

**MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINAS
PLAN OPERATIVO ANUAL 2020**

Eje Estratégico No. 3 END: Economía Sostenible, Integradora y Competitiva. " Una economía territorial y sectorialmente integrada, innovadora, diversificada, plural, orientada a la competitividad, ambientalmente sostenible, que crea y desconcentra la riqueza, genera crecimiento alto y sostenido con equidad y empleo digno que aprovecha y potencia las oportunidades del mercado interno e inserta de forma competitiva en la economía global".

Objetivo General No. 3.2 END:

Eje Estratégico No. 1 MEM:

Objetivo Estratégico No. 1 MEM:

Estrategia No. 1 MEM:

1		2	3	4	5	6	7		8	9			
Producto (s)	%	Resultado (s)	Indicador (es)	Meta	Unidad Responsable	Involucrado (s)	Actividad (es)	%	Medio (s) de Verificación	Cronograma			
										E-M	A-J	J-S	O-D
8. Actualización e Implementación Plan de Mejora CAF.	4%	Logrado el incremento del cumplimiento del indicador Plan de Mejora CAF en el SISMAP.	Porcentaje de cumplimiento del plan de mejora CAF.	60%	Dirección de Planificación y Desarrollo - Depto. de Calidad en el Gestión.	MAP, Despacho y Comité de Calidad Institucional.	1. Coordinar reuniones de trabajo con el comité de calidad para elaborar plan de mejora CAF.	10%	Convocatorias; Registro de Asistencia a reuniones.	-	1	-	-
							2. Elaborar Plan de Mejora conforme a la metodología del MAP.	30%	Matriz Plan de Mejora.	-	1	-	-
							3. Gestionar carga en SISMAP.	10%	Correo remisión evidencia para la carga al SISMAP.	-	-	1	-
							4. Coordinar la implementación del plan.	30%	Lista de asistencia.	-	-	1	-
							5. Dar seguimiento a las acciones contempladas en el Plan de Mejora.	20%	Medición del indicador.	-	-	-	60%
9. Medición del nivel de satisfacción de clientes externos.	3%	Incrementado el Nivel de satisfacción de clientes externos.	Porcentaje de satisfacción de los clientes externos.	1	Dirección de Planificación y Desarrollo - Depto. de Calidad en el Gestión.	OAI, Despacho y Gabinete.	1. Revisar metodología de encuesta de satisfacción al cliente externo.	10%	Procedimientos, Formulario de encuesta.	1	-	-	-
							2. Realizar la encuesta a los clientes externos.	30%	Registros de la encuesta.	-	1	-	-
							3. Generar informe de resultados.	40%	Informe remitido.	-	1	-	-

**MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINAS
PLAN OPERATIVO ANUAL 2020**

Eje Estratégico No. 3 END: Economía Sostenible, Integradora y Competitiva. " Una economía territorial y sectorialmente integrada, innovadora, diversificada, plural, orientada a la ambientalmente sostenible, que crea y desconcentra la riqueza, genera crecimiento alto y sostenido con equidad y empleo digno que aprovecha y potencia las oportunidades del mercado inserta de forma competitiva en la economía global".

Objetivo General No. 3.2 END:

Eje Estratégico No. 1 MEM:

Objetivo Estratégico No. 1 MEM:

Estrategia No. 1 MEM:

