

	ATENCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE	PROCEDIMIENTO
		VC-GC-P-01
		VERSIÓN: 22
		Página 1 de 14

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<p style="text-align: center;">Rubén Darío Betancur Analista SIG</p> <p>Ruby Mislény Gelvez Ojeda Jefe de Servicio al Cliente</p>	<p style="text-align: center;">Nelson Torres Barahona Gerente Comercial</p>	<p style="text-align: center;">Pedro Arnulfo García Tibaduiza Gerente Regional</p>

TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha de aprobación	Descripción	Cargo que solicitó el cambio
09	20/10/2010	Modificar codificación de los procedimientos y registros y la estructura del procedimiento. Así mismo relacionar los documentos, registros aplicados y control de cambios.	Coordinador de Servicio al Cliente
10	30/11/2010	Se modifica el nombre del cargo Verificador Comercial por Inspector Comercial, Atención al Cliente PQR por Auxiliar de Atención al Cliente, de acuerdo a lo establecido por Casa Matriz.	Coordinador de Servicio al Cliente
11	16/12/2010	Se modifica el procedimiento por eliminación de los registros MPO-0106-8 Acta de citación no encontrada o inexistente, MPO-0106-9 Acta de certificación de no entrega de citación, MPO-0106-12 Aviso de citación. Porque la actividad es realizada por empresa de correo certificado.	Coordinador de Servicio al Cliente
12	14/08/2012	Se modifica la notificación por edicto a notificación por aviso según lo manifestado en el Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 “Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.	Coordinador de Servicio al Cliente
13	16/05/2013	Se actualizan los registros relacionados del procedimiento de acuerdo a las actualizaciones vigentes, además de incluir	Coordinador de Servicio al Cliente

	ATENCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE	PROCEDIMIENTO
		VC-GC-P-01
		VERSIÓN: 22
		Página 2 de 14

		al Coordinador Comercial como participe en la preparación de respuesta de PQR.	
14	23/01/2014	Se incluye el decreto 2981 de 2013.	Coordinador de Servicio al Cliente
15	11/04/2016	Modificación logo corporativo.	Jefe SIG
16	12/04/2017	Se actualiza la codificación del documento por cambios en el mapa de procesos por sinergias del corporativo, pasa a ser parte del proceso de Implementación de negocios.	Jefe SIG
17	07/12/2017	Se actualiza la estructura documental y códigos del procedimiento por cambios del mapa de procesos por sinergias del corporativo, pasa a ser parte del proceso de Implementación de negocios.	Jefe SIG
18	21/06/2018	Modificar codificación del procedimiento, la estructura del procedimiento. Así mismo relacionar los documentos y control de cambios VC-INR-F-89 PQR escrito (formato PQR Sistema de información).	Coordinadora comercial
19	08/01/2019	Modificación del contenido del documento y cambios en los consecutivos de los códigos de los formatos. Unificación	Jefe de Servicio al cliente
20	05/10/2019	Se ajusta descripción del Ítem 5.1 políticas generales de atención de PQR ajustándose los tiempos, se agrega requisito de página web con fecha de fijación y desfijación del Ítem 5.8 archivo del caso.	Jefe de Servicio al Cliente
21	28/04/2020	Se cambia de código VC-INR-P-05 a VC-GC-P-01 por cambio en el proceso de Implementación de Negocios Gestión de Residuos a Gestión Comercial. Se modifican los documentos internos por cambio de codificación.	Jefe SIG

	ATENCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE	PROCEDIMIENTO
		VC-GC-P-01
		VERSIÓN: 22
		Página 3 de 14

22	29/06/2020	<p>Se agrega la definición de “Covid-19”. Se incluye consideración general para la gestión del servicio al cliente en tiempos de Covid-19. Ajustes en el numeral 6.5.2. Notificación electrónica debido a la pandemia ocasionada por el Covid-19. Modificación del numeral 6.7. Cierre de PQR y de la información documentada mencionada en el 6.8. Archivo del caso. Se elimina la figura de “líder comercial seccional” del documento.</p>	Jefe de Servicio al Cliente
----	------------	---	-----------------------------

