

COMPROMISO RENDICIÓN DE CUENTAS AÑO 2022

“AUTOMATIZACIÓN DE 8 TRÁMITES Y 4 PROCESOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE”

INFORME DE CUMPLIMIENTO

Antecedentes:

CENTROSUR en cumplimiento de su plan estratégico 2022-2025, se ha enfocado en mejorar los niveles de satisfacción de sus clientes. Para alcanzar este objetivo, la Empresa ha puesto especial énfasis en mejorar la atención al cliente, a través de la innovación tecnológica, implementando un ambicioso modelo de transformación empresarial.

Período de desarrollo:

- Fecha inicio: junio de 2021
- Fecha fin: abril de 2023

Automatización de 8 trámites y 4 procesos:

En el año 2022, se dio inicio al desarrollo de una nueva página web organizacional, de tipo transaccional, con el propósito de automatizar 8 trámites y 4 procesos, en beneficio de la calidad en la atención al cliente. Este proyecto se llevó a cabo durante el período comprendido entre junio de 2021 y abril de 2023.

La nueva página web entró en producción en abril 2023, promocionándola como una herramienta diseñada para facilitar las interacciones del cliente con la empresa. Estos servicios incluyen:

- Solicitud de nuevo servicio
https://portalcs.centrosur.gob.ec/servicios/ayuda/nuevo_servicio
- Cambio de nombre
https://portalcs.centrosur.gob.ec/servicios/ayuda/cambio_de_nombre
- Cambio de tarifa
https://portalcs.centrosur.gob.ec/servicios/ayuda/cambio_de_tarifa
- Reubicación de Medidor
https://portalcs.centrosur.gob.ec/servicios/ayuda/reubicacion_de_medidor

- Cambio de medidor
https://portalcs.centrosur.gob.ec/servicios/ayuda/cambio_de_medidor
- Subsidio de tercera edad
https://portalcs.centrosur.gob.ec/servicios/ayuda/subsidio_de_adulto_mayor
- Subsidio de Discapacidad
https://portalcs.centrosur.gob.ec/servicios/ayuda/subsidio_de_discapacidad
- Desconexión definitiva
https://portalcs.centrosur.gob.ec/servicios/ayuda/desconexion_definitiva
- Consulta de deudas
<https://portalcs.centrosur.gob.ec/pagina/consulta-de-deudas>
- Pagos en línea
<https://portalcs.centrosur.gob.ec/carrito>

Beneficios para la comunidad:

Entre los principales beneficios se pueden enlistar los siguientes:

- **Acceso y conveniencia:** los clientes ahora pueden acceder a una variedad de servicios y realizar trámites desde la comodidad de sus hogares o dispositivos móviles, sin necesidad de desplazarse físicamente a las oficinas de la Empresa.
- **Mejora en la experiencia del cliente:** la disponibilidad de servicios en línea ha mejorado la experiencia del cliente, al proporcionar opciones más rápidas y convenientes para realizar transacciones.
- **Seguimiento de procesos y trámites en línea:** los clientes pueden realizar un seguimiento del estado de sus solicitudes y pagos, lo que promueve la transparencia y la confianza en el proceso.
- **Inclusión digital:** La implementación de tecnología digital ha contribuido a cerrar la brecha digital, permitiendo que un mayor número de personas accedan a los servicios virtuales.

Implementación de mejoras e innovación

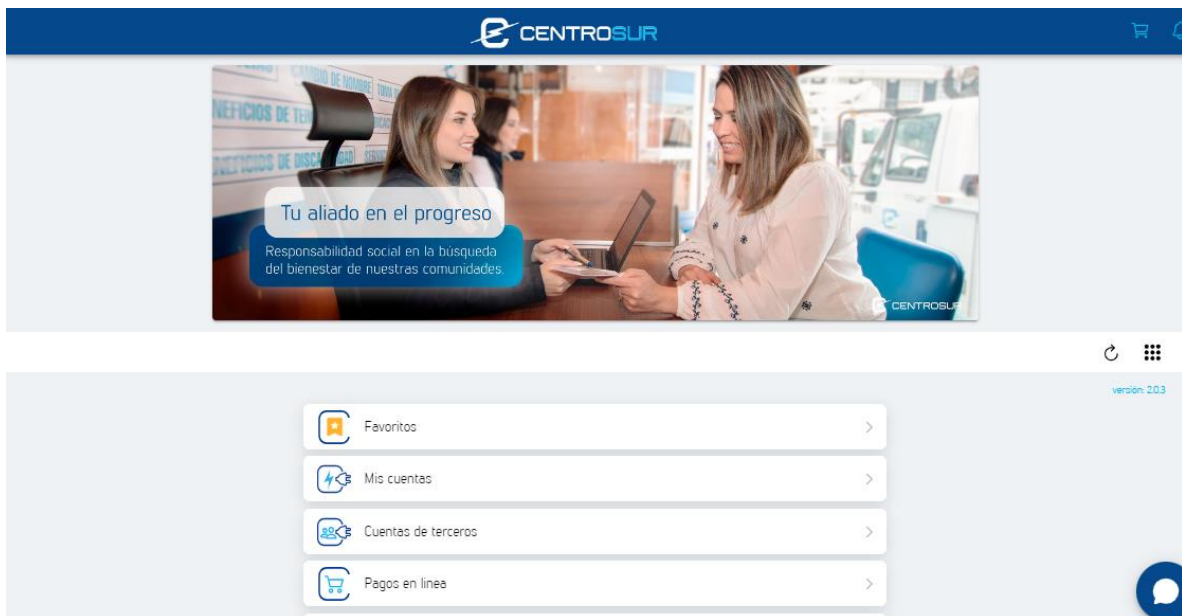
Se llevó a cabo la implementación de cuatro nuevas funcionalidades en su página web transaccional, con el objetivo de mejorar aún más la experiencia del cliente y fortalecer sus servicios:

