



GG-32158
Palmira, 29 de julio del 2021

Señor:
ARMANDO OJEDA ACOSTA
Director Técnico de Gestión de Aseo
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS - SSPD
sspd@superservicios.gov.co
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta solicitud de información según radicado No 20214302530351 de fecha del 02/07/2021

Cordial saludo,

En atención a lo mencionado en el asunto, la empresa **VEOLIA ASEO PALMIRA S.A. E.S.P.**, registrada ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) por medio de RUPS y ID 1896, se permite dar respuesta a lo siguiente:

1. REPORTES SUI

REQUISITO	ESTADO DE INFORMACION REPORTADA EN SUI	OBSERVACIÓN
1. Área de prestación - Mapa del área de prestación en sistema de referencia MAGNA-SIRGAS	Pendiente vigencia 2021	Inconsistencias en plataforma las cuales se notifican en mesa de ayuda bajo el N°483243
Registro toneladas área de prestación	Pendiente 1 reporte vigencia 2019, 1 reporte vigencia 2020 y 1 reporte vigencia 2021.	Para los meses de agosto 2019, abril del 2020, y febrero del 2021 no hubo venta de material.
Registro de vehículos para la actividad de aprovechamiento	Última certificación el 5/01/2021, vigencia 2020	CERTIFICADOS
4. Básculas	Última certificación el 16/09/2020, vigencia 2020	Se solicitó habilitación bajo mesa de ayuda N°481754
5. Programa para la Prestación del Servicio	Pendiente 2 reporte vigencia 2019	Estos dos reportes se encuentran en proceso de deshabilitación en oficio GG-32119 enviado en fecha del 16

Veolia Aseo Palmira S.A. ESP.
Carrera 31 No. 18 - 25
Palmira - Colombia
Tel. (57 2) 281 4343 Ext. 1114 - 1115
Sede principal Palmira: (57 2) 268 8000
www.veolia.com.co

		de junio 2021 y radicado con N°20215291441232 y se solicita previa habilitación por mesa de ayuda N°483247
6. Relación de macrorrutas y microrrutas	Última certificación el 2/02/2021, vigencia 2020	CERTIFICADOS
7. Plan de emergencia y contingencia	Pendiente vigencia 2021	CERTIFICADOS
8. Suscriptores aforados, sus acuerdos de aforos y mediciones	Pendiente 3 reportes vigencia 2021	CERTIFICADOS
9. Suscriptores beneficiarios del incentivo a la separación en la fuente (DINC)	Pendiente 3 reportes vigencia 2021	CERTIFICADOS

2. REQUISITOS

2.1. Certificación de competencias laborales

- Listado del personal con su respectivo cargo dentro de la empresa.

Respuesta: El listado del personal se comparte en carpeta bajo el nombre “1 - CERTIFICACIONES POR COMPETENCIAS LABORALES”

- Archivos PDF con las certificaciones de competencias laborales de cada uno de los miembros del personal.

Respuesta: Archivos PDF con las certificaciones de competencia laborales se comparte en carpeta bajo el nombre “1 - CERTIFICACIONES POR COMPETENCIAS LABORALES”

- Documento Excel donde relacione cada una de las certificaciones de competencias laborales del personal.

Respuesta: Documento Excel con las certificaciones de competencia laborales se comparte en carpeta bajo el nombre “1 - CERTIFICACIONES POR COMPETENCIAS LABORALES”



2.2. Certificado del uso del suelo de la (s) Estación (es) de clasificación ECA

- Certificado del uso del suelo expedido por la autoridad competente para tal fin.

Respuesta: Se comparte en formato PDF certificado de suelo bajo el nombre “**2 - USO DEL SUELO ECA PALMIRA**”

2.3. Estación de clasificación y aprovechamiento - ECA

- Documento con registro fotográfico de la ECA identificando los 12 requerimientos establecidos en el Artículo 2.3.2.2.2.9.86 del Decreto 596 de 2016.