1		2	3	4	5	6	7		8	9			
Producto (s)	%	Resultado (s)	Indicador (es)	Meta	Unidad Responsable	Involucrado (s)	Actividad (es)	%	Medio (s) de Verificación	Cronograma			
										E-M	A-J	J-S	O-D
Cont... 9. Medición del nivel de satisfacción de clientes externos.	-	Incrementado el Nivel de satisfacción de clientes externos.	Porcentaje de satisfacción de los clientes externos.	1	Dirección de Planificación y Desarrollo - Depto. de Calidad en el Gestión.	OAI, Despacho y Gabinete.	4. Establecer Plan de Acciones de Mejora necesarias.	20%	Plan de mejora.	-	1	-	-
10. Gestión eficiente de la Estación de Atención al Colaborador.	3%	Tramitadas oportunamente las consultas, quejas y sugerencias recibidas.	Cantidad de tramitaciones realizadas	12	Dirección de Planificación y Desarrollo - Depto. de Calidad en el Gestión.	Todas las unidades del MEMRD	1. Revisar metodología de tramitación.	10%	Informe de resultado.	1	-	-	-
							2. Recopilar mensualmente todas las consultas, quejas y sugerencias.	30%	Base de datos.	3	3	3	3
							3. Tramitar y canalizar mensualmente las consultas, quejas y sugerencias recibidas.	40%	Informe remitido, correos electrónicos.	3	3	3	3
							4. Consolidar informe de respuestas recibidas y gestionar su publicación.	20%	Informe remitido, correos electrónicos.	3	3	3	3
11. Medición del nivel de satisfacción con el almuerzo servido.	2%	Mejorada la satisfacción de los comensales del MEMRD.	Cantidad de encuestas realizadas.	3	Dirección de Planificación y Desarrollo - Depto. de Calidad en el Gestión.	-	1. Coordinar aplicación de la encuesta a través de RRHH.	10%	Correos de coordinación.	-	-	1	-
							2. Aplicar encuesta a los comensales del MEM.	30%	Formularios completados.	-	-	1	2

**MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINAS
PLAN OPERATIVO ANUAL 2020**

Eje Estratégico No. 3 END: Economía Sostenible, Integradora y Competitiva. " Una economía territorial y sectorialmente integrada, innovadora, diversificada, plural, orientada a la competitividad, ambientalmente sostenible, que crea y desconcentra la riqueza, genera crecimiento alto y sostenido con equidad y empleo digno que aprovecha y potencia las oportunidades del mercado interno e inserta de forma competitiva en la economía global".

Objetivo General No. 3.2 END:

Eje Estratégico No. 1 MEM:

Objetivo Estratégico No. 1 MEM:

Estrategia No. 1 MEM:

1		2	3	4	5	6	7		8	9			
Producto (s)	%	Resultado (s)	Indicador (es)	Meta	Unidad Responsable	Involucrado (s)	Actividad (es)	%	Medio (s) de Verificación	Cronograma			
										E-M	A-J	J-S	O-D
Cont... 11. Medición del nivel de satisfacción con el almuerzo servido.	-	Mejorada la satisfacción de los comensales del MEMRD.	Cantidad de encuestas realizadas.	3	Dirección de Planificación y Desarrollo - Depto. de Calidad en el Gestión.	-	Cont... 12. Medición del nivel de satisfacción con el almuerzo servido.	40%	Informe remitido.	-	-	1	1
							4. Establecer acciones de mejora necesarias.	20%	Plan de mejora.	-	-	1	1
12. Elaboración de manual de procedimiento de las unidades sustantivas del MEMRD (Fase 2).	5%	Asegurado el cumplimiento del indicador de estandarización de los procesos en el SISMAR	Manual aprobado y cargado al SISMAR	1	Dirección de Planificación y Desarrollo - Depto. de Calidad en el Gestión.	Despacho y viceministerios	1. Coordinar la documentación de los procesos de las unidades sustantivas identificadas.	20%	Convocatorias a reuniones, formatos de procedimientos remitidas a las áreas.	2	-	-	-
							2. Dar soporte a las unidades sustantivas en el proceso de documentación.	30%	Correos de coordinación e intercambio de información.	-	2	-	-
							3. Consolidar manual aprobado y remitir al MAP.	20%	Manual de procedimientos elaborados.	-	2	-	-
							4. Gestionar aprobación del manual consolidado (Despacho).	20%	Comunicación de aprobación.	-	-	6	-
							5. Gestionar validación (MAP)y carga en el SISMAR.	10%	Comunicación de remisión de informe al MAP.	-	-	1	-