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	4
3. RESPONSABLES	4
4. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA	4
5. CONSIDERACIONES GENERALES	5
6. DESCRIPCIÓN	5
6.1 POLÍTICAS GENERALES DE ATENCIÓN DE PQR	5
6.2 ATENCIÓN AL CLIENTE	6
6.3 RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE PQR	7
6.4 ANALISIS Y GESTION	9
6.5 RESPUESTA	9
6.5.2 RESPUESTA LEGAL	11
6.6 RECURSOS	12
6.7 CIERRE DEL PQR	12
6.8 ARCHIVO DEL CASO	12
6.9 GENERACIÓN DE INFORMES	13
7. REFERENCIAS	14
8. REGISTROS	14

	ATENCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE	PROCEDIMIENTO
		VC-GC-P-01
		VERSIÓN: 22
		Página 4 de 14

1. OBJETIVO

Describir las actividades a seguir para prestar una adecuada atención y tratamiento a las: Peticiones, Quejas, Reclamos, Recursos, Sugerencias de Veolia Aseo Cúcuta S.A E.S.P.

2. ALCANCE

Aplicable a todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Recursos, Sugerencias, Felicitaciones que recibamos de los clientes ante Veolia Aseo Cúcuta S.A E.S.P.

3. RESPONSABLES

Personal Responsable del Cumplimiento de este Documento	
Cargo	Gerencia/Dirección
Gerente Comercial	Gerencia comercial
Jefe de Servicio al Cliente	
Coordinadora PQR	
Auxiliar de Servicio al Cliente	

4. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

Definición de términos usados en este documento	
Término	Definición
Contacto	Corresponde al peticionario o cliente del servicio que realiza la solicitud.
Covid-19	Es una nueva enfermedad, causada por un nuevo coronavirus que no se había visto antes en seres humanos. El nombre de la enfermedad se escogió siguiendo las mejores prácticas establecidas por la Organización Mundial de la Salud (OMS) para asignar nombres a nuevas enfermedades infecciosas en seres humanos.
PQR	Peticiones, Quejas y/o Recursos presentada en forma verbal o escrita por parte del cliente.
Cliente	Persona natural o jurídica beneficiada de la prestación del servicio público de aseo, en calidad de propietario y/o receptor del servicio.
Cuenta	Corresponde al código identificador del predio en el Sistema de Información, que se relaciona en la factura.
Matriz de Tipologías	Base de datos de Sistema de Información donde se encuentra registrada los diferentes tipos de solicitud o reclamos que puede radicar un cliente y define el tipo de respuesta que se le debe dar al caso, ordinaria o legal.
Notificación por aviso	Es el mecanismo utilizado ante la imposibilidad de realizar la notificación personal, la cual se considera una medida razonable, en tanto, a) es compatible con el ejercicio del derecho de defensa, pues

	ATENCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE	PROCEDIMIENTO
		VC-GC-P-01
		VERSIÓN: 22
		Página 5 de 14

	es un instrumento adecuado para comunicar la apertura del proceso y b) no restringe injustificadamente el derecho del demandado de conocer los actos procesales, pues sólo opera en los eventos en que no es viable la notificación personal.
Respuesta ordinaria	Es un tipo de respuesta a las peticiones, quejas y reclamos, donde no es necesario que surta el procedimiento de notificación establecido en la ley 1437 de 2011.
Respuesta Legal	Este tipo de respuestas se consideran legal porque debe cumplirse el procedimiento de notificación establecido en la ley 1437 de 2011, el cual exige envío de citación para que surta la notificación personal o en su defecto la notificación por aviso; exige la notificación electrónica, servicio que ofrece sólo Certicámara.

5. CONSIDERACIONES GENERALES

Con referencia al Covid-19 y a la gestión de servicio al cliente en etapa de pandemia o cualquier otra emergencia nacional, los tiempos definidos continúan tal cual están definidos para el proceso, sin embargo la forma como opera el personal de servicio al cliente se modifica en estos casos debido a la volumetría de respuestas escritas, por tanto, se debe velar por mantener el cumplimiento de los tiempos legales o la suspensión de terminos en caso de ser necesario.

