

DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A DISTANCIA

Nivel Jerárquico: “E”

Sigla: GC/DAD

CUA: 1690

1. SUBORDINACIÓN

El Departamento de Atención a Distancia está subordinado a la División de Gestión Comercial.

2. ATRIBUCIONES

- 2.1. Realizar la atención de los clientes y usuarios vía Contact Center (Telefónica – Email – Web – App).
- 2.2. Gestionar los reclamos y servicios comerciales, reclamos de energía, reclamos de alumbrado público, denuncias de fraude, y las consultas en general solicitados por los clientes y usuarios.
- 2.3. Registrar y dar seguimiento a los reclamos comerciales, reclamos de energía, reclamos de alumbrado público, denuncias de fraude recibidos vía Contact Center.
- 2.4. Informar (caso sea posible/necesario) a los clientes y usuarios la solución de los reclamos recibidos.
- 2.5. Orientar a los clientes y usuarios para los trámites solicitados, de acuerdo con los procedimientos vigentes.
- 2.6. Llevar el control y la información estadística de los servicios proveídos, los reclamos atendidos, la efectividad de los mismos, como resultado de la gestión de atención.
- 2.7. Participar con las Unidades Administrativas de la Gerencia Comercial en la estandarización de los procedimientos comerciales.
- 2.8. Evaluar la calidad de atención a través de indicadores tales como demora y cantidad de reclamaciones resueltas.
- 2.9. Elaborar y proponer procedimientos inherentes a la atención de diversos tipos de reclamos.
- 2.10. Impulsar el mejoramiento de la difusión de las informaciones comerciales y de servicio de energía orientados a los clientes y usuarios.

3. ORGANIZACIÓN

3.1. Sección Control y Seguimiento de Reclamos

3.2. Sección Atención de Reclamos de Energía

3.3. Sección Atención de Reclamos de Servicios Comerciales