

Informe mensual 311 Transparencia Junio 2021

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.

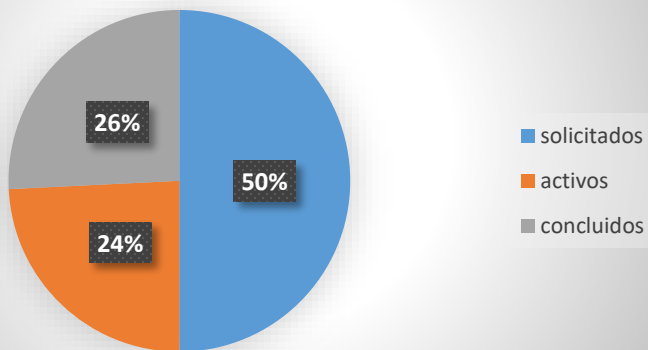
Misión: Nuestro objetivo principal es mantener el nivel de satisfacción en cuanto a parámetros de respuestas hacia los usuarios que requieran algún servicio por parte de nuestra Institución.

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.

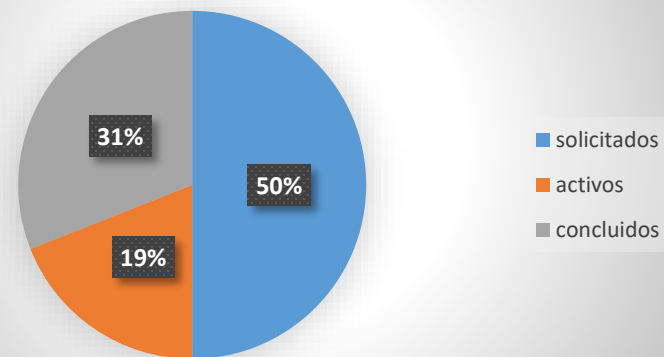
Planteamiento del problema: Debido a la antigüedad de nuestros sistemas de distribución y conducción de las redes de agua potable y alcantarillado se presentan gran cantidad de incidencias las cuales son priorizadas en cuanto al volumen de clientes afectados; esta situación aunado a las limitantes de personal y equipo, imposibilita la atención oportuna de todas las quejas presentadas.

Preparado por: José González

fugas de agua potable



desborde de aguas negras



area comercial

