

Nota: Se aclara que el documento firmado y sellado se encuentra en el mismo ítem con el nombre de Matriz de seguimiento del Plan Operativo Anual Centro de Atención al Usuario-CUA

SIGET SECRETARÍA DE ENERGÍA Y SERVICIOS PÚBLICOS																																													
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																													
				RESPONSABLE DE POA						FIRMA DE RESPONSABLE DE POA						JEFE DE PLANIFICACION						FIRMA JEFE DE PLANIFICACION						16/12/2019																	
				OBJETIVO DE LA GERENCIA						FECHA DE ENTREGA						SELLO GERENCIA																													
CÓDIGO	ACCIONES INSTITUCIONALES 2019	EJECUTA	INDICADOR DE LA ACCION	I TRIMESTRE						PROGRAMACIÓN I TRIMESTRE	EJECUTADO I TRIMESTRE	CUMPLIMIENTO I TRIMESTRE	II TRIMESTRE						PROGRAMACIÓN II TRIMESTRE	EJECUTADO II TRIMESTRE	CUMPLIMIENTO II TRIMESTRE	CUMPLIMIENTO 2do SEMESTRE	III TRIMESTRE						PROGRAMACIÓN III TRIMESTRE	EJECUTADO III TRIMESTRE	CUMPLIMIENTO III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE						PROGRAMACIÓN IV TRIMESTRE	EJECUTADO IV TRIMESTRE	CUMPLIMIENTO IV TRIMESTRE	CUMPLIMIENTO 2do SEMESTRE	ANUAL			
				P	E	P	E	P	E				ABR	MAY	JUN	P	E	P					E	P	E	JUL	AGO	SEP				P	E	P	E	P	E					OCT	NOV	DIC	P
ACCIONES OPERATIVAS INSTITUCIONALES 2019																																													
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%			105.00%		107.00%		110.00%		110.00%			110.00%			110.00%		113.00%		115.00%			115.00%		117.00%		120.00%		120.00%			112.50%				
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%			105.00%		107.00%		110.00%		110.00%			110.00%			110.00%		113.00%		115.00%			115.00%		117.00%		120.00%		120.00%			112.50%				
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%			50.00%		55.00%		55.00%		55.00%			55.00%			60.00%		60.00%		60.00%			60.00%		65.00%		65.00%		65.00%		65.00%			57.50%		
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%			50.00%		55.00%		55.00%		55.00%			55.00%			60.00%		60.00%		60.00%			60.00%		65.00%		65.00%		65.00%		65.00%			57.50%		
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			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			3.0		1.0		1.0		1.0			3.0			1.0		1.0		1.0			3.0		1.0		1.0		1.0		3.0			12.00		
ACCIONES NO PROGRAMADAS INICIALMENTE EN EL POA 2019																																													
CODIGO	ACCIONES DESARROLLADAS	MES DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN	PRESUPUESTO		UNIDAD / DPTO EJECUTOR	ADMINISTRADOR(AR) DE LA ACCIÓN	OBSERVACIONES:																																					

Firma de UP	Sello UP	Fecha de recibido
-------------	----------	-------------------

Exclusivo para la Unidad de Planificación

CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO

Plan Operativo Anual 2020

Detalle de Indicadores a reportar para las Actividades de Gerencias / Unidades

DE: Lic. Wilfredo Hernández
 Jefe de Centro de atención al usuario
 FECHA: 16/12/2019

PARA: Ing. Fulvio Orrego
 Jefe de Unidad de Planificación
 FECHA: 16/12/2019

Código	Acción	Indicador	Descripción anual
CAU-RE-01	Total de reclamos resueltos en el sector de electricidad.	El porcentaje de reclamos resueltos en el mes debe superar al total de reclamos recibidos en el mismo mes representado con un 100 %, en el sector de electricidad.	Al finalizar el año, el total de reclamos resueltos deben lograr superar progresivamente en un 120 % al total de reclamos recibidos en el sector de electricidad. Esto demostrará que se resuelven más casos que los que ingresan al Departamento Técnico del CAU.
CAU-RT-02	Total de reclamos resueltos en el sector de telecomunicaciones.	El porcentaje de reclamos resueltos en el mes debe superar al total de reclamos recibidos en el mismo mes representado con un 100 %, en el sector de telecomunicaciones.	Al finalizar el año, el total de reclamos resueltos deben lograr superar progresivamente en un 120 % al total de reclamos recibidos en el sector de telecomunicaciones. Esto demostrará que se resuelven más casos que los que ingresan al Departamento Técnico del CAU.
CAU-PE-03	Total de procedimientos resueltos en el sector de electricidad.	Total de sentencias de procedimiento administrativo emitidas en el mes debe ser al menos un 50 % del total de autos de inicio de procedimiento emitidos en el mismo mes en el sector de electricidad.	En el año el CAU debe demostrar que mantiene una tendencia progresiva a la alza de finalizar al menos la mitad de los procedimientos administrativos en el sector de electricidad, logrando al final del año finalizar al menos un 65 % de los procedimientos respecto de los iniciados. El indicador responde a que los procedimientos administrativos conllevan etapas que varían los plazos, tales como peritajes, prórrogas de informes, recursos de reconsideración, apelaciones, etc.
CAU-PT-04	Total de procedimientos resueltos en el sector de telecomunicaciones.	Total de sentencias de procedimiento administrativo emitidas en el mes debe ser al menos un 50 % del total de autos de inicio de procedimiento emitidos en el mismo mes en el sector de telecomunicaciones.	En el año el CAU debe demostrar que mantiene una tendencia progresiva a la alza de finalizar al menos la mitad de los procedimientos administrativos en el sector de telecomunicaciones, logrando al final del año finalizar al menos un 65 % de los procedimientos respecto de los iniciados. El indicador responde a que los procedimientos administrativos conllevan etapas que varían los plazos, tales como peritajes, prórrogas de informes, recursos de reconsideración, apelaciones, etc.
CAU-PROY-05	Reuniones con enlaces, distribuidoras y otras instituciones para dar seguimiento a proyectos de normalización de redes de terceros y de beneficio social.	Debe realizarse al menos una reunión mensual para discutir proyectos de normalización de redes de terceros y de beneficio social.	En el año deben resultar al menos 12 reuniones ejecutadas, salvo caso fortuito o fuerza mayor debidamente justificado.
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.	Debe realizarse al menos una reunión mensual para discutir proyectos de normalización de redes de terceros y de beneficio social.	En el año deben resultar al menos 12 reuniones ejecutadas, salvo caso fortuito o fuerza mayor debidamente justificado.

 Lic. Wilfredo Hernández
 Jefe de Centro de atención al usuario
 FIRMA Y SELLO

 FIRMA Y SELLO DE RECIBIDO DE LA UNIDAD DE PLANIFICACIÓN