

GERENCIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, TRANSPARENCIA, COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO					15 de julio 2018														
GERENCIA					Fecha de Entrega	Firma de Gerente	Firma de Responsable de POA												
Objetivo Estratégico	Adoptar el marco filosófico del buen vivir en el diseño y ejecución de procesos de participación ciudadana logrando que se promuevan y se ejercite el enfoque de Derechos Humanos, Género y ciclo de la vida, con el propósito que la ciudadanía participe de manera conciente, organizada y sostenida en la consecución de servicios de calidad.					Lic. Alexander Aguilar	Sra. Xiomara Gonzalez de Escobar												
Código	Descripción de Acciones	Ejecuta	Indicador de la Acción	Tipo de Medición	Meta Física a Diciembre 2019	PROGRAMACION DE METAS MENSUAL										Presupuesto (\$)			
						I TRIMESTRE			II TRIMESTRE			III TRIMESTRE		IV TRIMESTRE					
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES																			
GPC-01-3.1.3.1	Talleres de seguimiento con el personal de SIGET sobre la Política de Participación Ciudadana	Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario	Listado de Talleres realizados	Semestral	2						1						1	\$ -	
GPC-02-3.1.3.2	Cuestionario al personal de SIGET para medir el alcance de conocimiento de la Política de Participación Ciudadana		Informe (Listado y cuestionario)	Semestral	2						1							1	\$ -
GPC-03-3.2.1.1	Presencia en el Programa Gobernando con la Gente y Festivales del Buen Vivir para dar asistencia a la población y recibir denuncias ciudadanas		Informe de Ejecución	Alternado	10			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	\$ -
GPC-04-3.3.1.1	Campaña informativa en centros educativos sobre la energía eléctrica y telecomunicaciones y el rol de SIGET		Informe de Ejecución	Alternado	2					1				1					\$ -
GPC-05-3.3.1.2	Foros en Universidades sobre Energía Eléctrica y Telecomunicaciones		Informe de Ejecución	Anual	1							1							\$ -
GPC-06-3.1.1.4-1	Desarrollar coordinación interinstitucional con Alcaldías Y Otras		Informe de Ejecución	Mensual	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	\$ -
GPC-07-3.1.1.4-2	Desarrollar coordinaciones interinstitucionales con Ministerios e Instituciones Gubernamentales		Informe de Ejecución	Mensual	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	\$ -
GPC-08-3.3.3.1	Acompañamiento y seguimiento de los Consejos Ciudadanos		Informe de Ejecución	Bimensual	6			1		1			1		1		1		\$ -
GPC-09-3.2.2.2	Sistema eficaz y eficiente que acorte los tiempos de respuesta a quejas y reclamos, procedimientos y flujos de resoluciones de denuncias.3w		Informe de Evaluación	Anual	1													1	\$ -
GPC-10-3.3.3.2	Asesoría Legal o Técnica a Organizaciones Sociales		Informe de Ejecución	Mensual	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	\$ -
GPC-11-3.3.2.1	Desarrollo de sistema de atención donde se descargue toda la información de las gerencias y unidades de SIGET y operadores		Informe	Anual	1													1	\$ -
GPCC-12-3.3.2.2	Seguimiento de interacción en el sistema de recepción y resolución de información. (Whatsapp)	Relaciones Públicas y Comunicaciones	Informe	Mensual	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	\$ -	
GPCC-13-3.1.2.1	Elaboración de Boletín trimestral sobre el comportamiento de los sectores de electricidad y telecomunicaciones y el rol de SIGET		Informe de ejecución	Trimestral	4			1			1			1			1	\$ -	
GPCC-14-3.2.2.1-1	Recepción de denuncias a través de las cuentas de Redes Sociales en tiempo Real.		Informe de ejecución	Mensual	125	7	8	10	12	10	12	10	12	10	12	10	12	\$ -	
GPCC-15-3.2.2.1-2	Gestión de inquietudes o quejas interpuestas por los usuarios detectadas a través del monitoreo de las redes sociales de SIGET a efecto de dar respuesta competente a la Unidad.		Reporte de ejecución	Mensual	256	47	33	20	15	18	25	15	10	20	15	18	20	\$ -	
GPCC-16-3.1.1.1	Implementación de estrategias en Redes Sociales (facebook y Twitter)		Informe de ejecución	Alternado	4	1					1			1			1	\$ -	
GPCC-17-3.1.1.3	Canal noticioso en páginas Web de interacción (YouTube).		Videos publicados	Alternado	14			3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	\$ -	
GPCC-18-3.1.1.2	Establecer estrategias de relación con medios de comunicación para dar a conocer el Rol de SIGET		Informe de ejecución	Alternado	3	1					1				1			\$ -	
GPCC-19-3.3.4.1	Campañas informativas de los derechos de la población salvadoreña referente a los servicios de electricidad y telecomunicaciones.		Informe de ejecución	Alternado	2							1				1		\$ -	
ACCIONES OPERATIVAS INSTITUCIONALES																			
GPC-20-19	Gestionar y/o coordinar la participación en ferias de servicios, gabinetes móviles departamentales.	Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario	Correo y/o memorando	Mensual	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	\$ -	
GPC-21-19	Presentar el Presupuesto de la Gerencia GPCTCAU a la Gerencia Financiera		Presupuesto presentado	Anual	1							1						\$ -	
GPC-22-19	Presentación del POA 2020 a la Unidad de Planificación		POA presentado	Anual	1							1						\$ -	
GPC-23-19	Presentación de las Matrices de Seguimiento Mensual con su respectivo Informe Sustantivo Mensual de ejecución año 2019		Matriz presentada	Mensual	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	\$ -	



