

Eje Estratégico N.º 3:

Gestión Comercial

Objetivo Estratégico:

Lograr un sistema de cobros que incremente los ingresos mediante la mejora continua y la captación de nuevos clientes.

N.º	Criterio de Medida	N.º	Acciones	Implicados	Responsable	Fecha de Cumplimiento				Cumplimiento			Observaciones	Recursos Necesarios
						1er T	2do T	3er T	4to T	B	R	M		
3.4	Eficientizar la Atención al Usuario (Reducción de 8 % de las quejas cada año). 2019: 3,657 SQR 2020: 3,364 SQR 2021: 3,094 2022:2,847 2023: 2,619 2024:2,409	3.4.1	Dar continuidad a la implementación de las encuestas de satisfacción	Depto. de Coordinación y Fiscalización de Gestión Comercial / Dpto. Gestión de Cobros / Dpto. Atención al Cliente	Depto. de Coordinación y Fiscalización de Gestión Comercial /Gestión Comercial	2024								Personal Técnico
		3.4.1.2	Dar continuidad a la implementación de las encuestas de satisfacción según requerimiento establecido.	Dpto. Atención al Cliente	Depto. de Coordinación y Fiscalización de Gestión Comercial /Gestión Comercial	T2								Personal Técnico

