

PROCOLOS DE ATENCIÓN

WhatsAPP

Línea 116

PQR

Protocolo de Atención



WHATSAPP

Objetivo del protocolo: Proporcionar un instrumento de actuación uniforme del personal de VEOLIA AGUAS DE MONTERÍA, ante la atención requerida por el usuario por medio del whatsapp.

1. El Whatsapp es solo para recibir reporte de:
 - Fraude
 - Fuga en red
 - Rebose de manhole
2. Solicite la dirección, si el usuario no la envía de la siguiente manera:
 - * *Indique por favor la dirección*
3. La forma de contestar al reporte del usuario será:
 - * *Recibido.*
 - * *Se estará realizando la inspección dentro de las siguientes 24 horas con la orden N°. XXXXX*
4. La información se debe dar de una forma explícita y relevante.
5. Evite la excesiva confianza con el usuario.
6. Evitar el uso de abreviaciones y expresiones informales.
7. Si el usuario tiene una petición queja o reclamo que no tenga que ver con fugas, fraudes o rebose de manhole remitirlo a nuestros canales de atención correspondientes los cuales son línea 116 y oficina virtual, enviándole la siguiente imagen.



8. De acuerdo con las fechas programadas para atender la solicitud requerida, se deberá hacer seguimiento para establecer si el servicio fue atendido.

Whatsapp 
3175605949



Reporte de:

- * **Fraude**
- * **Fugas en red**
- * **Rebose de manhole.**

Protocolo de Atención Línea 116

El presente protocolo tiene por finalidad proporcionar un instrumento de actuación uniforme del personal de Veolia Aguas de Montería, ante la atención telefónica que es requerida por el usuario.

1. Identificación del funcionario: “Muy buenos días/tardes, bienvenido a Veolia Aguas de Montería mi nombre es... ¿en que puedo ayudarlo/a?”
2. No se debe tutear a los usuarios, siempre se debe hablar de “Usted” “Señor (a)”, según sea el caso.
3. Al terminar de atender al usuario, favor indicar: “Gracias por llamar a Veolia Aguas de Montería, recuerde que lo atendió.....”.
4. La información que se le brinda al usuario debe ser completa, nunca se debe decir: “es lo que veo aquí”. “es lo que me dice el sistema”.
5. Al momento de dejar al usuario en espera, no se debe dejar el teléfono abierto, una vez se vuelva a atender la llamada, darle gracias por su espera.
6. Siempre se debe hablar en nombre de la Empresa, ej.: “Si, señor Julio, en horas de la mañana la empresa ordenará la reinstalación del servicio”.
7. Favor preguntar al usuario el número de contrato en el menor tiempo posible.
8. Evite la excesiva confianza con los clientes.
9. La cordialidad nos mantiene más razonables que el enojo.
10. Sea natural, no falso ni mecánico y busque la satisfacción total en cada usuario.
11. Demuestre energía y cordialidad.
12. Deje que el usuario tenga su espacio. No interrumpa, escuche al usuario.
13. El funcionario deberá confirmar con el usuario que el compromiso y la explicación dada quedaron claros, que el usuario los entiende y acepta. Reafirmar el compromiso de Veolia con la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios.
14. Finalización de la atención: Se mantendrá una actitud positiva, dejando que se despida el cliente y contestando a esa despedida que nos encontramos a su disposición.
15. De acuerdo con las fechas programadas para atender la solicitud requerida, se deberá realizar una llamada de control y seguimiento para establecer si el servicio fue atendido y que tan satisfecho quedo el usuario.

Recuerde: “Si nuestra mente se ve dominada por el enojo, desperdiciamos la mejor parte del cerebro humano: la sabiduría, la capacidad de discernir y decidir”.



Calidad del servicio

Frases Prohibidas en la Atención y Servicio

No sé
No lo podemos hacer
Tiene que...
Un Segundo
No ...

Frases Adecuadas

Le informaré...
Podemos hacer...
Usted necesita...
_____ minutos
Dar alternativas y opciones

Nota: En caso de una suspensión programada o imprevista del servicio, se debe grabar un mensaje informativo en el IVR de la línea de atención 116.

Protocolo de Atención PQR



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 Montería, 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.

Fljo, Movistar y Tigo



Reporte de fugas, fraude y rebose de manhole.