

La buena atención al cliente es fundamental y razón de ser del Municipio de Ambato, por ello, la administración del alcalde Luis Amoroso Mora, cumple con los requerimientos que demanda la ciudadanía ambateña, a través de la Unidad de Atención Ciudadana, Balcón de Servicios y Call Center.

En el balcón de servicios se atienden trámites de avalúos, certificados, solicitudes de planificación, normas particulares, planos, patentes, solicitudes a otras dependencias, traspasos de dominio y los asuntos pertinentes a la aplicación web “Gadmatic”, a disposición de la ciudadanía desde el 13 de abril de 2015, en www.ambato.gob.ec.

Para facilitar el servicio a la ciudadanía el balcón atiende desde las 08h00 hasta las 16h00 de lunes a viernes, en los puntos ubicados en la parroquia de Izamba en la sucursal norte de EP-EMAPA-A, en la Av. Rodrigo Pachano, en las oficinas del Municipio Centro (Bolívar y Castillo), en el edificio matriz del GADMA (Av. Atahualpa y Río Cutuchi, sector de Huachi).

En el primer cuatrimestre 2016 se resolvieron 52 mil 735 trámites, siendo los más representativos: rentas, planos y solicitudes de planificación.

Para mejorar el servicio a los usuarios se tiene previsto implementar el “Manual de Protocolo de Atención al Ciudadano, Balcón de Servicios y Call Center”, que estandarizará normativas de amabilidad y cortesía.

“La atención al cliente con información adecuada, el envío de mensajes de texto a los contribuyentes sobre el estado en el que se encuentran sus trámites, está entre las oportunidades de mejora de la unidad”, indicó Gabriela Vargas, jefa del balcón de servicios.