Respuesta: De acuerdo a los puntos requeridos en el artículo 2.3.2.2.2.9.86 del Decreto 596 de 2016 compartimos lo siguiente:

- ❖ **Uso del suelo:** Se comparte certificado de suelo bajo el nombre “**2 - USO DEL SUELO ECA PALMIRA**”
- ❖ Contar con una zona operativa y de almacenamiento de materiales cubierta y con cerramiento físico con el fin de prevenir o mitigar los impactos sobre el área de influencia

Bodega cubierta



- ❖ Contar con respectivo diagrama flujo del proceso incluidos la recepción, pesaje y registro: Este se comparte en formato pdf bajo el nombre “3 - Diagrama de flujo ECA´s”
- ❖ Contar con medidas de seguridad industrial



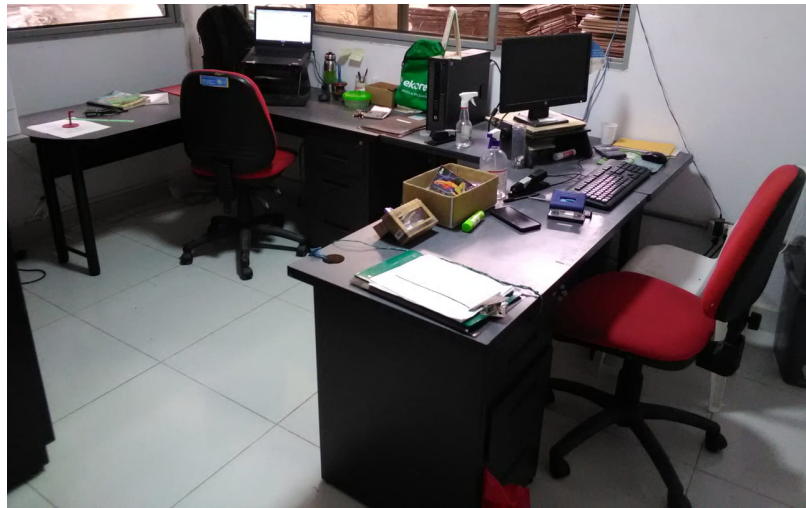
Veolia Aseo Palmira S.A. ESP.
Carrera 31 No. 18 - 25
Palmira - Colombia
Tel. (57 2) 281 4343 Ext. 1114 - 1115
Sede principal Palmira: (57 2) 268 8000
www.veolia.com.co



❖ Contar con áreas para:

- Administración
- Recepción
- Pesaje
- Selección y Clasificación
- Almacenamiento temporal de materiales aprovechables
- Almacenamiento temporal para materiales de rechazo incluidos aquellos de rápida biodegradación

Administración



Recepción



Pesaje



Selección y clasificación



Almacenamiento temporal de materiales aprovechables



Almacenamiento temporal para materiales de rechazo incluidos aquellos de rápida biodegradación.



- ❖ Contar con instrumentos de pesaje debidamente calibrados de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 1074 de 2015 “por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo”: Dando respuesta a este punto se comparte calibraciones báscula de la ECA en carpeta bajo el nombre “4 - CALIBRACION BASCULA”
- ❖ **Contar con un sistema de control de emisión de olores:** Actualmente se cuenta con un sistema de control de gases y olores que permite la ventilación y aireación, el cual se puede observar en las imágenes adjuntas. De esta manera se mantiene el aire en constante circulación. De igual forma se aclara que los materiales al ser aprovechables de origen Post consumo no generan malos olores. El rechazo es almacenado en una zona específica de manera temporal y con frecuencia de recolección de una vez a la semana.



