.34%	25.00%	8.33%	8.33%	8.34%	25.00%	8.33%	8.33%	8.34%	25.00%	8.33%	8.33%	8.34%	25.00%	100.00%	
CAU_03_2021	Creación de CAU regionales integrales junto con canales digitales CAU.	Jefes CAU	Automatización del CAU	8.33%	8.33%	8.34%	25.00%	8.33%	8.33%	8.34%	25.00%	8.33%	8.33%	8.34%	25.00%	8.33%	8.33%	8.34%	25.00%	100.00%	
CAU_04_2021	Modernización de equipo y herramientas técnicas del CAU	Jefes CAU	Modernización de equipo técnico	8.33%	8.33%	8.34%	25.00%	8.33%	8.33%	8.34%	25.00%	8.33%	8.33%	8.34%	25.00%	8.33%	8.33%	8.34%	25.00%	100.00%	
CAU_05_2021	Creación de directrices y metodologías internas para estandarizar el trabajo operativo y para tecnificar al personal del CAU.	Jefes CAU	Estandarización del CAU	8.33%	8.33%	8.34%	25.00%	8.33%	8.33%	8.34%	25.00%	8.33%	8.33%	8.34%	25.00%	8.33%	8.33%	8.34%	25.00%	100.00%	
							0.00%				0.00%				0.00%				0.00%	0.00%	

ACCIONES OPERATIVAS INSTITUCIONALES 2021

CAU_06_2021	Atenciones brindadas a usuarios por parte del personal técnico y jurídico del CAU, de forma presencial o digital.	Área técnica y legal	Atenciones brindadas	100%	100%	100%	100.00%	100%	100%	100%	100.00%	100%	100%	100%	100.00%	100%	100%	100%	100.00%	100.00%	
CAU_07_2021	Gestiones resueltas a usuarios por parte del personal técnico del CAU	Área técnica	Gestiones resueltas	95%	95%	95%	95.00%	95%	95%	95%	95.00%	95%	95%	95%	95.00%	95%	95%	95%	95.00%	95.00%	
CAU_08_2021	Reclamos resueltos a usuarios por parte del personal técnico del CAU	Área técnica	Reclamos resueltos	90%	90%	90%	90.00%	90%	90%	90%	90.00%	90%	90%	90%	90.00%	90%	90%	90%	90.00%	90.00%	
CAU_09_2021	Procedimientos administrativos resueltos a usuarios por parte del personal jurídico del CAU	Área legal	Procedimientos resueltos	80%	80%	80%	80.00%	80%	80%	80%	80.00%	80%	80%	80%	80.00%	80%	80%	80%	80.00%	80.00%	
							0.00%				0.00%				0.00%				0.00%	0.00%	

Notas: Observaciones o notas explicativas que desee incluir

RECIBIDO SIGET 8.7 0.00%

[Signature]
Ing. Manuel Ernesto Aguilar
Superintendente
Exclusivo para aprobación de Dirección Superior



Firma de UP: _____ Sello UP: _____
Fecha de recibido: 04/12/2020
Exclusivo para la Unidad de Planificación

UNIDAD DE PLANIFICACIÓN

SIGET