GPC-24-19	Presentación de Matriz de Reporte del estado de Riesgos 2018 a la Unidad de Planificación	Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario	Presentación de Matriz de Reporte	Anual	1	1												\$	-	
GPC-25-19	Presentación de Mapa de Riesgo 2020 a la Unidad de Planificación		Presentación de Mapa Riesgo	Anual	1							1							\$	-
GPC-26-19	Presentar a la UP los medios de verificación del año 2018 (anual)		Ampos de medios de verificación presentados	Anual	1														\$	-
GPC-27-19	Presentar los medios de verificación del primer semestre del POA 2019 a la UP		Ampo de Medios de Verificación Presentados	Anual	1														\$	-
GPC-28-19	Informes sobre la Supervisión y seguimiento en la gestión Comunitaria de Proyectos de Electrificación de Beneficio Social		Informes	Mensual	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	\$	-
CAU-29-19	Resolución de denuncias en el sector de electricidad.	Centro de Atención al Usuario	Índice solución de Denuncias del CAU	Mensual	3,674	280	262	283	265	320	306	353	277	340	355	345	288	\$	-	
CAU-30-19	Inspecciones técnicas en casos relacionados a denuncias en el área de Electricidad		Índice de inspecciones técnicas	Mensual	1,127	82	75	85	86	103	96	110	87	102	108	105	88	\$	-	
CAU-31-19	Reunión con distribuidoras para conciliación de denuncias.		Audiencias Realizadas	Mensual	78	4	6	7	5	7	8	7	5	9	8	7	5	\$	-	
CAU-32-19	Trámite de denuncias en el sector de telecomunicaciones.		Porcentaje de Gestiones Efectuadas	Mensual	299	22	22	25	23	27	26	28	21	29	28	27	21	\$	-	
CAU-33-19	Generación de informes de Gestión de resolución de denuncias por centros regionales		Informes Realizados	Mensual	69	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	\$	-	
CAU-34-19	Reunión con distribuidoras para mejorar los procesos comunes.		Cantidad de Procesos Observados	Mensual	69	5	5	5	5	6	7	6	6	6	6	6	6	\$	-	
CAU-35-19	Capacitaciones técnicas y administrativas, en línea, Nacionales.		Capacitaciones a personal del CAU	Alternado	33			8			11	1		10	2	1		\$	-	
CAU-36-19	Reunión con el Comité Ejecutivo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor S.N.P.C.		Informe de Ejecución	Mensual	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	\$	-	
CAU-37-19	Reunión con Comité Sectorial de Reglamentación en el marco del Sistema Nacional de Protección al Consumidor.		Informe de Ejecución	Mensual	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	\$	-	
CAU-38-19	Reunión con Comité Sectorial de Energía y Telecomunicaciones del Sistema Nacional de Protección al Consumidor.		Informe de Ejecución	Mensual	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	\$	-	
CAU-39-19	Acuerdos emitidos por el CAU, vinculados a reclamos de Usuarios en el sector de electricidad.		Índice de Acuerdos Realizados	Mensual	285	25	25	25	20	25	25	25	20	25	25	25	20	\$	-	
CAU-40-19	Resoluciones emitidas por el CAU, vinculadas a reclamos de Usuarios del sector de Telecomunicaciones.		Índice de proyectos de resolución realizados	Mensual	171	15	15	15	12	15	15	15	12	15	15	15	12	\$	-	
CAU-41-19	Reunión con ENLACES, CDC, Y CAESS, para solventar solicitudes de normalización de redes de distribución propiedad de terceros.		Informe de Ejecución	Mensual	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	\$	-	
CAU-42-19	Generación de Informes Técnicos		Informes realizados	Mensual	125	8	10	11	9	13	12	11	7	13	11	11	9	\$	-	
CAU-43-19	Participación de la SIGET en eventos de Inauguración de Normalización de Líneas de Terceros.		Eventos de inauguración	Mensual	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	\$	-	
CAU-44-19	Impartir charlas a las Municipalidades, relacionadas con la eficiencia energética, facturación de alumbrado público y costos por tasa Municipal por poste.		Informe de Ejecución	Alternado	10			2			3	1		2		1	1	\$	-	
CAU-45-19	Evaluación operativa para establecimiento de oportunidades de mejora de procesos y procedimientos.		Reunión evaluativa	Alternado	6		1		1		1		1		1		1	\$	-	
CAU-46-19	Modificación/Innovación e inclusión de procesos relacionados a la resolución de reclamos en el área de electricidad y trámites relacionados al proceso de reclamos en el área de telecomunicaciones.		Cantidad de Procesos / Procedimiento modificado creado	Alternado	2								1				1	\$	-	



