

SECCIÓN ATENCIÓN DE RECLAMOS DE SERVICIOS COMERCIALES

Nivel Jerárquico: "F"

Sigla: GC/DAD4

CUA: 1808

1. SUBORDINACIÓN

La Sección Atención de Reclamos de Servicios Comerciales está subordinada al Departamento de Atención a Distancia.

2. ATRIBUCIONES

- 2.1. Elaborar, proponer e implementar acciones operativas para la atención eficiente y eficaz al cliente respecto a consulta y/o reclamos de servicios comerciales de la Institución.
- 2.2. Recepcionar, registrar y/o derivar consultas y/o reclamos telefónicos a cerca de servicios comerciales de la Institución.
- 2.3. Informar a los clientes con relación a la situación de sus reclamos y/o solicitudes realizadas.
- 2.4. Alcanzar los índices de atención preestablecidos y los objetivos operacionales propuestos para el sector.
- 2.5. Establecer la programación de turnos rotativos establecidos para la eficiente atención de reclamos originados por clientes situados en el área de cobertura.
- 2.6. Proporcionar información a la Sección Control y Seguimiento de Reclamos a efectos de llevar el control de la información estadística y el seguimiento de las consultas y/o consulta de reclamos recepcionados de servicios comerciales de la Institución.
- 2.7. Detectar oportunidades de mejora continua del Sistema Recepción de Reclamos y proponer acciones de implementación.
- 2.8. Recepcionar reclamos de facturaciones con errores de lecturas y refacturar los recibos afectados en caso que correspondan.