

Inclusión de la Encuesta institucional de satisfacción ciudadana en el POA de la Corporación de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Plata 2020.

N.º	Criterio de Medida	N.º	Acciones	Implicados	Responsable	Fecha de Cumplimiento				Cumplimiento			Observaciones	Recursos Necesarios RD\$
						1er T	2do T	3er T	4to T	B	R	M		
		3.3.10.1	Optimizar la gestión de cobros mediante las llamadas de acuerdo a las metas establecidas para cada año.	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	Permanente								Personal Técnico
Sub Total por Criterio de Medida 3.3 RD\$00														
3.4	Eficientizar la Atención al Usuario (Reducción de 8% de la quejas cada año). 2017: 4,320 SQR 2018: 3,975 SQR 2019: 3,657 SQR 2020: 3,364 SQR 2021: 3,094 SQR	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	2020								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	Permanente								Personal Técnico