6. DESCRIPCIÓN

6.1 POLÍTICAS GENERALES DE ATENCIÓN DE PQR

1. El Auxiliar de Servicio al Cliente deberá solicitar y confirmar: dirección, teléfono, código del cliente, y número de cédula ante cualquier solicitud del cliente.
2. El Auxiliar de Servicio al Cliente obligatoriamente una vez el cliente ingrese a turno y le haya solicitado la información básica, procederá a revisar el estado de cuenta del cliente, con el fin de detectar, si tiene deuda a la fecha, y le brindará información de la cartera del cliente.
3. En el caso que el cliente solicite realizar un acuerdo de pago en los puntos de atención y que exista una alta afluencia de clientes en sala, el Auxiliar de Servicio al Cliente brindará los datos al funcionario de cartera para que realice el Acuerdo de Pago desde la Sede Principal, mientras el Auxiliar de Servicio al Cliente da atención al siguiente cliente. También puede optar en el caso que el cliente no desee esperar, tomar los datos para realizar visita de cartera en el domicilio del cliente.
4. Los tiempos **MÁXIMOS** internos de respuesta para las peticiones, quejas ó reclamos por parte del funcionario asignado (entiéndase por tiempos máximos días hábiles) deben sujetarse a los acuerdos de nivel de servicio.
5. Los tiempos **MÁXIMOS** externos de respuesta para las peticiones, quejas ó reclamos de los

	ATENCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE	PROCEDIMIENTO
		VC-GC-P-01
		VERSIÓN: 22
		Página 6 de 14

clientes (entiéndase por tiempos máximos días hábiles) son 13 días. La respuesta dada en la comunicación no implica la ejecución como tal del caso. El funcionario que incumpla reiterativamente los tiempos de respuesta, se le realizará el respectivo llamado de atención.

6. Los documentos correspondientes a un caso son tan importantes como valiosos para la compañía, la pérdida de los mismos nos puede acarrear sanciones, por lo anterior el Auxiliar de Servicio al Cliente ó el funcionario asignado deberán ser responsables con cada uno de los documentos, en el caso de pérdida, este será responsable de obtenerlo nuevamente.

7. Los funcionarios o áreas que dispongan de información ó cambios relacionados con el servicio prestado al cliente, una vez generen nuevos conceptos o información, deberán de inmediato ser informados al Jefe de Servicio al Cliente, con el fin de brindar información oportuna y actualizada a los clientes en los Puntos de Atención, (horarios de recolección, rutas, cambios en la facturación etc.), la no entrega oportuna de la información reiterativamente por un funcionario genera el respectivo llamado de atención.

8. Partiendo de la hipótesis, que las fallas a que hace referencia el cliente corresponden a fallas del servicio por parte de La Empresa, la respuesta de las quejas o reclamos, será de carácter resolutive, de fondo, claras y concretas con respecto a la inconformidad del cliente. Esto incluye arreglos de andenes, pagos de cuentas de cobro, y todas las demás expuestos en la matriz de tipologías.

9. En el caso que se detecte un incumplimiento en tiempos, disponibilidad o cualquier otro aspecto en cualquier procedimiento que afecte la atención de las solicitudes o quejas de los clientes del servicio, se usará la herramienta de “ANS Acuerdos de Nivel de Servicio”, a la cual se le deberá realizar el respectivo seguimiento.

6.2 ATENCIÓN AL CLIENTE

El Auxiliar de Servicio al Cliente al momento de presentarse un cliente en las oficinas de atención de Veolia Aseo Cúcuta S.A. E.S.P y/o en las instalaciones de la sede principal, la persona encargada de la atención debe atenderlo de forma amable, eficiente y cortés, así mismo a cualquiera que se comunique telefónicamente, brindándole la importancia y respeto que se merece ofreciéndole un saludo respetuoso y amable.

Seguidamente, para determinar cuál es la atención que se debe dar al cliente se indaga sobre el motivo del contacto con la empresa para establecer si se trata de un asunto administrativo o relacionado con los servicios que presta la misma.

En caso de que la atención sea en las instalaciones de la sede principal, si se trata de un asunto relacionado con los servicios que presta la empresa, debe confirmarse que corresponda a nuestra área de servicio; en caso de no ser de nuestra competencia se informa y se remite la petición al órgano competente, surtiendo el trámite de atención de un PQR.

	ATENCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE	PROCEDIMIENTO
		VC-GC-P-01
		VERSIÓN: 22
		Página 7 de 14

Una vez confirmado que corresponde a nuestra área de servicio, se debe definir si el contacto con el cliente incluye un documento, de ser así se debe radicar el documento original en el Sistema de Información para realizar el trámite que a continuación se describe.

