

Artículo No.26.3

Antecedentes: La Unidad Nacional de Atención Ciudadana 311 IDAAN consiste en el manejo, coordinación, seguimiento y verificación de toda información (queja, denuncia, reporte) que ingrese desde el call center 311 AIG hacia el IDAAN.

La forma establecida de operación dentro de la Institución consiste en coordinar directamente con cada una de la áreas Regionales a fin de mantener dentro de las posibilidades al usuario satisfecho con la atención por parte del IDAAN.

Misión: Nuestro objetivo principal es mantener el nivel de satisfacción en cuanto a parámetros de respuestas hacia los usuarios que requieran algún servicio por parte de nuestra Institución.

Visión: Lograr con la colaboración de todos los trabajadores de las Direcciones Regionales atender lo más prontamente posible cada una de las quejas sobre fuga de agua potable, aguas servidas entre otros servicios a fin de mejorar la evaluaciones realizadas por ASEP a nuestra Institución, y de igual forma, mejorar la opinión de los clientes que son atendidos por IDAAN.

Planeamiento del problema: Debido a la escases de mano de obra y vehículos que ha mantenido nuestra Institución no se ha logrado el objetivo de atención ciudadana que se requiere con el propósito de afrontar las diferentes quejas enviadas a diario hacia IDAAN.

Preparado por: Angie y José González

