

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CLIENTE	PROCEDIMIENTO
		VB-GC-P-02
		VERSIÓN : 06
		Página 1 de 13

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Marisol Jimenez Coordinadora de Atención al cliente	Alejandro Ochoa Gerente Comercial	Ismaris Ortiz Gerente General

TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha de aprobación	Descripción	Cargo que solicitó el cambio
01	11/03/2014	Versión inicial de documento	Gerente Comercial
02	26/07/2014	Ajuste de: <ul style="list-style-type: none"> • Cómo proceder en caso de actividades, ajustes, donaciones o arreglos pendientes. • Días hábiles para toma de decisiones respecto a peticiones expuestas. 	Gerente Comercial
03	21/09/2016	Actualización de procedimiento de acuerdo a estructuración de cargos y cambio de logo corporativo	Gerente Comercial
04	10/04/2017	Se modifica la codificación del procedimiento al cambiar al proceso de Implementación de negocios	Jefe SIG
05	21 /12/2018	Modificaciones de logo por cambio de marca y codificación del documento por sinergias corporativas.	Jefe SIG
06	20/05/2020	Se Realizó cambio del código INR por GC. Se realizó modificación de versión (Versión 05 por versión 06).	Gerente Comercial

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CLIENTE	PROCEDIMIENTO
		VB-GC-P-02
		VERSIÓN : 06
		Página 2 de 13

1. TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. RESPONSABLES	3
4. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA	3
5. CONSIDERACIONES GENERALES	4
6. DESCRIPCIÓN	4
7. REFERENCIAS	12
8. REGISTROS	12

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CLIENTE	PROCEDIMIENTO
		VB-GC-P-02
		VERSIÓN : 06
		Página 3 de 13

1. OBJETIVO

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

3. RESPONSABLES

Personal Responsable del Cumplimiento de este Documento	
Cargo	Gerencia/Dirección
Gerente Comercial	Gerencia comercial
Coordinadora de Atención al Cliente	
Analista de 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.
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 del 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 es un instrumento adecuado para comunicar la apertura del proceso

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CLIENTE	PROCEDIMIENTO
		VB-GC-P-02
		VERSIÓN : 06
		Página 4 de 13

	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


Descripción de la actividad	Responsable	Registros
<p>Recepción y radicación PQR.</p> <p>El usuario por medio verbal presencial/telefónico, escrito y/o electrónico, presenta ante la empresa petición, queja, reclamo o recurso - PQR.</p> <p>La auxiliar de atención al cliente toma los datos identificadores del usuario y los ingresa en el sistema.</p> <p>Una vez ingresada la solicitud, petición general, queja, reclamo o recurso del usuario, el sistema arroja un Registro de PQR, que lleva un consecutivo de acuerdo a su orden de ingreso. Del registro de PQR se imprimen dos copias, una para el usuario y una para la empresa (Si la PQR no es presencial, solo se imprime una copia que queda en la empresa para archivo y control).</p> <p><u>Traslado por competencia:</u> En el evento en que la empresa reciba un PQR que corresponda a otra entidad atender y resolver; se debe proceder a dar</p>	<p>Gerente Comercial / Coordinador de atención al cliente</p> <p>Auxiliar de atención al cliente</p>	<p>Registro de PQR, control de PQR radicadas.</p>

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CLIENTE	PROCEDIMIENTO
		VB-GC-P-02
		VERSIÓN : 06
		Página 5 de 13

<p>traslado del mismo, dentro de los 5 días siguientes al recibido o radicado en sede de la empresa.</p> <p><u>Peticiones incompletas:</u> En el evento en que la empresa reciba un PQR que a su consideración, no reúna el total de requisitos para su trámite; deberá requerir al usuario dentro de los 10 días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el PQR; con el fin de que aporte los documentos o información faltante.</p>		
<p>Visita verificación.</p> <p>Las PQR son entregadas al verificador, coordinadores, auxiliares o jefes de área según corresponda mediante el reporte de Control de PQR radicado. La relación es llevada por Auxiliar de Atención al Cliente, quien realiza la entrega para su verificación.</p> <p>El verificador, o quién realice la visita o trámite, registra sus observaciones en el acta de visita verificación, y adicionalmente si amerita, se genera comunicación interna (correo electrónico – informe impreso).</p> <p>Posterior a la visita de verificación, si existen servicios especiales o quejas de los servicios, la Auxiliar de Atención al Cliente entrega estos casos al área de operaciones, mediante el formato de servicios especiales, a través de medio virtual (DRIVE), formato que es actualizada por el área de operaciones con la programación de las actividades a ejecutar y observaciones correspondientes tanto para los servicios especiales como para las quejas, dentro de los dos a cinco días hábiles siguientes a la fecha de entrega de la misma.</p> <p>La Auxiliar de Atención al Cliente, verificará el cumplimiento de los servicios programados por operaciones (6 días hábiles).</p> <p>Al día siguiente de programada la ejecución de la evacuación, la Auxiliar de Atención al Cliente contacta al usuario vía telefónica para hacer el seguimiento y confirmación del cumplimiento del</p>	<p>Gerente Comercial / Coordinador de atención al cliente</p> <p>Auxiliar de atención al cliente</p> <p>Verificador</p>	<p>Acta de visita verificación</p> <p>Formato control de PQR radicadas, formato de servicios especiales.</p>

