

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2021 -2022 NOMBRE DE LA INSTITUCION										
Orden	Actividad	Objetivo	Indicador	Meta	Fecha	Responsable	Estado	Valor	Unidad	Observaciones
1.1	Mejorar la calidad de los servicios de atención al cliente.	Implementar un sistema de gestión de quejas y reclamos.	Reducción de quejas y reclamos.	100%	2022-01-31	Gerencia de Atención al Cliente	Completado	100%	100%	Se ha implementado el sistema de gestión de quejas y reclamos.
1.2	Mejorar la calidad de los servicios de atención al cliente.	Implementar un sistema de gestión de quejas y reclamos.	Reducción de quejas y reclamos.	100%	2022-01-31	Gerencia de Atención al Cliente	Completado	100%	100%	Se ha implementado el sistema de gestión de quejas y reclamos.
1.3	Mejorar la calidad de los servicios de atención al cliente.	Implementar un sistema de gestión de quejas y reclamos.	Reducción de quejas y reclamos.	100%	2022-01-31	Gerencia de Atención al Cliente	Completado	100%	100%	Se ha implementado el sistema de gestión de quejas y reclamos.
1.4	Mejorar la calidad de los servicios de atención al cliente.	Implementar un sistema de gestión de quejas y reclamos.	Reducción de quejas y reclamos.	100%	2022-01-31	Gerencia de Atención al Cliente	Completado	100%	100%	Se ha implementado el sistema de gestión de quejas y reclamos.
1.5	Mejorar la calidad de los servicios de atención al cliente.	Implementar un sistema de gestión de quejas y reclamos.	Reducción de quejas y reclamos.	100%	2022-01-31	Gerencia de Atención al Cliente	Completado	100%	100%	Se ha implementado el sistema de gestión de quejas y reclamos.
1.6	Mejorar la calidad de los servicios de atención al cliente.	Implementar un sistema de gestión de quejas y reclamos.	Reducción de quejas y reclamos.	100%	2022-01-31	Gerencia de Atención al Cliente	Completado	100%	100%	Se ha implementado el sistema de gestión de quejas y reclamos.
1.7	Mejorar la calidad de los servicios de atención al cliente.	Implementar un sistema de gestión de quejas y reclamos.	Reducción de quejas y reclamos.	100%	2022-01-31	Gerencia de Atención al Cliente	Completado	100%	100%	Se ha implementado el sistema de gestión de quejas y reclamos.
1.8	Mejorar la calidad de los servicios de atención al cliente.	Implementar un sistema de gestión de quejas y reclamos.	Reducción de quejas y reclamos.	100%	2022-01-31	Gerencia de Atención al Cliente	Completado	100%	100%	Se ha implementado el sistema de gestión de quejas y reclamos.
1.9	Mejorar la calidad de los servicios de atención al cliente.	Implementar un sistema de gestión de quejas y reclamos.	Reducción de quejas y reclamos.	100%	2022-01-31	Gerencia de Atención al Cliente	Completado	100%	100%	Se ha implementado el sistema de gestión de quejas y reclamos.
1.10	Mejorar la calidad de los servicios de atención al cliente.	Implementar un sistema de gestión de quejas y reclamos.	Reducción de quejas y reclamos.	100%	2022-01-31	Gerencia de Atención al Cliente	Completado	100%	100%	Se ha implementado el sistema de gestión de quejas y reclamos.
1.11	Mejorar la calidad de los servicios de atención al cliente.	Implementar un sistema de gestión de quejas y reclamos.	Reducción de quejas y reclamos.	100%	2022-01-31	Gerencia de Atención al Cliente	Completado	100%	100%	Se ha implementado el sistema de gestión de quejas y reclamos.