CAU-47-19	Revisión y modificación e implementación de indicadores aplicables a los procesos y procedimientos.	Centro de Atención al Usuario	Cantidad Indicadores revisados y / o modificados	Semestral	2					1						1		\$	-	
CAU-48-19	Generación de datos estadísticos para informes de rendición de cuentas.		Cuadros estadísticos de denuncias.	Semestral	2					1							1		\$	-
CAU-49-19	Generación y envío a Defensoría del Consumidor (D.C) reporte de casos derivados desde la D.C. al C.A.U.		Reporte mensual	Mensual	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	\$	-
CAU-50-19	Medición de satisfacción de los usuarios que han utilizado los servicios brindados por el CAU de la SIGET.		Informes	Alternado	2						1				1				\$	-
RPC-51-19	Monitoreo de noticias en medios impresos	Relaciones Públicas y Comunicaciones	Recortes de Noticias	Mensual	363	30	28	31	30	31	30	31	31	30	31	30	30	\$	-	
RPC-52-19	Monitoreo de noticias y envío digital a la Dirección Superior		Envío de Noticias y capturas de pantalla	Mensual	365	31	28	31	30	31	30	31	31	30	31	30	31	\$	-	
RPC-53-19	Conferencia de Prensa		Lista de asistencia de medios	Alternado	20			1	2	2	1	3	2	2	3	2	2	\$	-	
RPC-54-19	Entrevistas con medios de comunicación		fotografía de Entrevistas realizadas	Alternado	11		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	\$	-	
RPC-55-19	Elaboración de boletines de Prensa		Boletines elaborados	Alternado	39		2	4	3	4	3	3	4	4	5	4	3	\$	-	
RPC-56-19	Elaboración de boletín interno		Informe de ejecución	Alternado	11		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	\$	-	
RPC-57-19	Elaboración y envío de convocatoria de prensa		Elaboración de la convocatoria	Alternado	9			1	1		1	1		1	1	1	2	\$	-	
RPC-58-19	Elaboración de discursos		Discurso elaborado	Alternado	25		1	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	\$	-	
RPC-59-19	Empastados de monitoreo de noticias, costos y publicaciones		Empastados realizados	Mensual	36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	\$	-	
RPC-60-19	Apoyo en eventos externos institucionales		eventos realizados	Alternado	22		1	1	2	1	1	2	2	3	3	3	3	\$	-	
RPC-61-19	Apoyo en eventos Internos.		eventos realizados	Alternado	12				1	1	2	1	1	2	1	1	2	\$	-	
RPC-62-19	Elaboración de cuadernos de trabajo institucionales		Cuadernos	Anual	1									1				\$	-	
RPC-63-19	Capitaciones en temas comunicacionales		Doc. De autorización de capacitación o diploma	Alternado	6				2				2	1			1	\$	-	
RPC-64-19	Recepción de consultas o denuncia a través de correo electrónico institucional		Correos electrónicos enviados	Mensual	93	10	3	10	8	6	8	10	6	6	10	6	10	\$	-	
RPC-65-19	Elaboración de guión de maestra de ceremonia en eventos.		Guión de elaboración	Alternado	8				1		1	1		1	1	1	2	\$	-	
RPC-66-19	Actualización de datos de portabilidad Numérica		Documento de actualización	Mensual	238	19	20	21	17	22	19	23	17	21	23	21	15	\$	-	
RPC-67-19	Coordinación y realización de Publicaciones Institucionales de las Gerencias y Unidades.		copia de publicaciones realizadas	Mensual	157	6	21	10	14	12	14	12	14	14	12	14	14	\$	-	
RPC-68-19	Solicitud de publicaciones a CAPRES		copias de cartas	Mensual	283	12	15	16	28	24	28	24	28	28	24	28	28	\$	-	
RPC-69-19	Adquisición de promocionales institucionales		Promocionales	Anual	12		12											\$	-	