En caso de que sea verbal, este se radica en el Sistema de Información, se hace entrega de inmediato al cliente de la constancia de radicación del caso si lo solicita; y la funcionaria de Servicio al Cliente de cada municipio se encarga de continuar el trámite o apoyar la solución inmediata.

En cualquier caso, la recepcionista debe informar al cliente sobre la ubicación y los números de teléfonos de la oficina de Atención al Cliente; procurando lograr que en el evento de que este lo requiera sea atendido directamente por una persona del Área Comercial.

Se debe conservar la misma atención a través de cualquiera de los medios de comunicación con el cliente (Línea Call Center, ó demás líneas telefónicas o ubicadas en las Oficinas De Atención al Cliente).

6.3 RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE PQR

Una vez definido que el asunto se encuentra relacionado con el servicio que presta la empresa, se debe solicitar al cliente, original ó copia del recibo en el que se factura el servicio (en caso de que su solicitud sea individual en su condición de cliente); esto con el fin de identificar el código de cliente. En caso de que el cliente no presente la factura del servicio, se debe procurar dar la atención, buscando identificar el código de cliente a través de otros medios.

En caso de no ser posible se deja constancia de los documentos faltantes en el sello de recibido. El Auxiliar de Servicio al Cliente procede a realizar el registro en el programa de Sistema de Información, iniciando con la creación del contacto en caso que no esté registrado.

En caso tal que se detecte que ya se ha creado la cuenta o código, sólo se procederá a digitar el número de cliente de la factura de energía.

Se debe tener en cuenta cuando se radica la PQR si la solicitud corresponde a una Petición, Queja o Reclamo, Recurso de reposición o Recurso de reposición en subsidio de apelación.

Al realizar el registro del PQR se deben tener en cuenta los siguientes puntos:

Si el cliente lo es en la actualidad, la clase de medio a través de la que se presenta la solicitud sea verbal, escrita, telefónica, por comunicado interno, oficina (recepción) o por el Supervisor.

La clase de medio a través de la cual el cliente desea se notifique la respuesta escrita o por email. En caso tal que el cliente elija la notificación por email, el cliente deberá firmar el formato **VC-GC-F-06** de Autorización para Notificación por Correo Electrónico para ser notificada la respuesta por correo electrónico. El diligenciamiento de la anterior autorización de notificación, no aplica para los PQR diferentes al servicio público domiciliario de aseo.

Ingresar el dato de problema o petición, clase de solicitud o de queja conforme a la tipificación

	ATENCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE	PROCEDIMIENTO
		VC-GC-P-01
		VERSIÓN: 22
		Página 8 de 14

establecida en la matriz de tipologías que ofrece Sistema de Información.

El Auxiliar de Servicio al cliente ó la Recepción, a partir de la información suministrada por el cliente y de la disponible en el sistema comercial, debe procurar la atención inmediata del PQR; teniendo en cuenta si es respuesta ordinaria o legal para realizar la debida notificación. Es probable que en la atención se detecte una novedad que origine ajustes en la facturación del cliente, por tanto, el Auxiliar de Atención al Cliente procederá a realizar el ajuste en el sistema correspondiente, dejando registro del número de caso para asegurar la trazabilidad del ajuste.

De no ser posible, el caso deberá ser tomado en el Sistema de Información por el funcionario encargado de realizar la atención y/o verificación en campo, o quien deberá diligenciar el Acta de Visita correspondiente.

Se incluyen los datos del peticionario que señala la ley 1755 de 2015 en su Artículo 16:

- La designación de la autoridad a la que se dirige.
- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- El objeto de la petición.
- Las razones en las que fundamenta su petición.
- La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Parágrafo 1. La autoridad tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

Parágrafo 2. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

En caso de que el cliente manifieste que desea colocar un PQR con sus propias palabras, este dejara por escrito su solicitud la cual será registrada en el Sistema de Información.

Finalizado el registro en el sistema este debe quedar en estado “registrado” si requiere de verificación, en el caso que sean atención inmediata deben quedar en estado “atendido”.

