



Cuernavaca Mor; a 03 de Octubre del 2016

BOLETÍN_072

CAPACITA SAPAC A PERSONAL DE ATENCIÓN A USUARIOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN CIUDADANA

Con la finalidad de incrementar la calidad en la atención que se brinda a la ciudadanía de la capital morelense y fortalecer el canal de comunicación con los usuarios, el Sistema de Agua Potable y Alcantarillado de Cuernavaca (SAPAC), llevó a cabo el curso-taller denominado "Atención al Cliente", dirigido a las áreas de primer contacto ciudadano del organismo operador.

El director general del descentralizado, José Pérez Torres, fue el encargado de realizar la apertura del curso, donde agradeció la presencia de cada uno de los colaboradores y pidió su apoyo para cumplir con una de las principales encomiendas del alcalde de Cuernavaca, Cuauhtémoc Blanco Bravo, de mejorar el servicio que se brinda a la ciudadanía a través de un trato digno y de calidad.

Pérez Torres, precisó que es necesario mejorar el trato y la atención con quienes hacen posible que el sistema mantenga su operación, ya que se trata de un organismo descentralizado que no recibe ninguna partida presupuestal y opera gracias a las aportaciones de cada uno de los usuarios.

Informó que dentro de los temas abordados destacan: imagen personal, empatía, interacción con el usuario, solución de conflictos y desarrollo humano; siendo éste, el inicio de una serie de cursos que se tienen programados por parte del sistema operador y que estarán enfocados al desarrollo del personal y de la propia institución.

Refirió que en esta ocasión fueron las áreas de atención a usuarios y ventanilla única, los que recibieron este curso de capacitación; sin embargo, indicó que en breve, las áreas de cajas y del Centro de Atención Telefónica también recibirán este tipo de enseñanzas.

"Tenemos la plena confianza de que estas experiencias serán de gran ayuda para lograr un cambio de actitud en los trabajadores y por ende, mostrar una nueva imagen del organismo" comentó Pérez Torres.

"Estoy convencido de que lograremos corregir uno de los principales reclamos, que es precisamente el tema de la atención ciudadana, logrando así recuperar la confianza de nuestros usuarios y que al mismo tiempo ellos respondan con su pago puntual que será de gran ayuda para sacar adelante al SAPAC" finalizó.

UNIDAD DE COORDINACIÓN Y GESTIÓN SOCIAL