- Reclamos y solicitudes: ahora, los clientes tienen la capacidad de acceder y generar reclamos desde la comodidad de sus hogares. Esta función permite presentar reclamos por diversos motivos, como daños en equipos, reclamos comerciales (ingreso de lectura), problemas con el alumbrado público, reclamos por falta de servicio, y solicitud de reactivación de trámites. Esta mejora agiliza el proceso de atención al cliente y permite una resolución más rápida de problemas.
- Historial de consumos: los clientes ahora pueden revisar y comparar su historial de consumos de manera histórica. Esta funcionalidad proporciona a los usuarios una visión más completa de sus patrones de consumo a lo largo del tiempo, lo que les permite tomar decisiones más acertadas en cuanto al uso eficiente de la energía.
- Consulta de estados de trámites: esta nueva función permite a los clientes realizar consultas sobre el estado de sus trámites en curso. Los usuarios pueden hacer un seguimiento detallado de la progresión de sus solicitudes, lo que les brinda tranquilidad y confianza en el proceso.
- Cortes y reconexiones: los clientes ahora tienen la posibilidad de revisar el estado de su medidor en relación con cortes por falta de pago y órdenes de reconexión. Esta funcionalidad ofrece una mayor proactividad para la revisión sobre la situación de los servicios y proporciona a los usuarios información relevante para la gestión de sus cuentas.

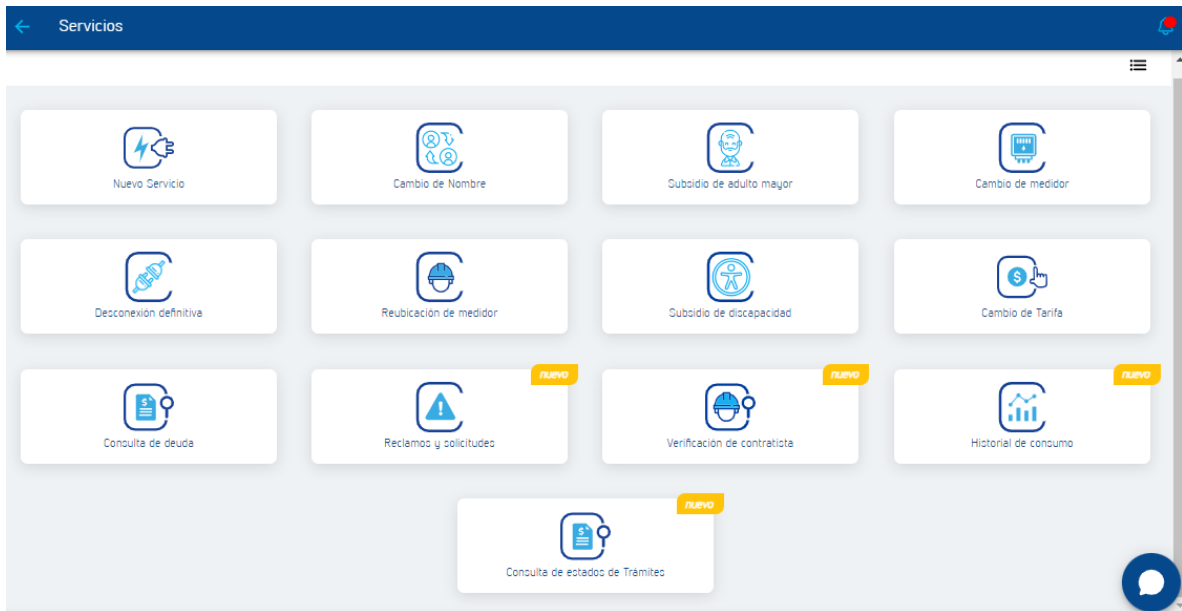
Repositorio fotográfico



<https://www.centrosur.gob.ec/>



<https://portalcs.centrosur.gob.ec/home>



<https://portalcs.centrosur.gob.ec/servicios>

Dirección de Comercialización
15/03/2024