RPC-70-19	Elaboración de procesos de compra
RPC-71-19	Elaboración de actas de recepción
RPC-72-19	Elaboración de informes de costos de publicaciones
RPC-73-19	Elaboración de evaluaciones de procesos de compra.
RPC-74-19	Elaboración de videos y producción Institucional
RPC-75-19	Informe de elaboración de diseños gráficos
RPC-76-19	Apoyo fotográfico en inspecciones y eventos realizados.
RPC-77-19	Actualización de archivo digital de fotografía
RPC-78-19	Apoyo en toma de videos en actividades internas y externas
RPC-79-19	Actualización de archivo digital de video
RPC-80-19	Diseño y elaboración de material informativo institucional
RPC-81-19	Publicaciones en Redes Sociales Institucionales.
UAIT-82-19	Difundir los servicios de la UAIT y SIGET, promoviendo participación ciudadana con asociaciones y público en general
UAIT-83-19	Promover la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), transparencia institucional y buenas practicas a los empleados de SIGET
UAIT-84-19	Gestión y envío de actualización del Índice de Información Reservada al Instituto de Acceso a la Información Pública-IAIP
UAIT-85-19	Gestión y recopilación de Información Oficiosa
UAIT-86-19	Actualización de Información Oficiosa en panel de control Transparencia SIGET
UAIT-87-19	Informe anual estadístico de solicitudes de información
UAIT-88-19	Gestión de solicitudes y consultas de información
UAIT-89-19	Ingreso y/o actualizaciones de solicitudes en el Sistema de Gestión de Solicitud-SGS
UAIT-90-19	Asistencia a eventos informativos a temas relacionados al Derecho de Acceso a la Información Pública en El Salvador .
UAIT-91-19	Capacitar al personal de la UAIT en temas relacionados a transparencia, Acceso a la Información, Telecomunicaciones, Electricidad y Participación Ciudadana
UAIT-92-19	Crear equipo institucional para la Rendición de Cuentas

Relaciones Públicas y Comunicaciones

Unidad de Acceso a la Información

Requerimiento	Mensual	292	13	19	20	28	24	28	24	28	28	24	28	28	\$	-
Acta de recepción	Mensual	570	26	38	40	56	48	56	48	56	56	48	56	42	\$	-
Informe de ejecución	Mensual	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	\$	-
Evaluaciones elaboradas	Mensual	292	13	19	20	28	24	28	24	28	28	24	28	28	\$	-
Videos editados	Mensual	18	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	\$	-
Informe de ejecución	Mensual	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	\$	-
Informe de Ejecución	Mensual	131	12	10	9	12	15	12	10	8	10	12	11	10	\$	-
imagen de archivo digital	Mensual	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	\$	-
Toma de video	Mensual	42	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	\$	-
imagen de archivo digital	Mensual	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	\$	-
material informativo elaborado	Anual	15				15									\$	-
Informe de ejecución	Mensual	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	\$	-
Talleres realizados, eventos apoyados y/o materiales informativos entregados	Semestral	2				1						1			\$	-
Talleres, reuniones y/o comunicados informativos	Alternado	2			1								1		\$	-
Memorando y/o correos	Semestral	2	1						1						\$	-
Memorando y/o correos	Alternado	2		1					1						\$	-
Captura de pantalla de la actualización en el Portal de Transparencia-SIGET	Mensual	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	\$	-
Documento de solicitud de información de parte del IAIP y/o informe	Anual	1	1												\$	-
Registro de solicitudes y consultas de información, presentado en versión pública con base al Art. 30 de la LAIP	Mensual	200	10	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	10	\$	-
Captura de pantalla de la solicitudes ingresadas y/o actualizadas en el panel de control en versión pública con base al Art. 30 de la LAIP	Mensual	118	9	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	9	\$	-
Correos de invitación y/o documento informativo facilitados en el evento	Alternado	3						1			1			1	\$	-
Invitaciones a eventos, talleres y/o capacitación	Alternado	3				1			1				1		\$	-
Documento y/o memorando	Anual	1							1						\$	-



