



MATRIZ DE PRESENTACIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL PARA EL AÑO 2024

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.

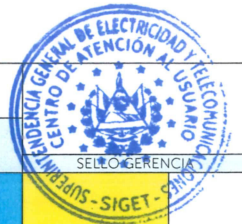
Ing. José Armando Hernández Luna

[Signature]

Licda. Ana Carolina Fuentes De Marengo

[Signature]

20/06/2023



OBJETIVO DE LA GERENCIA / UNIDAD

Table with columns for Codigo, Acciones Institucionales 2024, Ejecuta, Indicador de la Acción, Trimestres (I-IV), Programación I-IV, Anual, Meta Física, and %.

ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES 2024

Table containing strategic actions CAU-01-2023 to CAU-04-2023 with performance metrics.

ACCIONES OPERATIVAS INSTITUCIONALES 2024

Table containing operational actions CAU-05-2023 to CAU-08-2023 with performance metrics.

Ing. Manuel Ernesto Aguilar Superintendente



Exclusivo para aprobación de Dirección Superior

[Signature]

Firma de UP



Sello UP

Exclusivo para la Unidad de Planificación

RECIBIDO SIGET 20 JUN. 2023

UNIDAD DE PLANIFICACIÓN

Fecha de recibido



GOBIERNO DE EL SALVADOR

DE: Licda. Ana Carolina Fuentes De Marengo

Jefa CAU Nacional

FECHA: 20/6/2023

UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE CALIDAD

Plan Operativo Anual 2024

Detalle de Indicadores a reportar para las Actividades de Centro de Atención al Usuario

PARA: Ing. Fulvio Orrego

Jefe de Unidad de Planificación

Código	Acción	Descripción del Indicador	Formula	Dato deseado	Variabilidad	Meta	Periodicidad	Peso (%)	Descripción anual
CAU-01-2023	Incentivar a la población al uso de los servicios del CAU a través de las nuevas tecnologías.	El uso de los servicios del CAU esa siendo utilizado a través de medios digitales pero se continuara trabajando en desarrollar campañas informativas en conjunto con la Unidad de Comunicaciones para darle a conocer a la población de las distintas plataformas digitales que facilitan la presentación y seguimiento de sus reclamos.	Eficacia (Ejecución de etapas para incentivar el uso de los servicios del CAU / Etapas programadas) *100	100.00%	-5.50%	>=94.5% y <=100%	Mensual	10.00%	Al finalizar el año se espera cumplir como mínimo con el 90% de las tareas que implican esta acción.
CAU-02-2023	Continuidad de una política Cero Papel y modernización del proceso de envío y recepción de documentación utilizando medios tecnológicos.	El uso de papel ha sido disminuido considerablemente de forma interna y externa (usuarios), pero se busca crear nuevas formas para aprovechar los medios tecnologicos para ampliar ese margen en el año 2024	Eficacia (Ejecución de etapas para politica cero papel / Etapas programadas) *100%	100.00%	-5.50%	>=94.5% y <=100%	Mensual	10.00%	Al finalizar el año se debe cumplir con al menos el 95% de los porcentajes establecidos en esta meta.
CAU-03-2023	Modernización de las instalaciones del CAU así como de sus equipos de trabajo	Se ha logrado la actualización de equipo en una gran parte de las instalaciones del CAU pero se seguira trabajando en la Modernización de todas las oficinas regionales que atienden usuarios tanto en su infraestructura para recibir a los usuarios así como en su equipamiento (equipos técnicos) para poder solventar de forma más oportuna los reclamos y garantizar la seguridad del personal	Eficacia (Modernización de los CAU y sus equipos / Etapas programadas)*100%	100.00%	-5.50%	>=94.5% y <=100%	Mensual	10.00%	Al finalizar el año de debe cumplir el 90% de las tareas que implican esta acción, de conformidad con el calendario de acciones estratégicas 2024 del CAU.
CAU-04-2023	Mantener y mejorar las directrices y metodologías internas para estandarizar el trabajo operativo y para tecnificar al personal del CAU.	Ante la diversidad de casos que se presentan en los CAU es importante continuar celebrando reuniones semanales donde se plantean problemas técnicos y legales complejos y sus soluciones y a la vez socializarlos.	Eficacia (Ejecución de etapas de seguimiento de directrices / Etapas programadas) *100%	100.00%	-5.50%	>=94.5% y <=100%	Mensual	15.00%	Al finalizar el año de debe cumplir el 100% de las tareas que implican esta acción
CAU-05-2023	Atenciones brindadas a usuarios por parte del personal técnico y jurídico del CAU, de forma presencial o digital.	Diaramente se atienden una cantidad importante de usuarios cuyos planteamientos se resuelven de forma expedita debido a la naturaleza de los mismos, por lo que se debe continuar brindando ese tipo de asesoría a fin de proteger los derechos de los usuarios a tener una inmediata respuesta a sus planteamientos.	Eficacia (Atenciones brindadas / Atenciones recibidas) *100%	100.00%	./- 1.25%	>=98.75% y <=101.25%	Mensual	13.00%	El año debe finalizar con el 100% de atenciones de usuarios solventadas
CAU-06-2023	Gestiones resueltas a usuarios por parte del personal técnico del CAU	Son las peticiones de los usuarios que se resuelven sin necesidad de diligencias adicionales con el simple análisis de la información presentada por el usuario o información que se obtiene de forma inmediata con la distribuidora	Eficacia (Gestiones finalizadas / Gestiones iniciadas) *100%	100.00%	./- 10.38%	>=89.62% y <=110.38%	Mensual	14.00%	El año debe finalizar con al menos el 95% de gestiones de usuarios solventadas, al promediar los 12 meses.
CAU-07-2023	Reclamos resueltos a usuarios por parte del personal técnico del CAU	Estos corresponden a planteamientos con cierto grado de complejidad, por lo que para resolverlos se necesita una analisis integral de los datos técnicos incluso legales la realización de inspecciones	Eficacia (Reclamos finalizadas / Reclamos iniciadas) *100%	100.00%	./- 22.11%	>=77.89% y <=122.11%	Mensual	13.00%	El año debe finalizar con al menos el 95% de reclamos de usuarios solventados, al promediar los 12 meses.
CAU-08-2023	Procedimientos administrativos resueltos a usuarios por parte del personal jurídico del CAU	Existen reclamos que debido a su complejidad y origen del diferendo es necesario iniciar un procedimientos acorde a la Ley de Procedimientos Administrativos y las normativas técnicas. En estos casos se trabaja de forma conjunta el área técnica y legal	Eficacia (Procedimientos finalizados / Procedimientos iniciados) * 100%	100.00%	./- 15%	>=85% y <=115%	Mensual	15.00%	El año debe finalizar con al menos el cumplimiento del 85% de procedimientos administrativos de usuarios solventados, al promediar los 12 meses.
								100.00%	

Jefa
FIRMA Y SELLO

RECIBIDO SIGET

20 JUN. 2023

UNIDAD DE PLANIFICACIÓN

FIRMA Y SELLO DE RECIBIDO DE LA UNIDAD DE PLANIFICACIÓN