



El usuario asiste personalmente a las instalaciones de Veolia para expresarse verbalmente y/o con una carta.

1. BIENVENIDA

A. Identificación del funcionario siempre mirando al usuario: "Muy buenos días/tardes, bienvenido a Veolia Aguas de La Guajira mi nombre es (Nombre del funcionario), ¿en qué puedo ayudarlo/a?" (El funcionario no deberá tutear al usuario y después de identificarlo deberá anteponer al apellido la palabra Señor/a).

B. Si el usuario reacciona positiva y amablemente se continúa con el punto 2.

Si por el contrario el usuario actúa agresivamente ya sea por el reclamo que tiene o por el tiempo de espera para ser atendido, el funcionario tendrá que bajar la tensión del momento de la siguiente forma:

"Entiendo su molestia y me gustaría solucionar sus inquietudes en forma ágil y oportuna" (El funcionario deberá evitar la confrontación, mantener la mirada con una actitud amable y por ningún motivo justificarse o dar explicaciones innecesarias hasta conocer en detalle la situación que molesta al usuario).

2. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA Y PLAN DE ACCIÓN

A. El funcionario deberá escuchar atenta y activamente al usuario sin interrumpirlo ni aceptar interrupciones externas hasta que pueda exponer completamente su inquietud.

B. Dependiendo de la naturaleza de la inquietud el funcionario deberá explicar claramente los siguientes puntos:

1. Ofrecer una solución inmediata, si lo puede hacer.

2. Explicar el proceso que va a iniciar para la atención del reclamo, si se genera una Reclamación, informar al cliente de su Número de Expediente para que pueda hacerle el seguimiento correspondiente y verificar el estado del proceso en cualquier momento del tiempo y frente a cualquier funcionario que lo pudiese atender en el futuro.

Si el cliente trae una carta, el número del expediente tendrá que ser parte del número

de radicación de la misma, para ser referenciado en la respuesta por escrito

3. CIERRE DE LA ATENCIÓN

posterior y ser todo ingresado al sistema.

A. El funcionario deberá confirmar con el usuario que el compromiso o la explicación dada quedaron claros y que el usuario los entiende y acepta, (El funcionario deberá evitar justificaciones directas asociadas a leyes, decretos, reglamentaciones, ya sean internas o gubernamentales) y reafirmar el compromiso de Veolia con la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios.

B. El funcionario deberá preguntar: "Sr/a. Apellido del usuario, cuénteme si hay algo más en que lo/a pueda ayudar". Si hay alguna otra inquietud regresar al punto 2 (Identificación del problema y plan de acción) y sino y si la inquietud quedó resuelta en ese momento terminar con: "Le agradezco su visita y recuerde que mi nombre es (Nombre del funcionario) y estoy a su disposición para cualquier inquietud adicional, que tenga un buen día" (El funcionario mantendrá su contacto visual con el cliente y entregará una sonrisa de despedida).



El usuario envía una comunicación por escrito a las instalaciones de Veolia o simplemente en su visita la radica sin esperar una atención personalizada en el momento.

1. El área del atención al usuario radicará la comunicación en el SIC.

2. Luego se realizará visita de inspección al inmueble si es necesaria.

2. Posteriormente se generará carta de respuesta al usuario

Una vez terminado el proceso y acciones correspondientes, se iniciará el proceso de notificación al usuario.