



Cuernavaca Mor; a 22 de marzo del 2016

BOLETÍN_002_030

PONE EN MARCHA SAPAC EL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA INTEGRAL (CATI).

Nos transformamos para brindar un mejor servicio a la ciudadanía

El Sistema de Agua Potable y Alcantarillado de Cuernavaca (SAPAC), sigue innovando para brindar un servicio de calidad y eficiencia en una sola llamada, razón por la que a partir del día de hoy se puso en marcha el Centro de Atención Telefónica Integral (CATI), que permite brindar un servicio completo sin necesidad de traslados innecesarios.

Fue durante la celebración del “Día Mundial del Agua” donde se dio a conocer esta nueva modalidad que sustituye al antiguo Centro de Atención Telefónica (CAT) emigrando de un call center a un contac center que permitirá ampliar el abanico de servicios que se ofrecen a través del 073.

Juan García Orozco, jefe del Centro de Atención Telefónica Integral (CATI), explicó que ahora, además de recibir reportes por faltas de servicio, tomas tapadas, alcantarillado, fugas de agua potable, así como apoyos de pipas; ahora, los expertos en la atención telefónica tienen la facultad de poder proporcionar información relacionada con el área comercial, como es el caso de consultas de saldos, solicitud de estados de cuenta, aclaraciones sobre consumos, por citar algunos.

Refirió que actualmente el CATI cuenta con el sistema informático Aquasis que permite ingresar cada uno de los reportes ciudadanos y turnarlos de manera inmediata a las áreas correspondientes, reduciendo así los tiempos de respuesta.

Indicó que para esta nueva dinámica es necesario que los usuarios que se comuniquen al 073 tengan a la mano su recibo de pago para poder proporcionar al operador el número de cuenta, situado en la parte superior derecha, y de esta manera poder ingresar a la base de datos.

Aunado a esto deben facilitar su dirección completa que consiste en la calle, colonia, número; así como un punto de referencia y número telefónico.

García Orozco agregó que para mayor comodidad de los usuarios también se han habilitado dos números de WhatsApp que son el 777 2-75-19-45 y 777 2-75-19-46 a través de los



cuales los usuarios podrán enviar vía texto cada uno de sus reportes, pudiendo anexar fotografías o videos y ubicación geográfica de la misma, para dimensionar la urgencia y dar una solución inmediata.

“Estas modificaciones se realizan con la finalidad facilitar la comunicación entre los usuarios y el SAPAC, ya que como organismo operador estamos comprometidos en mejorar la atención que brindamos” refirió.

Finalmente, informó que el centro de atención telefónica integral cuenta con 10 líneas telefónicas para atención de los usuarios, dentro de un horario de 8:00 de la mañana a 10:00 de la noche de lunes a viernes; mientras que los sábados y domingos los usuarios son atendidos de 8:00 de la mañana a 3:00 de la tarde.

UNIDAD DE COMUNICACIÓN, GESTIÓN SOCIAL Y CULTURA AMBIENTAL