

COMPROMISO RENDICIÓN DE CUENTAS AÑO 2019

“MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE EXTERNO: ENTRADA EN OPERACIÓN DE UNA NUEVA UNIDAD MÓVIL DE ATENCIÓN AL CLIENTE.”

INFORME DE CUMPLIMIENTO

Debido al crecimiento del número de clientes en toda el área de prestación del servicio y considerando que para los moradores de las zonas rural-urbano marginales, resulta dificultoso movilizarse a las diferentes Agencias y Oficinas de la Empresa, no sólo por los tiempos de traslado sino porque aquellos clientes obligadamente deben abandonar sus actividades para realizar consultas o trámites en relación a los servicios que la Empresa ofrece.

En respuesta a esta problemática, se definió una iniciativa orientada a la adquisición y puesta en operación de una “Unidad Móvil de Servicio al Cliente”, la cual coadyuva a la consecución del objetivo estratégico “*Brindar un servicio de calidad y mejorar la satisfacción de los clientes*”, mediante la estrategia de acercar la Empresa al cliente.

El plan de despliegue de los servicios, que esta unidad móvil ofrece, en su momento, consideró la atención a las principales comunidades rural-urbano-marginales de las tres provincias, del área de prestación del servicio.

La unidad móvil cuenta con dos estaciones de atención al cliente, un espacio para sillas de espera, conexión inalámbrica para el funcionamiento de los sistema comercial, geográfico y otros que se requieren, con lo que se facilita la recepción de los requerimientos solicitados y su oportuna atención.

En el mes de febrero y marzo de 2020 (justo antes de la declaración de emergencia sanitaria por el COVID – 19), se realizaron visitas a las parroquias de Sinincay, Jima, Tarqui, San Joaquín y Paccha, de la provincia del Azuay, en una primera etapa, atendándose un total de 663 requerimientos, en temas relacionados a:

- 1.- Información de requisitos para diferentes trámites
- 2.- Registro de solicitudes para nuevos servicios
- 3.- Actualización de datos
- 4.- Registro para acceder al beneficio de los subsidios de Tercera Edad y Discapacidad.

Repositorio fotográfico:



Debido a la declaración de pandemia, la atención de esta unidad móvil ha sido suspendida de manera temporal. Al momento, se trabaja en un plan de acción para realizar varias adecuaciones que consideren estrictos protocolos de bioseguridad, tratando de mitigar al máximo posible riesgos de contagio en clientes y en el personal de servicio al cliente que atiende en su interior.

**Dirección de Comercialización
Abril 2021**