

Atención al Cliente

Escrito por Equipo de Producción Provincial
Visto: 1185

La empresa Eléctrica Granma cuenta con un Centro Integral de Atención al Cliente (CIAC) encargado de proponer y controlar las estrategias para el óptimo funcionamiento del Sistema Integral de Atención al Cliente (CIAC), a partir de la política trazada por la alta dirección de la organización, mejorando continuamente la satisfacción de nuestros usuarios. El CIAC cumple su misión a través de 4 áreas de trabajo:

- **Centro de Atención Telefónica (CAT):** Se accede a través del **18888**, brinda servicio de recepción de reporte por interrupción del servicio eléctrico, así como orientación e información al cliente. Trabaja 24 horas; si no se comunica por el 18888 debe marcar a los teléfonos: 23-425209, 23-429599, 23-429499, 23-429699.
- **Atención al Cliente:** Seguimiento y control de las respuestas a los planteamientos de los electores. Respuestas a inconformidades de los clientes. Atiende, investiga y responde las solicitudes, inconformidades, denuncias y sugerencias recibidas de la población en cuanto a los servicios y trabajadores de la organización. Seguimiento y control del Daño a la Propiedad.
- **Mesa de Control:** Seguimiento y control de los compromisos comerciales. Analiza y define la prioridad de atención a los compromisos pendientes por edades. Analiza la calidad de los procesos.
- **Comunicación Institucional:** Desarrolla una estrategia de comunicación dirigida a los diferentes públicos de la organización y establece relaciones con los Medios de Difusión Masiva.

En la UEB Campechuela trabaja una especialista de Atención al Cliente encargada de tramitar sus inquietudes y quejas:

Para contactarla llame al 23 585157 + Extensión 542