

# Corporación de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Plata (CORAAPLATA)

Fecha Elaboración: 17-Noviembre-2020

REGISTRO DE PLAN DE ACCIÓN			Actividad:	Área:		Líder	Fecha de Revisión:	
			Plan de Acción Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos					
OBJETIVO Plan de Acción de mejora 2020	PRODUCTO	INDICADOR	ACTIVIDADES	PERIODO DE EJECUCIÓN		ESTATUS	META	RESPONSABLE
				FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINO			
Aplicar mejoras en las áreas comerciales, con el objetivo de eficientizar el servicio al cliente que se ofrece a los ciudadanos / clientes.	Agentes de gestión comercial capacitadas	Capacitaciones	Identificar las necesidades de capacitación concernientes a atención al cliente	Noviembre	Enero		Agentes comerciales capacitadas	Gestión Comercial Contratada
			Solicitar las capacitaciones al Infotep	Enero	Febrero			
			Realizar las capacitaciones (virtuales - físicas)	Febreo	Abril			
	Socializar Catálogo de Servicios	Servicios a que ofrece la corporación	Creación de una carpeta interactiva de los servicios ofrecidos por la corporación en las redes sociales	Diciembre	Abril		Catálogo socializado	Dirección General - Depto. Comunicaciones - Gestión Comercial Contratada
			Socializar los procedimientos y/o requisitos para obtener los servicios ofrecidos por la corporación (visual)	Enero	Abril			
			Creación de comerciales para ser distribuidos por los diferentes medios que posee la corporación	Enero	Abril			
	Eficientizar el servicio al cliente, con el objetivo de reducir el tiempo de espera	Reducir tiempo de espera de los usuarios para acceder a los servicios que presta la corporación.	Disponer de un agente comercial para asistir al usuario y/o revisar los documentos para fines de solicitud.	Noviembre	Abril		Reducir tiempo de espera del usuario.	Gestión Comercial Contratada
			Socializar las vias de comunicación (whatsapp) que dispone la corporación	Noviembre	Abril			Gestión Comercial Contratada - Depto. Comunicaciones
			Crear aplicación web, a los fines de realizar consultas, pagos, reclamaciones.	Enero	Abril			