

PLAN OPERATIVO 2005

OBJETIVO ESTRATÉGICO

C2. Mejorar la Satisfacción y Atención del Usuario OSINERG

ÁREA	PLAN DE ACCION	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	META	EJECUCIÓN			OBSERVACIONES
				AI IVT	IVT	ACUM.	% Avance	
OC	Mejorar los Procesos de Atención en OSINERG	Encuesta de Percepción de la Opinión Pública con respecto a OSINERG y a las empresas prestadoras del servicio	Encuesta	1	2	2	200%	
		Encuesta para evaluar el nivel de aprobación de la labor de las Oficinas Regionales de OSINERG	Encuesta	1	1	1	100%	
		Certificación ISO 9001:2000	Procesos	ANULADO				
GFE	Atención de correspondencia de autoridades y usuarios en general	Informes de Situación	Nº	18	6	18	100%	
JARU	Mejorar la Calidad del Fallo de las Resoluciones	% de Impugnaciones en Vía Judicial	%	4.0%	2.6%	3%	127%	Durante 2005 se impugnaron 186 casos lo que representa 2,6% del total resuelto en 2005
	Mejorar la Calidad de Explicación de las Resoluciones	Puntuación en Encuestas de Percepción	% de Aceptación	20.0%	35.7%	26%	130%	35,7% de usuarios con entendimiento positivo de las resoluciones de apelaciones (entendió todo o casi todo)
TSC	Reducir los Plazos y Mejorar el Procedimiento de Solución de Controversias	Elaborar propuesta de modificación del Reglamento de Solución de Controversias	Proyecto	1	0	1	100%	
	Reforzar el sustento técnico de las resoluciones que resuelven las controversias							Se solicitaron en total 02 opiniones técnicas, para reforzar el sustento de las resoluciones

6	Meta culminada
0	Meta en proceso
	Meta no iniciada