



FORMATO EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIAS OFICINA DE CONTROL INTERNO - INVAMA

1. ENTIDAD:2. DEPENDENCIA A EVALUAR:INVAMAUNIDAD ATENCIÓN AL CLIENTE

3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA:

Administrar, apoyar y velar por los procesos relacionados con la atención al cliente a nivel interno y externo, a través de la formulación de estrategias y la implementación de una cultura del servicio, empleando para ello todas las herramientas tecnológicas y los canales de comunicación que posea la entidad, con orientación hacia la calidad, el mejoramiento continuo y el aumento de la satisfacción.

4. COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL	5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS		
OBJETIVO INSTITUCIONAL	5.1. INDICADOR	5.2. RESULTADO (%)	5.3. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS
Verificar que se dé respuesta al total de las solicitudes recibidas	Gestión Atención al Cliente 100%	99,7%	Se cumple con la meta, aplicando acciones correctivas que permitieron mejorar la eficiencia en los tiempos de respuesta
Medir la efectividad de la gestión	Oportunidad de respuesta 90%	91,6%	Se cumple con la meta, estableciendo controles y seguimientos que permiten dar respuesta Oportuna a los requerimientos que entran a la entidad y satisfacción a los usuarios.
Medir la efectividad de la gestión	Reclamos <=5%	2,8%	Se cumple con la meta, conservar las labores de control y seguimiento que se viene haciendo.
Medir la efectividad de la gestión	Oportunidad de los reclamos >=90%	43,6%	La gran cantidad de trabajos retrasados disminuyo la efectividad de los reclamos y por ende el indicador, esto se debe a problemas climáticos y técnicos.
Medir la satisfacción del cliente con la gestión de la entidad	Satisfacción del cliente AP >=90%	95,%	Se cumple la meta, generando confianza en los usuarios con respecto a la función que la entidad desarrolla, mejorando la imagen de la empresa y la satisfacción de los clientes.





6. EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LOS COMPROMISOS DE LA DEPENDENCIA:
En términos generales, este proceso cumple con los indicadores que se tienen a cargo de la oficina.
7. RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:
Se debe realizar un Plan de acción para subir la efectividad de la gestión, ya que este indicador se encuentra por debajo de la meta.
8. FECHA: 20 de Enero de 2018
9. FIRMA:
Jorge Hernán Henao Zuluaga
Assess Control Interno