

MEDICIÓN DE LOS OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Vigencia 2019

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN OBEJTIVOS DEL CALIDAD				
OBJETIVO DEL SIGC	INDICADOR	META	PESO DEL INDICADOR EN EL AÑO	CUMPLIMIENTO SEGÚN EL PESO DEL INDICADOR
Resultado Medición Plan Estratégico	Porcentaje de Cumplimiento del Plan Estratégico	$\geq 100\%$	40	83,2%
Fortalecer las competencias y el compromiso del personal de manera que contribuya al logro de los objetivos de la empresa	Efectividad del Plan de Formación y Capacitación	$\geq 100\%$	10	94,4%
Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del SIGC	Porcentaje de eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos del SIGC	$\geq 100\%$	20	95,4%
Atender en los términos de ley, las quejas, reclamos y recursos de los clientes	Días promedio de Respuesta	≤ 12 días	10	100%
Satisfacer las necesidades y expectativas relacionadas con los servicios que presta la empresa	Nivel Satisfacción de Usuarios	$\geq 70\%$	20	100%
CUMPLIMIENTO				
El seguimiento y la medición al desempeño de los objetivos del SIGC arrojó durante la vigencia 2019 un cumplimiento del <u>91,8%</u>				

Fuente de Datos: Aplicativo de Indicadores

Aprobó: Arq. Juan Carlos Reátiga Rincón – Subgerente Planeación e Informática