

**PLAN OPERATIVO ANUAL 2023**

Generales	<b>Nombre:</b> Plan Operativo Anual de la Sección Gestión de Calidad																		
	<b>Fecha:</b> Enero 2023 - Diciembre 2023																		
	<b>Área:</b> Sección de Gestión de Calidad																		
<b>Eje o perspectiva:</b> Clientes																			
<b>Objetivo estratégico de referencia</b>	Desarrollar capacidades de servicios extraordinarios a los afiliados, mediante el incremento de la calidad, la eficiencia de los servicios y el posicionamiento de la marca en los públicos interesados.																		
<b>Meta operativa anual</b>	Contribuir con la satisfacción de los Afiliados/Clientes, con un servicio oportuno, humano y de calidad a un 90%.																		
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables	Presupuesto			
			1er.			2do.			3er.			4to. Trim.							
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12					
1. Cumplimiento Carta Compromiso	% de respuestas emitidas en los tiempos establecidos	1.1 Apoyar para el monitoreo de los tiempos de respuestas en cumplimiento a la Carta Compromiso al Ciudadano.			X			X			X			X			Calidad	\$88,000.00	
		1.2. Velar por el cumplimiento de los atributos de calidad de los servicios comprometidos			X			X			X			X			Calidad		
		1.3 Realizar encuestas a los afiliados de satisfacción sobre los servicios recibidos en cumplimiento con la Carta Compromiso.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		Calidad
2. Clientes satisfechos	% de percepción positiva de los clientes y nivel de posicionamiento de la marca	2.1. Elaborar y aplicar encuesta de satisfacción de usuarios				X											Calidad/ Planificación		
		2.2. Realizar informe de encuesta de satisfacción y Seguimiento a la ejecución de los planes de mejora.							X				X				Calidad/ Planificación		
Generales	<b>Nombre:</b> Plan Operativo Anual de la Sección Gestión de Calidad																		
	<b>Fecha:</b> Enero 2023 - Diciembre 2023																		
	<b>Área:</b> Sección de Gestión de Calidad																		
<b>Eje o perspectiva:</b> Clientes																			
<b>Objetivo estratégico de referencia</b>	Fortalecer la reputación organizacional, mediante la promoción de la transparencia, la imagen y la credibilidad de la institución, mediante la sensibilización activa de los colaboradores y la comunicación efectiva dentro y fuera de la entidad.																		
<b>Meta operativa anual</b>	Incrementar en un 95% la valoración e identificación con la institución																		
Entregables	Indicadores	Actividades	Cronograma												Responsables	Presupuesto			
			1er.			2do.			3er.			4to. Trim.							
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12					
1. Incrementada la valoración e identificación con la institución	% de valoración de los elementos tangibles expresados en la encuesta de satisfacción ciudadana	1.1 Realizar informe de la encuesta realizada con su valoración						X											