En los casos en que se reciba algún oficio por correo electrónico, al cliente debe devolverse la plantilla de recibido con el número de PQR radicado.

	ATENCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE	PROCEDIMIENTO
		VC-GC-P-01
		VERSIÓN: 22
		Página 9 de 14

6.4 ANÁLISIS Y GESTIÓN

Diariamente cada funcionario asignado para atender el caso debe ingresar al Sistema de Información y realizar las siguientes actividades:

- Toma el caso con la causal correspondiente.
- Si el PQR no requiere de una visita, se procede a analizar en el Sistema de Información, establecer contacto telefónico con el cliente y/o a brindar una respuesta al cliente.
- Al realizar la visita, se debe dirigir a visitar el cliente conservando el protocolo de servicio y diligenciar la respectiva acta que se encuentra en el formato PQR Sistema de información.
- Escanear y cargar el Acta de Visita en la orden de trabajo en el sistema y cerrarla. Es probable que en la atención se detecte una novedad que origine ajustes en el valor de la factura, para lo cual deberá dejar constancia en el acta que autoriza el ajuste a la facturación para que el Auxiliar de Servicio al Cliente realice el ajuste correspondiente en el Sistema de Información.
- Por último, deberá devolver el documento en físico en original como Acta de Visita al Área de Servicio al Cliente.
- El funcionario designado para la verificación del caso debe tener en cuenta los tiempos acordados en los Acuerdos de Niveles de Servicio de acuerdo a la tipología.

Nota: El Auxiliar de Servicio al Cliente tiene la potestad de ajustar sin requerir autorización del mes del reclamo o las facturas que se carguen a partir del momento en que reclama el cliente, en caso que supere estos períodos deberá diligenciar la captura de novedad firmada por el Gerente Comercial.

6.5 RESPUESTA

Para los PQR presentados verbalmente, sea de forma presencial y/o telefónica donde se pueda brindar solución de manera inmediata en el primer contacto con el cliente, el Auxiliar de Servicio al Cliente procederá a consignar en Sistema de Información la atención inmediata e informará al cliente de manera verbal la respuesta y los recursos de ley que proceden, esta última información sólo se dará siempre y cuando corresponda a un PQR de facturación, corte, suspensión, o terminación de contrato, toda esta información deberá quedar consignado en la descripción y/o observación del PQR, en las situaciones que la respuesta sea susceptible de una negativa deberá realizarse el proceso de notificación personal, sin citación, si existe alguna plantilla modelo de respuesta de acuerdo a la tipología, de lo contrario seguirá proceso de análisis y respuesta. En caso que requiera un trámite y este no pueda ser notificado de inmediato en el momento de la radicación, seguirá con el trámite de análisis y respuesta.

Para los PQR presentados por escrito (oficios que ingresan, correos electrónicos ó requerimientos de la página web), el Auxiliar de Servicio al Cliente se le asignará respuestas de origen legal y procede a generar la respuesta al cliente teniendo en cuenta lo establecido; para el caso de las peticiones que no se encuentren contempladas con plantillas de respuesta quejas

	ATENCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE	PROCEDIMIENTO
		VC-GC-P-01
		VERSIÓN: 22
		Página 10 de 14

y/o recursos el Auxiliar debe redactarla y en caso que requiera deberá enviarla por aprobación de respuesta para la verificación por parte del Jefe y/o coordinadora de Servicio al Cliente y/o Líder Comercial de la seccional correspondiente.

En caso de que se trate de un recurso de reposición o en subsidio de apelación, el Área Jurídica será el encargado de proyectar la respuesta, dentro de los términos de respuesta internos establecidos.

Cuando la respuesta ya está lista se debe tener en cuenta en el Sistema de Información si el PQR será considerado como tipo de respuesta ordinaria.

Si la petición, queja o recurso no es de competencia de la empresa, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

Se debe tener en cuenta que cuando más de diez (10) clientes formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la empresa podrá dar una única respuesta que publicará en la página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

En caso que la petición, queja o recurso soliciten reconocimiento de un derecho fundamental, o cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o integridad del cliente, Veolia Aseo Cúcuta S.A E.S.P deberá adoptar de inmediato las medias de urgencias necesarias para conjurar dicho peligro. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente en los términos de un cliente platino.

