

**MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO
PLAN OPERATIVO ANUAL 2024**

Actualización:
Fecha: 26/12/23

OBJETIVO ESTRATÉGICO:

MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO

(1) Proyecto/POA	(2) Denominación del Indicador	(3) Fórmula	(4) Línea de Base	(5) Meta	(6) Mes/Año	(7) Periodicidad	(8) Unidad Responsable
Elaborar un Procedimiento para el tratamiento y respuesta de los reclamos de usuarios/clientes que utilizan las Redes Sociales, a fin de establecer los canales efectivos para la atención y cierre del reclamo/consulta realizada	% de avance	Procedimiento aprobado	0	100%	dic-24	Mensual	Oficina de Comunicaciones Institucionales/GC/DD/DR/DTE
Diseñar un Sistema de Medición de alcance de la difusión de la información institucional en la página web/redes sociales, correo corporativo	Sistema de Medición de la información	Sistema de medición aprobado	0	100%	dic-24	Mensual	Oficina de Comunicaciones Institucionales/DTE
Elaborar un Cronograma Anual para la Difusión de Campañas Institucionales (Uso Eficiente/Mejoramiento del sistema de Distribución en zonas a ser encuestadas para la Encuesta CIER 2024/Promociones comerciales de fin de año	Cronograma previsto	Cantidad realizada/Meta Prevista	0	100%	dic-24	Mensual	Oficina de Comunicaciones Institucionales/GC/DD/DR/DTE
Organización de eventos protocolares para inauguración de obras de la ANDE.	Eventos protocolares	Cantidad realizada/Meta Prevista	0	100%	dic-24	Mensual	Oficina de Comunicaciones Institucionales/GP/Presidencia
Realizar Encuesta de Efectividad de la Comunicación Interna y Externa, requisito MECIP 2015.	Encuesta de efectividad de comunicación	Encuesta realizada	0	100%	dic-24	Mensual	Oficina de Comunicaciones Institucionales

Elaborado por:	Lic. DIVINA MENDOZA Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolares <i>[Firma]</i>	Fecha:
Revisado por:	<i>[Firma]</i>	Fecha:
	Ing. Alan Patrick Achar Espinola Gabinete de Presidencia	Fecha:

PLAN OPERATIVO ANUAL 2024

Fecha: 26/12/23

OBJETIVO ESTRATÉGICO:

(1) Proyecto/POA	(2) Denominación del Indicador	(3) Fórmula	(4) Línea de Base	(5) Meta	(6) Mes/Año	(7) Periodicidad	(8) Unidad Responsable
Desarrollar taller: "Conocimiento y aplicación juntos la RSE en su dimen- sión social y su relación con el territorio.	% Avance	Total previsto Cantidad realizada	0	100%	Dic/2024	Mensual	RSE
Desarrollar ciclo de charlas de uso eficiente de energía en territorios sociales regularizados y T. Social	%	Cantidad realizada Total previsto	0	100%	Dic/2024	Mensual	RSE

Elaborado por: Abg. LAURA ARANDA

Fecha: 26/12/23

Ing. Alan Patrick Achar Espinola
Gabinete de Presidencia