UAIT-93-19	Elaborar plan de trabajo para la Rendición de Cuentas	Unidad de Acceso a la Información	Documento	Anual	1														\$	-	
UAIT-94-19	Recopilar y consolidar información para el informe de Rendición de Cuentas		Memorando	Anual	1															\$	-
UAIT-95-19	Desarrollar el evento de Rendición de Cuentas		Tarjetas de invitación, redes sociales y/o documento	Anual	1								1							\$	-
UAIT-96-19	Informe de resultados de la Rendición de Cuentas		Documento	Anual	1													1		\$	-
UAIT-97-19	Participación en ferias de servicios, gabinetes móviles departamentales y/o eventos de transparencia, acercando los servicios de la UAIT y SIGET a la población		Monitoreo de redes sociales y/o lista de asistencia	Alternado	8	1	1	1	1				1	1	1	1				\$	-
UAIT-98-19	Remitir estadísticas de la solicitudes de información y consultas a la Secretaría de Participación Ciudadana, Transparencia y Anticorrupción		Correos de solicitud y remisión de estadísticas de solicitudes de información y consultas	Mensual	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	\$	-
CIT-99-19	Mejoramiento en los stand de exhibición del CIT	Centro de Innovación Tecnológica	Informe	Alternado	8	1	1		1	1			1	1					\$	-	
CIT-100-19	Coordinar visitas de estudiantes para exposición de temas de electricidad y telecomunicaciones		Informe	Alternado	7			1	1	1	1			1	1					\$	-
CIT-101-19	Visita de estudiantes a las instalaciones del CIT		Informe	Alternado	7		1		1	1	1			1	1					\$	-
CIT-102-19	Alianza estratégica con compañía telefónicas y de electricidad para cooperación de divulgación del CIT		Informe	Semestral	2						1								1	\$	-
CIT-103-19	Coordinación interna con las Gerencias y/o Unidades de SIGET para actualización de temas para exhibiciones en el CIT		Informe	Alternado	9		1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	\$	-
PI-104-19	Gestionar y coordinar la participación de autoridades de SIGET en eventos Institucionales.	Protocolo Institucional	Memorandos y/o correos	Mensual	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	\$	-
PI-105-19	Gestionar y Tramitar Misiones Oficiales, Itinerarios de vuelos de las altas Autoridades de SIGET		Memorandos y/o correos	Mensual	34	2	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	4	2	4	\$	-
PI-106-19	Tramitar y Coordinar reconocimientos institucionales para eventos Oficiales e Institucionales		Informe de obsequios entregados	Alternado	8	2								4				2		\$	-
PI-107-19	Coordinar Reuniones previas con diferentes representantes del CONSEJO MUNDIAL DE LA UIT		Memorandos y/o correos	Alternado	7	1			2		2	2								\$	-
PI-108-19	Elaboración de documentación protocolaria (cartas, tarjetas e invitaciones)		Estadístico de documentos remitidos y ejemplar entregado	Mensual	1,730	90	100	200	90	200	200	100	100	200	100	100	250			\$	-
PI-109-19	Entrega de Obsequios Protocolarios para eventos oficiales (nacionales o internacionales)		Informe de obsequios entregados	Mensual	1,300	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	200			\$	-
PI-110-19	Capacitación dirigidas al personal de la Unidad de Protocolo en temas de: Etiqueta profesional, imagen pública, temas de telecomunicaciones, temas de electricidad, entre otros.		Informes de Reuniones	Mensual	37	4	3	4	4	2	2	3	4	2	2	3	4			\$	-
PI-111-19	Apoyo y gestión en eventos institucionales y fechas conmemorativos		Estadístico	Alternado	60		5	5	5	5	5	5	5	5	5	10				\$	-
PI-112-19	Elaboración y/o actualización de base de datos de funcionarios públicos e instituciones gubernamentales.	Base de datos	Trimestral	4			1			1			1			1			\$	-	
Total de Presupuesto de la Gerencia																		\$	-		

Observaciones o estrategias:

Firma 
 Inga Blanca Noemi Coto Estrada
 Superintendente de SIGET

Sello 
 Exclusivo para la autorización de la Dirección Superior

SIGET

**RECIBIDO
SIGET
15 JUL 2019**

UNIDAD DE PLANIFICACION

F. 
 Avalado por Lic. Vitello Sánchez
 Jefe de Unidad de Planificación

F. 
 Revisado por Lic. Carlos Pérez
 Técnico de Unidad de Planificación

Sello 
 Jefe de Unidad de Planificación

Fecha