6.5.1 RESPUESTA ORDINARIA.

Si el PQR requiere respuesta ordinaria la solución del mismo podrá ser informada por el mismo el medio por donde ingresó, directamente sin el envío previo de una citación, de la notificación personal o por aviso.

Si la solicitud es telefónica, el funcionario de servicio al cliente deberá informar la respuesta vía telefónica y dejar consignado en Sistema de Información la respuesta, el día y la hora, en caso tal que no se logre contactar al peticionario debe enviarse carta respuesta al domicilio del cliente. Si la solicitud es escrita podrá enviarse carta respuesta al domicilio del cliente o al correo electrónico y posterior a esto cargarse a Sistema de Información la carta respuesta y el soporte de recibido de la empresa de correo y así cerrar el PQR.

En caso tal que el cliente llegue a conocer la respuesta en la oficina de atención al cliente deberá entregarse la respuesta escrita y hacer firmar recibido.

	ATENCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE	PROCEDIMIENTO
		VC-GC-P-01
		VERSIÓN: 22
		Página 11 de 14

6.5.2 RESPUESTA LEGAL

●NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA

Si el cliente autorizó la notificación electrónica mediante formato, ó en forma expresa en su petición, el auxiliar procederá a enviar la respuesta vía electrónica junto con el formato **VC-GC-F-07** Notificación por Correo Electrónico, y deberá esperar el acuse de recibo o entrada a la bandeja de correo del cliente, que ofrece el proveedor de correo electrónico certificado 4-72 para cerrar el caso en Sistema de Información.

Por la pandemia ocasionada debido al Covid-19 y su afectación a los procesos de la organización, se debe dar cumplimiento a la norma expedida por el gobierno y no se debe pedir autorización de notificación electrónica a los clientes, solo con entregar el correo electrónico se puede usar esta modalidad de notificación.

●NOTIFICACIÓN PERSONAL

En caso de una petición, verbal o escrita el trámite de la respuesta deberá iniciarse con el envío de una citación para la presentación de la notificación personal.

El Auxiliar de Servicio al Cliente se encarga de enviar el formato **VC-GC-F-02** "Citación" a través de correo certificado físico. Sólo en los PQR en que el usuario no haya registrado ninguna dirección para notificación deberá elevarse una solicitud muy sencilla al correo mesadeayuda@confecamaras.org.co de CONFECÁMARAS con el formato **VC-GC-F-05** Solicitud de Registro Mercantil, si allí no se consigue, se debe cargar en el link de Citaciones dispuesto en la página web de la empresa. El Auxiliar de Servicio al Cliente debe realizar el envío de la Citación a través de una empresa de mensajería certificada, solicitando el original de la planilla del envío la cual debe ser archivada en la carpeta correspondiente de la oficina, lo anterior con el fin de salvaguardar el soporte de esta actividad. En el caso que esta sea devuelta, se continúa con el envío de la notificación por aviso. Sólo en los PQR que el cliente no haya manifestado al momento de la radicación la dirección de notificación y esta no haya sido ubicada mediante la página de CONFECÁMARAS esta deberá ser colgada en la Página web.

Una vez enviada la citación, el cliente por Ley tiene cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de la puesta en correo para presentarse en la Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos correspondiente, con el fin de notificarse de la decisión con respecto al PQR radicado.

Si el cliente se presenta dentro del término de ley, el Auxiliar de Servicio al Cliente procede a imprimir el formato **VC-GC-F-03** "Notificación Personal" y el cual deberá ser suscrito por el cliente y entregado junto con el oficio de respuesta. Posteriormente deberá cargar el acta y diligenciar en Sistema de Información lo correspondiente a la tarea de Notificación Personal.

	ATENCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE	PROCEDIMIENTO
		VC-GC-P-01
		VERSIÓN: 22
		Página 12 de 14

Teniendo en cuenta que la Notificación Personal, surte efecto con el diligenciado total del formato anterior, incluyendo la firma del notificado, de no cumplirse lo anterior, se procederá con el trámite de Notificación por Aviso.

