

Área:

END

Objetivo Específico

Objetivo Estratégico: N.º 3

Gestión Comercial
Estrategia Nacional de Desarrollo

Eje 2 "Vivienda digna en entornos saludables"

2.52: "Garantizar el acceso universal a servicios de agua potable y saneamiento, provistos con calidad y eficiencia"

Lograr un sistema de cobros que incremente los ingresos mediante la mejora continua y la captación de nuevos clientes.

N.º	Criterio de Medida	N.º	Acciones	Implicados	Responsable	Fecha de Cumplimiento				Cumplimiento			Observaciones	Recursos Necesarios RDS
						1er T	2do T	3er T	4to T	B	R	M		
3.1	Captar todos los Usuarios de la Provincia que se sirven del servicio de CORAAPPALTA.	3.1.1	Actualización de catastro de usuarios	Depto. de Coordinación y Fiscalización de Gestión Comercial /Gestión Comercial	Depto. de Coordinación y Fiscalización de Gestión Comercial /Gestión Comercial	2021								Personal Técnico
		3.1.2	Eficientizar la atención al cliente.	Dpto. Atención al Cliente /Catastro de Usuarios/ Corte y Reconexión / Facturación/ Dpto. Gestión de Cobros	Depto. de Coordinación y Fiscalización de Gestión Comercial /Gestión Comercial	2021								Personal Técnico
		3.1.5	Incentivar al buen trato a los Usuario, mediante reconocimiento a los colaboradores	Gestión Comercial	Depto. de Coordinación y Fiscalización de Gestión Comercial /Gestión Comercial	2021								Personal Técnico



N.º	Criterio de Medida	N.º	Acciones	Implicados	Responsable	Fecha de Cumplimiento				Cumplimiento			Observaciones	Recursos Necesarios
						1er T	2do T	3er T	4to T	B	R	M		RD\$
3.4	Eficientizar la Atención al Usuario (Reducción de 8% de la quejas cada año). 2017: 4,320 SQR 2018: 3,975 SQR 2019: 3,657 SQR 2020: 3,364 SQR 2021: 3,094 SQR	3.4.1	Dar continuidad a la implementación de las encuestas de satisfacción	Dpto. de Coordinación y Fiscalización de Gestión Comercial / Dpto. Gestión de Cobros / Dpto. Atención al Cliente	Dpto. de Coordinación y Fiscalización de Gestión Comercial / Gestión Comercial	2021								Personal Técnico
		3.4.1.2	Dar continuidad a la implementación de las encuestas de satisfacción según requerimiento establecido.	Dpto. Atención al Cliente	Dpto. de Coordinación y Fiscalización de Gestión Comercial / Gestión Comercial	Permanente								Personal Técnico
		3.4.3	Crear e Implementar campaña de información sobre los servicios que ofrece la institución y los deberes y derechos de los usuarios (brochures, radio, prensa, tv, pagina web)	Atención al Cliente	Dpto. de Coordinación y Fiscalización de Gestión Comercial / Gestión Comercial	2020								Personal Técnico
		3.4.3.3	Dar continuo seguimiento a la puesta en circulación de la Carta Compromiso al Ciudadano.	Dpto. Gestión de Cobros / Dpto. Atención al Cliente	Dpto. de Coordinación y Fiscalización de Gestión Comercial / Gestión Comercial	Permanente								Personal Técnico