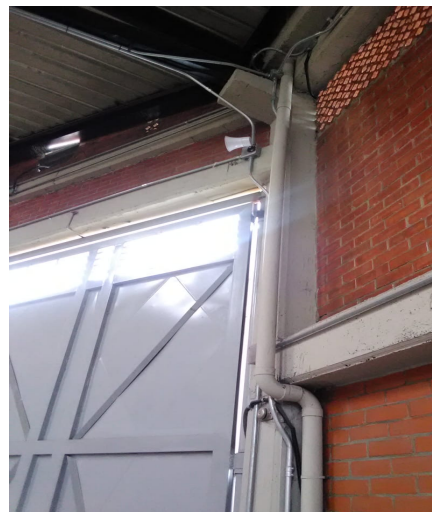


- ❖ **Contar con un sistema de prevención y control de incendios:** Dando respuesta a este punto se comparte evidencia fotográfica y formato PDF bajo el nombre **“5 - PREVENCIÓN Y CONTROL DE INCENDIOS”**





- ❖ **Contar con sistema de Drenaje de Aguas Lluvias y escorrentía subsuperficial:** A continuación, se evidencia mediante registro fotográfico de la ECA, el sistema de drenaje de aguas lluvias y escorrentía construida con Tubería de PVC y canales en lámina galvanizada para todo los bajantes y sistema de cajas para drenaje de todo el sistema de la estación de clasificación y aprovechamiento.



- ❖ **Contar con sistema de recolección y tratamiento de lixiviados cuando sea el caso:** Actualmente no se ha tenido la necesidad de realizar tratamiento de lixiviados dado que no se reciben materiales orgánicos que puedan generar estas sustancias, si bien se llegasen a presentar, se dispondrá de bidones para el almacenamiento de esta sustancia y posterior presentación al sistema de aseo.
- ❖ **Contar con Pisos rígidos y las paredes que permitan su aseo, desinfección periódica y mantenimiento mediante el lavado:** Se comparte evidencia fotográfica



- ❖ **Estar vinculado al servicio público de aseo como usuario, para efectos de la prestación y entrega de rechazos con destino a disposición final:** Se comparte evidencia de factura del servicio



CELSIA COLOMBIA S.A. E.S.P.
 NIT: 800.249.895-1
 Calle 15 No. 20 B 30
 Autopista Cali - Palmira
 Municipio - Valle del Cauca
 Teléfono: (57 2) 281.0000

serviciocliente@celsia.com
 Línea de servicio al cliente: 01800012115
 www.celsia.com
 COP-1397077

CÓDIGO 1447702

ENERGÍA \$ 290.360
INTERNET \$ 0
ASEO \$ 69.530
ALUMBRADO PÚBLICO \$ 0
OTROS CONCEPTOS \$ 0
TOTAL MES \$ 359.890
SALDO ANTERIOR \$ 0
TOTAL A PAGAR \$ 359.890

Pago oportuno hasta: 24/06/2021
 Suspensión desde:

QUILLERMO CASTANO OTALVARO
 Clasificación: Con (Sensilla N1) NIVEL 1
 Dirección del inmueble: CL 35 33-82 CCK OMBIA PALMIRA CR 34 35- 02
 Dirección de envío: CL 35 33-82 COLOMBIA CM PALMIRA

DATOS GENERALES
 Doc. equivalente a la factura: 11102106056035 Monto: \$ 0
 ID. de cobros: 1447702187 - 61
 NIT: 113857
 Fecha de emisión: 14/06/2021
 Fecha de facturación: 15/05/2021 - 14/06/2021
 Día facturador: 30
 Doc. equivalente por pagar: 0
 Valor pendiente de pago: \$ 0
 Financiaciones pendiente: 0

CONSUMO ENERGÍA

Concepto	Lect. actual	Lect. anterior	Multiplo	Consumo	Tarifa	Subtotal	Ultimos consumos (kWh)
Activa BT	4865	4476	1	389	617,70	240.285,30	1 199 2 361 3 543 4 471 5 493 6 447 7 389