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CLIENTE	PROCEDIMIENTO
		VB-GC-P-02
		VERSIÓN : 06
		Página 6 de 13


<p>servicio, en donde confirma el cumplimiento de la fecha de recolección de sus residuo ó si no se llevó a cabo la prestación reprogramar con el área de operaciones si es el caso.</p>		
<p>Respuesta a PQR.</p> <p>Luego de agotada la etapa de visita de verificación, el coordinador/auxiliar de Atención al Cliente procede a dar respuesta de fondo y dentro de los 15 hábiles de radicado el PQR, según los resultados de la verificación y acorde con las observaciones y pretensiones del usuario. Decisión que deberá registrarse en el software de PQR. Para el caso de recursos de reposición y petición de desvinculación, las respuestas son coordinadas con la oficina jurídica.</p> <p>En el caso, en que se hace necesario conseguir pruebas para tomar una decisión respecto a la petición expuesta, se procede abrir un período probatorio que puede ser máximo hasta de quince (15) días hábiles. En este caso se informará al usuario mediante notificación de ampliación de términos y se registra en el software de PQR dicha ampliación, por parte del coordinador/auxiliar de atención al cliente, remite las respuestas a la Gerente Comercial para la revisión y visto bueno, antes de ser notificada al usuario.</p> <p>Una vez generada la respuesta, del coordinador/auxiliar de atención al cliente procede a generar los comprobantes de citación respectivos para ser enviados a los usuarios vía correo certificado, mensajería especializada o CERTIMAIL.</p> <p>En los casos donde las respuestas que se realicen queden con actividades, ajustes, donaciones o arreglos pendientes, es decir, donde se informe una fecha de programación posterior a la de la respuesta, se deberá llevar a cabo la inclusión de éstos PQR en la planilla de "VERIFICACIÓN A SOLUCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES VARIAS", con el fin de hacer seguimiento en la fecha posterior a la programada.</p>	<p>Gerente Comercial / Coordinador de atención al cliente</p> <p>Auxiliar Atención Cliente</p>	<p>Plantillas o cartas tipo para respuesta PQR, Citación, Aviso, Formato Verificación A Solución De Petitionen, Quejas Reclamos Y Solicitudes Varias</p>

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CLIENTE	PROCEDIMIENTO
		VB-GC-P-02
		VERSIÓN : 06
		Página 7 de 13

<p>Cuando el usuario acude a notificarse personalmente de la respuesta atendiendo a la citación enviada, la auxiliar de atención al cliente, procede a notificarlo; para lo cual tiene en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Solicitar el documento de identidad, para verificar que se trata del petionario. -Entregar original de la respuesta al usuario, cuidando que el notificado registre en la copia de dicho documento (archivo empresa) la fecha de notificación, firma y No. del documento de identidad. -Registra en el software de PQR la fecha y el tipo de notificación. -Archiva copia de la respuesta debidamente notificada, en el expediente del usuario. <p>Si el petionario no se presenta dentro de los cinco (5) días siguientes al envío de la citación, se procederá con la notificación por aviso, el cual consiste en enviarle al usuario vía correo certificado y/o especializado un aviso, adjuntando documento de respuesta a su PQR y advirtiéndole que el mismo queda notificado al finalizar el día siguiente de entrega del aviso por parte del correo certificado y/o especializado.</p> <p>Si el usuario presenta Recurso de Reposición, a éste se le da el mismo trámite antes descrito y luego de dar respuesta y ser notificado, y si el usuario solicitó en subsidio Apelación, se remite a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, anexando todo el expediente del PQR. El expediente se envía a la SSPD dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación del recurso.</p>		
<p>Archivo de expedientes PQR.</p> <p>El coordinador/auxiliar de atención al cliente en coordinación con las auxiliares de atención al cliente mantendrá de manera organizada y consecutiva los expedientes de los PQR, garantizando que los</p>	<p>Gerente Comercial / Coordinador de atención al cliente</p>	<p>Expedientes PQR</p>

