

PLAN DE ACCIÓN: APOYO A GERENCIA Y RELACIONES PÚBLICAS  
FECHA DE ELABORACIÓN: ENERO 2023

| No. | Actividad  | Tipo de Indicador | Responsable   | Meta  | Indicador   | Resultado de Indicador |      |      |    | Tablero | Observaciones  |
|-----|--|-------------------|---|---|---|------------------------|------|------|----|---------|--|
|     |  |                   |   |   |   | I                      | II   | III  | IV |         |  |
| 1   | Actualizar el Plan Estratégico de Comunicaciones del Instituto de Desarrollo de Arauca - Idear 2023  | Eficacia          | Profesional Universitario del Proceso de Comunicaciones   | Formular y aprobar el Plan Estratégico de Comunicaciones para la vigencia 2023 mediante Comité Institucional de Gestión y Desempeño   | Plan aprobado y publicado en página web a más tardar el 31 de Enero de 2023 (1)             | 100%                   | NA   | NA   |    | 100%    | El plan de Estratégico de comunicaciones se aprobó en comité de Gestión y Desempeño el 30 de enero del 2023 y posteriormente fue publicado en el link de transparencia: <a href="https://www.idear.gov.co/transparencia">https://www.idear.gov.co/transparencia</a>  |
| 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 internas por semestre enfocadas en los temas de Clima Laboral y Atención al Cliente.  | Número de campañas ejecutadas / Total de campañas programadas (4)                           | NA                     | 100% | NA   |    | 50%     | I semestre: Capacitación sobre el código de integridad y valores del servidor público.<br>#SemanaDelAutocuidado.<br>#Capacitación en prevención del acoso laboral  |
| 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 de comunicación mensuales (Boletín, video, publicación, poster, podcast, pauta publicitaria, etc)                | Número de estrategias ejecutadas / Total de estrategias programadas (3)                     | 100%                   | 100% | 100% |    | 75%     | I Trimestre: Campaña 1: #DeiCoteALaUConIDEAR<br>Campaña 2: #ConstruyendoGobernanza<br>Campaña 3: IDEAR más cerca de ti De las tres campañas realizadas, se emitieron 14 boletines, 18 publicaciones, 5 videos y 5 poster<br>II Trimestre: Campaña 1: #IDEARMásCercaDeTi<br>Campaña 2: #ConstruyendoGobernanza<br>Campaña 3: #DePuertasAbiertas.<br>Campaña 4: #ClientesIDEAR<br>Se difundieron boletines de prensa, 35 publicaciones entre fotografía, poster y videos.<br>III Trimestre: Campaña 1: #IDEAREnSus25Años<br>Campaña 2: #ConstruyendoGobernanza<br>Campaña 3: #PensamosEnGrande<br>Campaña 4: #ClientesIDEAR<br>Campaña 5: #EducateConIDEAR<br>Campaña 6: #CredRapi |
| 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 mensual que promuevan el pago de las obligaciones.                                 | Número de estrategias ejecutadas / número de estrategias programadas (2)                    | 100%                   | 100% | 100% |    | 75%     | Campaña 1. Re Nuevate con IDEAR<br>Campaña 2. Al Día con IDEAR<br>Campaña 3 #NoMásFlas<br>Desde el II semestre se puso en marcha esta estrategia como manera de fortalecer el recaudo del Institucional, a través de boletines de prensa y publicaciones en redes sociales que incluyen videos, poster y fotografías.  |
| 5   | Realizar la audiencia pública de Rendición de Cuentas  | Eficacia          | Gerencia, Profesional de Planeación, Profesional Universitario de Requerimientos Tecnológicos y del Proceso de Comunicaciones             | Informar la gestión trimestral de la Entidad a través de estrategias de comunicación (4 Estrategias el año)   | Número de estrategias ejecutadas / Numero de estrategias programadas (4 Estrategias el año) | 100%                   | 100% | 100% |    | 75%     | En estos tres meses se realizaron 11 intervenciones en medios de comunicación a nivel departamental sobre balances de las gestiones realizadas.<br>Se realizaron (2) videos uno en el mes de julio y otro en agosto acerca de los avances en IDEAR.<br>Durante el mes aniversario (Julio) también se destacaron a través de videos los aportes que ha tenido la entidad con sus clientes.  |
| 6   | Informar mensualmente a la gerencia, con copia a la oficina de control interno y planeación, las PQRSDF recibidas a través de los diferentes canales de atención           | Eficacia          | Profesional Universitario de apoyo a Gerencia y Relaciones Públicas P.U Requerimientos Tecnológicos                                       | Hacer el informe mensual de las PQRSDF presentado a Gerencia, Control Interno y Planeación- Enviar a Oficina de requerimientos tecnológicos para su publicación en la página web. | Informe presentado / informes programados (12)  | 100%                   | 100% | 100% |    | 75%     | I Trimestre: Fueron presentados a la Gerencia de la entidad 3 informes de PQRSDF.<br>Informe 1: 31/03/2023 Informe<br>2: 31/03/2023<br>Informe 3: 26/04/2023<br>II trimestre Fueron presentados a la Gerencia de la entidad 3 informes de PQRSDF.<br>Informe 4: 29/05/2023 Informe<br>5: 27/06/2023<br>Informe 6: 21/07/2023<br>III trimestre Fueron presentados a la Gerencia de la entidad 3 informes de PQRSDF.<br>Informe 7: 29/05/2023 Informe<br>8: 27/06/2023<br>Informe 9: 21/07/2023  |





MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS  
PLAN DE ACCIÓN

CÓDIGO: R-30

VERSIÓN: 06

FECHA: 12/04/2019

PLAN DE ACCIÓN: APOYO A GERENCIA Y RELACIONES PÚBLICAS  
FECHA DE ELABORACIÓN: ENERO 2023

|                          |  |          |   |  |  | Resultado de Indicador |             |             |           | ACTUALIZACIÓN: ENERO 2023   |  |
|--------------------------|--|----------|---|--|--|------------------------|-------------|-------------|-----------|---|--|
| 7                        | Revisar las estadísticas de las cuentas de redes sociales del Instituto de Desarrollo de Arauca - Idear. | Eficacia | Profesional Universitario de apoyo a Gerencia y Relaciones Públicas P U Requerimientos Tecnológicos | Realizar un informe mensual sobre los datos arrojados por plataformas, presentado a Gerencia, Control Interno y Planeación (Redes sociales)                                      | Informe presentado / informes programados (12) | 100%                   | 100%        | 100%        | 75%       | I Trimestre: Fueron presentados a la Gerencia de la entidad 3 informes sobre la Redes Sociales del Instituto:<br>Informe 1: 28/03/2023 Informe<br>2: 28/03/2023<br>Informe 3: 10/04/2023 II<br>Trimestre: Fueron presentados a la Gerencia de la entidad 3 informes sobre la Redes Sociales del Instituto:<br>Informe 4: 05/05/2023 Informe<br>5: 07/06/2023<br>Informe 6: 03/07/2023 III<br>Trimestre: Fueron presentados a la Gerencia de la entidad 3 informes sobre la Redes Sociales del Instituto:<br>Informe 7: 20/08/2023 Informe<br>8: 25/09/2023<br>Informe 9: 30/10/2023 |  |
| 8                        | Medición de satisfacción de usuarios del Instituto de Desarrollo de Arauca                               | Eficacia | Profesional Universitario de apoyo a Gerencia y Relaciones Públicas P U Requerimientos Tecnológicos | Realizar encuestas semestral de satisfacción de usuarios, recopilar, consolidar, tabular la información y reportar los resultados al Comité Institucional de Gestión y Desempeño | Informe presentado / informes programados (2)  | N/A                    | 100%        | N/A         | 50%       | Encuestas realizadas  |  |
| <b>% DE CUMPLIMIENTO</b> |  |          |   |  |  | <b>100%</b>            | <b>100%</b> | <b>100%</b> | <b>0%</b> | <b>75%</b>  |  |

*Carolina Flores Cadena*

TRINA CAROLINA FLORES CADENA

Profesional Apoyo a Gerencia y Relaciones Públicas