 Promedio últimos 6 meses: 417,64

TARIFA ENERGÍA ACTIVA Y COSTO UNITARIO
 Tarifa aplicada: 617,70
 Consumo subsidiado hasta kWh: 0
 Tu consumo: 389 kWh
 Subsidio: %
 Tarifa subsidiada (5 kWh): 0,00
 Tu consumo sin subs.: 390,00
 Contribución: 20%
 Tu consumo contrib.: 78,00

OPERADOR DE RED
 Medidor I: CIR050174124
 Operador: CELSIA E.S.P.
 Dirección: 0119 598-50 Autopista Cali Yumbo
 Tel. datos: 1115
 Nivel de tensión: II
 Propiedad transformador: Empresa
 Red: Adria

CONCEPTO ENERGÍA VALOR
 Consumo: 240.285,30
 Contribución por E. Activa 20,00%: 48.057,06
 Impuesto IVA: 19,00%: 322,08
 Aiq MD - Acomerida: 1.695,17
 Reduzco facturaciones Anteriores Aproximación a decenas: -13

OPERADOR DE RED
 Nodo: 23961A
 Dirección: 0119 598-50 Autopista Cali Yumbo
 Trabajo: 104230

CONCEPTO ENERGÍA VALOR
 Consumo: 240.285,30
 Contribución por E. Activa 20,00%: 48.057,06
 Impuesto IVA: 19,00%: 322,08
 Aiq MD - Acomerida: 1.695,17
 Reduzco facturaciones Anteriores Aproximación a decenas: -13

Subtotal: \$ 290.360

INTERNET
 Nombre suscriptor:
 N° contrato:
 Fecha inicial:
 Fecha final y corte:

CONCEPTOS INTERNET VALOR
 Subtotal: \$ 0

SERVICIOS QUE RECIBES DE OTRAS ENTIDADES

ASEO* Servicio prestado por: VEOLIA ASEO PALMIRA S.A. E.S.P.
 NIT: 815.000.764-5
 No. de factura de aseo: 1447702
 Clase de servicio: COMERCIAL
 Estrato: M3:0,00
 Período facturador de aseo: 15/05/2021 - 14/06/2021
 Tarifa media (B): 46.357,00

CONCEPTO ASEO VALOR
 Aseo Reduzco Facturaciones Ante Aproximación a decenas: 69.535,50
 -3,20
 -2,30
Subtotal: \$ 69.530

IMPUESTO ALUMBRADO PÚBLICO* Servicio prestado por:
 Responsable del alumbrado público: PALMIRA
 Nombre cliente: QUILLERMO CASTANO OTALVARO
 Código cliente: 1447702
 Doc. equivalente a la factura: 11102106056035

CONCEPTO AP VALOR
 Facturas atrasadas: 0,00
 Saldo anterior: 0,00
 V. alumbrado público: 0,00
 Pagar antes de: 24/06/2021
Subtotal: \$ 0

NOTA IMPORTANTE:
 Si eres estrato 4, 5 o 6, en celsia.com puedes realizar tu aporte voluntario "Comparto mi energía". Se sugiere 10% del valor de tu consumo.

OTROS*
 Tarjeta de crédito:
 Saldo pendiente: 0,00
Subtotal: \$ 0

CLIENTE GUILLERMO CASTANO OTALVARO
PERIODO FACTURADO 15/05/2021 - 14/06/2021
CÓDIGO DE COBROS 1447702187 - 61
CÓDIGO 1447702
PAGO OPORTUNO 24/06/2021

TOTAL A PAGAR \$ 359.890

Doc. equivalente a factura: 11102106056035

CELSIA COLOMBIA S.A. E.S.P. NIT: 800.249.895-1 CU CREG 119-2007 652.59

2.4. Listado de Supervisores para la actividad de aprovechamiento y sistemas de control operativo, registros.

- A llegar el listado de personal que supervisa la actividad de aprovechamiento.