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CLIENTE	PROCEDIMIENTO
		VB-GC-P-02
		VERSIÓN : 06
		Página 8 de 13

soportes de todos trámites dados estén incorporados al mismo.	Auxiliar Atención Cliente	
<p>Control y validación</p> <p>-Diariamente el coordinador/auxiliar de atención al cliente genera el reporte de vencimientos para respuestas a los PQR; con el fin de evitar respuestas por fuera de los términos legales a las PQR.</p> <p>-Diariamente la jefe de atención al cliente, verifica los vencimientos de recursos para envío a la SSPD (trámites de apelación, para garantizar la remisión oportuna.)</p> <p>-Diariamente el coordinador/auxiliar de atención al cliente analiza los resultados de las visitas reportadas por verificadores y demás responsables en el proceso; con la finalidad de constatar que la información suministrada esté acorde con las solicitudes del usuario y que además permita valorar la decisión final del PQR.</p> <p>-Mensualmente el coordinador/auxiliar de atención al cliente revisa los expedientes físicos, del mes inmediatamente anterior, para garantizar que todos los documentos que hacen parte de los expedientes de los PQR, estén debidamente archivados y organizados en orden según el consecutivo de radicado. Como mínimo cada expediente contiene: registro de PQR, oficio (si es por medio escrito), acta visita verificación, respuesta, citación, guía de correo certificado o mensajería especializada, soporte de entrega de la citación (guía con fecha, firma y cédula de recibido), aviso (si no se surte notificación personal).</p> <p>-Mensualmente el coordinador/auxiliar de atención al cliente genera informes estadísticos, con el análisis correspondiente al comportamiento de variaciones e incidencias y lo presenta al gerente comercial.</p> <p>- En el evento de contar con oficinas de atención al cliente externas a la base operativa, dos veces al</p>	<p>Gerente Comercial / Coordinador de atención al cliente</p> <p>Auxiliar Atención Cliente</p>	<p>Plantillas o cartas tipo para respuesta PQR, Citación, Aviso, Formato Verificación A Solución De Peticiones, Quejas Reclamos Y Solicitudes Varias</p>

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CLIENTE	PROCEDIMIENTO
		VB-GC-P-02
		VERSIÓN : 06
		Página 9 de 13

<p>mes el coordinador/auxiliar de Atención al Cliente realiza visitas a dichas Oficinas de Atención al Cliente, para verificar el estado de las instalaciones en general y que los procedimientos se estén llevando a cabo acorde con lo establecido.</p>		
<p>Medición de la satisfacción del cliente.</p> <p>Buzón de sugerencias:</p> <p>La encuesta es diligenciada por los usuarios que se acerquen a las oficinas de atención, lugar donde están disponibles en lugar visible los buzones.</p> <p>El verificador, también portará formato de encuesta, con el fin de que los usuarios a quienes les practique visita, tengan la oportunidad de diligenciar, si así lo desea.</p> <p>Con los resultados obtenidos se identifican las fortalezas y/o fallas que se puedan estar presentando y se obtiene información valiosa para el plan de mejoramiento continuo de la empresa.</p> <p>DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES</p> <p>-El usuario se presenta a la oficina de atención al cliente a realizar cualquier trámite.</p> <p>-Luego de ser atendido, el Auxiliar de Atención al Cliente, le orienta acerca de la existencia del buzón de sugerencias para que describa sus opiniones respecto a los servicios que presta la empresa, indicando la disponibilidad de los formatos y la importancia de conocer sus inquietudes, sugerencias u opiniones.</p> <p>Para el caso de los usuarios que son atendidos mediante visitas, el verificador, les ofrecerá el formato, para que el usuario tenga la oportunidad de decidir el diligenciamiento del mismo.</p> <p>El coordinador/auxiliar de Atención al Cliente, trimestralmente, realizará la recolección de los</p>	<p>Gerente Comercial / Coordinador de atención al cliente</p> <p>Auxiliar Atención Cliente</p> <p>Verificador</p> <p>Líderes otros procesos</p>	<p>Formato encuesta buzón de sugerencia, Formato encuesta de percepción del servicio de Aseo Plan de acción.</p>



**PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL
CLIENTE**

PROCEDIMIENTO

VB-GC-P-02

VERSIÓN : 06

Página 10 de 13

formatos que los usuarios han depositado en los buzones de sugerencias ubicados en cada una de las oficinas de atención durante el mes correspondiente y con el apoyo de las auxiliares de atención, procede a tabular los resultados.

