



Plan de Acción



Plan de Acción

Oportunidades de Mejora	Acciones	Implicados	Responsable	Fecha de Cumplimiento
Automatizar la lectura de medidores	Implementar sistema de lectura automatizada en Santiago, Gurabo, Bella Vista, Los Reyes y Cienfuegos con los equipos ya adquiridos, para el 2do trimestre y medidores dispersos en el 4to trimestre.	Tecnología de Información	La Director Comercial	2do y 4to Trimestre 2021
Eficientizar la Atención al Cliente	Monitoreo de las estadísticas de las llamadas entrantes y salientes y perdidas del call center. Implementación de mejoras a las estadísticas del call center .	Dirección Comercial/ Dirección Administrativa y Financiera / Div. Compras	Director Comercial	Junio 2021
	Implementar el Monitoreo de la calidad del servicio del Call Center	Departamento Calidad en la Gestión	Dirección Planificación y Desarrollo	Febrero 2021
	Aperturar nuevas estafetas de cobros y supervisión trimestral.	Dirección Comercial / Ofic. Tecnología de la Información y Coordinadora de Oficinas Periféricas	Director Comercial	4to Trimestre 2021
	Ampliar y mejorar las oficinas comerciales : Colocar furgón para oficina de cobro en el tanque de la ceibita , evaluar la creación de oficina de cobro a favor de los clientes ubicados en los sectores La Herradura , Barrio Nuevo , Villa Liberación y La Otra Banda y mantenimiento de las Oficinas Comerciales .90.	Dirección Comercial / Coordinadora de Oficinas Periféricas / Dirección Administrativa y Financiera / Dirección Ingeniería y Proyectos / Dpto. Servicios Generales	Director Comercial	Permanente 2021



Plan de Acción

Oportunidades de Mejora	Acciones	Implicados	Responsable	Fecha de Cumplimiento
Eficientizar la Atención al Cliente	Gestionar la capacitación sobre calidad en el servicio al cliente, e impartir un taller para reforzamiento de los procesos del sistema comercial (incluir personal de Servicio al Cliente y Call Center). Y para Encargados y Asistentes Maestría en Fortalecimiento Gestión Comercial.	Agentes de Servicio al Cliente / Asistentes del Área Comercial	Director Comercial	3er Trimestre 2021
Buscar el fortalecimiento del trabajo de capacitación y motivación de todos los empleados que se desempeñan en el área de atención al cliente, a la vez que se requiere el dominio de los procesos estandarizados, documentados y eficientes que garanticen acierto, precisión y rapidez; inspirando, credibilidad y confianza.	Crear un protocolo para servicio al cliente y dar entrenamiento a todo el personal de servicio al cliente en base a este.	Encargado Divisiones Comerciales	Dirección Comercial	Diciembre 2021
	Reconocimiento a la buena gestión de los agentes (Definir protocolo)	Dirección de Recursos Humanos	Dirección Comercial/Dirección de Recursos Humanos	Octubre 2021
	Gestionar la capacitación sobre calidad en el servicio al cliente, e impartir un taller para reforzamiento de los procesos del sistema comercial (incluir personal de servicio al cliente y call center)	Agentes de Servicio al Cliente/Asistentes del Area Comercial	Dirección Comercial	Julio 2021



Plan de Acción

Oportunidades de Mejora	Acciones	Implicados	Responsable	Fecha de Cumplimiento
<p>Acciones de mejoras encaminadas a elevar el valor de percepción en los atributos siguientes: Tecnología utilizada para la gestión de turnos, higiene y confort de instalaciones atractivas, información suministrada al cliente sobre el servicio y por diferentes medios, tiempo de formalización del contrato, formas de presentar reclamaciones y/o quejas, calidad de la información brindada por agentes durante el servicio a los clientes, horarios de servicio, cantidad personas dedicadas a prestar el servicio.</p>	<p>Difundir y promocionar los canales y puntos de pago, así como la aplicación móvil; y difundir la regulación de los mismos.</p>	<p>Dirección Acueductos/Comercial/Depto. Comunicaciones</p>	<p>Depto. Comunicaciones</p>	<p>Diciembre 2021</p>