



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: 23425209; 23429499; 23429599; 23429699

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.