

ANEXO 10 - PLAN DE ACCIÓN PARA EL MANEJO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE									
ORDEN	INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR OBJETIVO	VALOR ACTUAL	CAUSAS	ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN
1	1.1	Indicador de satisfacción del cliente	Porcentaje	90%	85%	Falta de capacitación del personal	Implementar programas de capacitación	Gerente de Operaciones	2023-01-01
2	1.2	Indicador de tiempo de espera	Minutos	5	7	Falta de personal en el momento de pico	Revisar horarios de trabajo y contratar personal adicional	Gerente de Operaciones	2023-01-01
3	1.3	Indicador de calidad del servicio	Porcentaje	95%	90%	Falta de estandarización de procesos	Desarrollar manuales de procedimientos	Gerente de Operaciones	2023-01-01
4	1.4	Indicador de quejas y reclamos	Número	10	15	Falta de canales de atención al cliente	Implementar canales de atención al cliente	Gerente de Operaciones	2023-01-01
5	1.5	Indicador de fidelización del cliente	Porcentaje	80%	75%	Falta de programas de fidelización	Implementar programas de fidelización	Gerente de Operaciones	2023-01-01
6	1.6	Indicador de eficiencia del servicio	Porcentaje	90%	85%	Falta de optimización de procesos	Optimizar procesos de servicio	Gerente de Operaciones	2023-01-01
7	1.7	Indicador de seguridad del servicio	Porcentaje	100%	95%	Falta de protocolos de seguridad	Desarrollar protocolos de seguridad	Gerente de Operaciones	2023-01-01
8	1.8	Indicador de accesibilidad del servicio	Porcentaje	90%	85%	Falta de infraestructura accesible	Implementar infraestructura accesible	Gerente de Operaciones	2023-01-01
9	1.9	Indicador de transparencia del servicio	Porcentaje	90%	85%	Falta de información clara	Desarrollar información clara	Gerente de Operaciones	2023-01-01
10	1.10	Indicador de innovación del servicio	Porcentaje	90%	85%	Falta de inversión en tecnología	Implementar tecnología innovadora	Gerente de Operaciones	2023-01-01