-El coordinador/auxiliar de Atención al Cliente, analiza los resultados de la tabulación y realiza las observaciones necesarias y lo incluye en el informe mensual de peticiones, quejas, reclamos y recursos.

-El coordinador/auxiliar de Atención al Cliente archiva el formato de sugerencias diligenciados y tabulados en cada periodo.

-El coordinador/auxiliar, con base a la tabulación y análisis realizado, lo remite a la Gerencia Comercial, Gerencia de Operaciones y otras áreas según aplique; el resumen de los resultados y la propuesta de las acciones y recomendaciones a que haya lugar (Esto en el evento que se haya lugar de trasladar a otras áreas).

- el coordinador/auxiliar de atención al cliente, remite a los líderes de procesos que correspondan, la propuesta de las acciones y recomendaciones a que haya lugar, respecto del análisis efectuado.

-Se ejecutan los planes con los Gerentes de área y equipos de proceso que corresponda.

-Se verifica que las actividades se cumplan de acuerdo a la programación de cada una de ellas, en talleres con los responsables de los procesos.

-Identificar las causas de incumplimiento para tomar los correctivos a fin de garantizar la satisfacción de los clientes.

-Se registra el seguimiento a las actividades planeadas y se archiva.

Encuesta Anual (contratada con tercero):



**PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL
CLIENTE**

PROCEDIMIENTO

VB-GC-P-02

VERSIÓN : 06

Página 11 de 13

Se realiza una vez al año a los usuarios domiciliarios, grandes productores e institucionales, según muestreo aleatorio.

Descripción de actividades:

1. Se contrata con un tercero para la aplicación de las encuestas de satisfacción.
2. En coordinación con la Gerente Comercial, el contratista aplica la encuesta, utilizando una muestra aleatoria según tamaño de la población; utilizando los formatos F-AC-007.
3. Una vez finalizada la aplicación de encuestas, el contratista tabula y realiza el análisis de la información recolectada, conforme los parámetros definidos por la Gerencia Comercial al contratista. Entrega a la Gerencia Comercial las encuestas diligenciadas y el informe de resultados en medio físico y magnético.
4. El Gerente Comercial / Coordinador de atención al cliente/Auxiliar Atención Cliente, con el apoyo del contratista presenta los resultados al comité de Gerencia y Responsables de los demás procesos.
5. Se realiza una reunión con responsables de los procesos involucrados con el fin de identificar los planes de acción a implementar de acuerdo a los resultados.
6. Se ejecutan los planes con los Gerentes de área y equipos de proceso que corresponda.
7. Se verifica que las actividades se cumplan de acuerdo a la programación de cada una de ellas.
8. Se registra el seguimiento a las actividades planeadas y se archiva.

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CLIENTE	PROCEDIMIENTO
		VB-GC-P-02
		VERSIÓN : 06
		Página 12 de 13

7. REFERENCIAS

DOCUMENTOS RELACIONADOS			
Código	Título	Tipo de Documento	Retención
-	-	-	-

8. REGISTROS

1 FORMATOS A UTILIZAR			
Código	Título	Área que debe retener el documento	Retención
VB-GC-F-01	Acta de visita-inspección	Gestión Comercial	De acuerdo a la tabla de retención documental
VB-GC-F-02	Radicación PQR	Gestión Comercial	De acuerdo a la tabla de retención documental
VB-GC-F-03	Control pqr radicadas	Gestión Comercial	De acuerdo a la tabla de retención documental
VB-GC-F-04	Plantillas carta tipo	Gestión Comercial	De acuerdo a la tabla de retención documental
VB-GC-F-05	Citación	Gestión Comercial	De acuerdo a la tabla de retención documental
VB-GC-F-07	Encuesta Buzón de sugerencia	Gestión Comercial	De acuerdo a la tabla de retención documental
VB-GC-F-08	Control de visitas oficinas	Gestión Comercial	De acuerdo a la tabla de retención documental
VB-GC-F-09	Trámites operativos	Gestión Comercial	De acuerdo a la tabla de retención documental

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CLIENTE	PROCEDIMIENTO
		VB-GC-P-02
		VERSIÓN : 06
		Página 13 de 13

VB-GC-F-10	Notificación por aviso	Gestión Comercial	De acuerdo a la tabla de retención documental
VB-GC-F-31	Verificación inmuebles	Gestión Comercial	De acuerdo a la tabla de retención documental

OTRA FORMA DE EVIDENCIA	
No Aplica	