●NOTIFICACION POR AVISO

Si no pudiere hacerse la Notificación Personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la Citación, esta se hará por medio del formato **VC-GC-F-04** “Notificación por Aviso” que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil acompañado de copia íntegra del acto. En el caso que el aviso sea devuelto, así mismo cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

6.6 RECURSOS

En caso que se notifique un Recurso de reposición o en subsidio de apelación; se realizara él envió de una copia del expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Para lo cual el área de servicio al cliente será el responsable de crear un “registro de comentarios de interacciones” en Sistema de Información de envió de expediente a la SSPD donde cargará la carta y guía de envió y la respuesta que entrega la Superservicios al PQR.

Para realizar la notificación de la respuesta de los recursos se deben utilizar los formatos **VC-GC-F-08** Notificación Personal para Recursos y **VC-GC-F-09** Notificación por aviso para Recursos.

6.7 CIERRE DEL PQR

Una vez se confirma en Sistema de Información la entrega exitosa de la respuesta se cierra la solicitud. En caso que no sea exitosa la entrega se debe contar con el soporte de devolución y publicación del aviso para las respuestas de tipo legal y así mismo en todos los expedientes se debe garantizar los soportes de gestión así como la inclusión de fechas en los campos destinados para tal fin, de esta manera se procederá a cerrar la solicitud.

6.8 ARCHIVO DEL CASO

El Auxiliar de Servicio al Cliente, una vez terminada la atención y depurado el caso debe confirmar que el expediente virtual del cliente en Sistema de Información contenga la siguiente información:

- El oficio inicial radicado, en caso de presentarse.

	ATENCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE	PROCEDIMIENTO
		VC-GC-P-01
		VERSIÓN: 22
		Página 13 de 14

- El soporte de envío del radicado al cliente, si dio a lugar a ello.
- El formato de acta u orden de trabajo, si dio a lugar a ella.
- El formato **VC-GC-F-02** Citación
- Copia de la guía del correo certificado.
- El oficio de respuesta
- El formato **VC-GC-F-03** Notificación Personal.
- El formato **VC-GC-F-04** Notificación por Aviso, en caso de no haberse dado la notificación personal.
- Copia de la guía del correo de la notificación por aviso.
- Copia de la publicación del aviso devuelto en la página web con fecha de fijación y desfijación.
- Copia del acuse de recibido, en caso de que sea por notificación electrónica.
- Soportes de envío a la Superservicios con guía de envío, en caso que sea un Recurso de Apelación.
- Resolución emitida por la Superservicios de los Recursos de Apelación enviados.

6.9 GENERACIÓN DE INFORMES

- Servicio al cliente los primeros días hábiles del mes de cada mes genera el Informe Estadístico de PQR y ANS que muestra los PQR clasificados por área de atención teniendo en cuenta el consolidado que arroja Sistema de Información.
- Servicio al cliente los primeros días hábiles del mes de cada mes genera el Informe SUI arroja Sistema de Información. Esta información es verificada por el Jefe de Servicio al Cliente antes de proceder a su entrega definitiva al Analista SUI.
- Como parte del seguimiento a la ejecución oportuna de las principales solicitudes de los clientes del servicio, se podrá hacer uso del procedimiento Acuerdos de Nivel de Servicio, se podrán definir estos en el momento que sean necesarias, siendo responsable de su seguimiento y medición la Jefe de Servicio al Cliente para los PQR específicos de aquellos que aplican a la atención de solicitudes y requerimientos de los clientes del servicio, conforme a la frecuencia establecida.

	ATENCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE	PROCEDIMIENTO
		VC-GC-P-01
		VERSIÓN: 22
		Página 14 de 14

7. REFERENCIAS

DOCUMENTOS RELACIONADOS			
Código	Título	Tipo de Documento	Retención
	-	-	-

8. REGISTROS

FORMATOS A UTILIZAR			
Código	Título	Área que debe retener el documento	Retención
N/A	Sistema de Información	Servicio al Cliente	De acuerdo a tabla de retención documental.
VC-GC-F-02	Citación		
VC-GC-F-03	Notificación Personal		
VC-GC-F-04	Notificación por Aviso		
VC-GC-F-05	Solicitud de Registro Mercantil		
VC-GC-F-06	Autorización para la Notificación por Correo Electrónico		
VC-GC-F-07	Notificación por correo electrónico		
VC-GC-F-08	Notificación Personal para Recursos		
VC-GC-F-09	Notificación por Aviso para Recursos.		

OTRA FORMA DE EVIDENCIA
No Aplica