

## **DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

**Nivel Jerárquico: “E”**

**Sigla: GC/AAC**

**CUA: 2364**

### **1. SUBORDINACIÓN**

El Departamento de Atención al Cliente está subordinado a la División de Operación Comercial.

### **2. ATRIBUCIONES**

- 2.1.** Gestionar la atención personalizada integral al Cliente, referente al proceso de solicitudes de servicios relacionados con la Gestión Comercial.
- 2.2.** Recepcionar, atender y orientar las consultas y/o reclamos realizados por Clientes.
- 2.3.** Desarrollar e implementar acciones para el mejoramiento de la gestión personalizada de Atención al Cliente.
- 2.4.** Definir Procedimientos que contribuyan a estandarizar y optimizar la Atención al Cliente en toda la Institución.
- 2.5.** Verificar los Contratos Grandes Clientes y/o modificaciones de los mismos.
- 2.6.** Realizar el seguimiento y control del cumplimiento de índices de gestión y tiempo de Atención al Cliente.
- 2.7.** Gestionar el relacionamiento contractual con Grandes Clientes.

### **3. ORGANIZACIÓN**

- 3.1. Sección Servicios al Cliente**
- 3.2. Sección Contratos de Grandes Clientes**
- 3.3. Sección Control y Seguimiento**