

PLAN ACCIÓN: OFICINA PRENSA Y COMUNICACIONES

FECHA DE ELABORACIÓN: 18 Enero de 2022

ACTUALIZACIÓN:

No.	Actividad	Tipo de indicador	Responsable	Meta	Indicador	Resultado del indicador					Observaciones
						I	II	III	IV	Tablero	
1	Actualizar el Plan Estratégico de Comunicaciones del Instituto de Desarrollo de Arauca - Idear 2022	Eficacia	Profesional Universitario del Proceso de Comunicaciones	Plan de Comunicaciones ajustado, revisado por gerencia y viabilizado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y socializado con los procesos de la entidad.	Plan Actualizado, aprobado y socializado con los procesos del Idear (vigencia 2022)						
2	Propiciar un excelente clima laboral y ofrecer una buena atención al cliente en el Instituto de Desarrollo de Arauca, Idear.	Eficacia	Subgerencia Administrativa, Subgerencia Comercial y de Cartera, Talento Humano y Profesional Universitario del Proceso de Comunicaciones.	Desarrollar dos (02) campañas interna por semestre enfocadas en los temas de Clima Laboral y Atención al Cliente.	Número de campañas ejecutadas / Total de campañas programadas (4)						
3	Promocionar el portafolio de productos y servicios del Instituto de Desarrollo de Arauca, Idear.	Eficacia	Subgerencia Comercial y de Cartera, Profesional Universitario del Proceso de Comunicaciones	Realizar una difusión del portafolio implementando 3 estrategias (Boletín, video, publicación, poster, podcast, pauta publicitaria, etc) de comunicación por mes.	Número de estrategias ejecutadas / Total de estrategias programadas						
4	Fortalecer el recaudo y recuperación de cartera a través de la implementación de campañas institucionales que promuevan el pago de las obligaciones de los clientes Idear.	Eficacia	Subgerencia Comercial y de Cartera, Profesional Universitario del Proceso de Comunicaciones	Realizar la difusión de las campañas institucionales a través de 2 estrategias de comunicación al mes que promueva el pago de los clientes Idear.	Número de estrategias ejecutadas / número de estrategias programadas						
5	Realizar la audiencia pública de Rendición de Cuentas	Eficacia	Gerencia, Profesional de Planeación, Profesional Universitario de Requerimientos Tecnológicos y del Proceso de Comunicaciones	Cumplir con las etapas con el proceso de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas anualmente.	Número de etapas ejecutadas / Número de etapas de la Audiencia (6 etapas)						

PLAN ACCIÓN: OFICINA PRENSA Y COMUNICACIONES

FECHA DE ELABORACIÓN: 18 Enero de 2022

ACTUALIZACIÓN:

						Resultado del indicador					
6	Realizar el seguimiento a los requerimientos de PQRSD y felicitaciones que se radican en el sistema Orfeo de la entidad y velar por su publicación.	Eficacia	Profesional Universitario del Proceso de Comunicaciones	Hacer el informe mensual de las PQRSD y Felicitaciones presentado a Gerencia, Control Interno, Oficina de Riesgo y Planeación- Enviar a Oficina de requerimientos tecnologicos para su publicación en la página web.	Informe presentado / informes programados (12)						
7	Revisar las estadísticas de las paginas de redes sociales del Instituto de Desarrollo de Arauca - Idear.	Eficacia	PU del Proceso de Comunicaciones y PU Requerimientos Tecnológicos	Realizar un informe sobre los datos arrojados por plataformas mensual, presentado a Gerencia, Control Interno, oficina de Riesgos y Planeación.	Informe presentado / informes programados (12)						
8	Medición de satisfacción de usuarios del Instituto de Desarrollo de Arauca	Eficacia	Subgerencia Comercial y de Cartera, Subgerencia Financiera, Oficina Asesora de Juridica y Profesional Universitario de Prensa y Comunicaciones	Recopilar, tabular las encuestas y realizar el informe respectivo de manera semestral y presentarlo al Comité Institucional	Informe presentado / informes programados (2)						
9	Medir la efectividad de la Política de servicio y atención al ciudadano del Idear	Eficacia	Profesional Universitario del Proceso de Comunicaciones	Realizar un informe semestral presentado al Comité Institucional	Informe presentado/ informes programados (2)						

KAREN YHAJIRA QUINTERO ARDILA

Profesional Universitario del Proceso de Comunicaciones