

Matriz de Monitoreo

Dirección: Comunicaciones

Eje Estratégico 8: Fortalecimiento Institucional

Fecha:

Objetivo: Fortalecer la cultura corporativa que favorezca un modelo de gestión institucional centrada en los resultados estratégicos, para impulsar el logro de los objetivos misionales.

Estrategias	Resultados esperados	Indicadores	Responsables e Involucrados	Cronograma (meses)												Resultado (Ejecución y/o % de avance)	Causa de la Desviación	Medidas a Tomar	
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
E.8.1. Eficiencia interna	R.1.2. Procesos supervisados y controlados	6.- 100% de las quejas y sugerencias de mejora son atendidas dentro los primeros 5 días laborales a partir de su recepción	Dirección de Comunicaciones Departamento de Mercado División de Atención al Cliente			X				X									
E.8.5. Fortalecimiento de comunicación interna	R.5.1. Canales de comunicación interna eficaces	1.- 95% de eficacia de la comunicación	Dirección de Comunicaciones Dirección de Gestión Humana Dirección de Planificación y Desarrollo Departamento de Investigación							X									
E.8.6. Fortalecimiento del Posicionamiento Institucional	R.6.1. Posicionamiento institucional mejorado	1.- 90% de los usuarios de los servicios satisfechos. 2.- 90% de valoración positiva de los seguidores en las redes sociales	Dirección de Comunicaciones Departamento de Mercado División de Atención al Cliente Dirección de Planificación y Desarrollo Departamento de Investigación			X							X						



Otras Actividades:
Nota: Las desviaciones negativas (-) se justifican a partir del 10% de ejecución, las positivas (+) a partir del 15%, toda desviación requiere explicar causas y medidas a tomar.