Respuesta: Las personas que se dedican a la supervisión de la actividad de aprovechamiento son los siguientes funcionarios:

Veolia Aseo Palmira S.A. ESP.
 Carrera 31 No. 18 - 25
 Palmira - Colombia
 Tel. (57 2) 281 4343 Ext. 1114 - 1115
 Sede principal Palmira: (57 2) 268 8000
 www.veolia.com.co



- ❖ Paulo Andres Sánchez - Jefe Aprovechamiento Valle
- ❖ Daniel Barreto Rojas - Líder de Operaciones ECA

- Descripción del proceso de seguimiento a la prestación del servicio.

Respuesta: La descripción del proceso de seguimiento a la prestación del servicio se comparte bajo el nombre de “**6 - DESCRIPCIÓN PROCESO DE SEGUIMIENTO PALMIRA**”

2.5. Contrato de condiciones uniformes del servicio público de aseo (CCU)

- Documento PDF del Contrato de Condiciones Uniformes que rige actualmente.

Respuesta: El contratos de condiciones uniformes se comparte bajo el nombre “**7 - CCU APROVECHAMIENTO PALMIRA**”

Nota: El CCU en relación se comparte actualizado y de igual manera será actualizado en el RUPS

2.6. Base de datos de usuarios y clasificación por uso y estrato en formato Excel

- Formato Excel mínimo con los siguientes aspectos: Dirección del suscriptor, Tipo de usuario (pequeño generador o gran generador), Uso del usuario (residencial, comercial, institucional, industrial, número de cuenta contrato o Número Único de Identificación del Suscriptor (NUIS).

Respuesta: Esta información se comparte en archivo excel bajo el nombre de “**8 - BASE DE DATOS USUARIOS**”

2.7. Página web

- Enviar la URL

Respuesta: <https://www.veolia.com.co/valle/>

2.8. Campañas Educativas

- Soporte de las campañas educativas que han realizado con sus usuarios. Para ello, remita registro fotográfico diferenciando cada una de las campañas, el tema a tratar y las planillas de asistencia, lo anterior, mes a mes desde el inicio de la operación.

Respuesta: Dando respuesta a este punto se comparte soportes de las campañas educativas en archivo comprimido bajo el nombre “**9 - CAMPAÑAS EDUCATIVAS**”

2.9. Atención a PQR

- Soportes de atención a PQR de usuarios, desde el inicio de la operación a la fecha en formato Excel mínimo con los siguientes aspectos: año, periodo, departamento, municipio, tipo de trámite, tipo de causal, descripción de la causal, tipo de respuesta.

Respuesta: A la fecha no se han recepcionado PQR de los usuarios por actividad de aprovechamiento.

- Procedimiento de atención PQRS para el servicio de aseo.

Respuesta: El procedimiento es el establecido en la Ley 142 de 1994, en sus artículos 152 y siguientes, el software utilizado por la empresa es “Open Smartflex”, es cual está dividido en tres módulos, para peticiones, quejas y reclamos - recursos.

Como imagen anexa a este comunicado se adjunta el formato de registro de PQR y la respectiva verificación comercial con su decisión.

- Informe si cuenta con oficina de atención a peticiones, quejas y recursos, la ubicación y registros fotográficos de la misma, de igual modo, remita información respecto a los canales de comunicación para atención a usuarios y el formato de recepción de PQR con su respectivo procedimiento.

Respuesta: Dando respuesta a este punto se comparte se comparte los canales de atención:

- ❖ Línea de servicio al cliente: 018000 95 00 96
- ❖ Email: pqr.palmira.co@veolia.com
- ❖ Página web: www.veolia.com.co
- ❖ Oficina: Carrera 31 No. 18 - 25 Barrio la Independencia

Registro fotográfico



2.10. Registro Toneladas área de prestación

- Archivo Excel del registro del material de entrada, salida y rechazo de la ECA, por área de prestación para las vigencias 2019, 2020 y lo corrido del 2021

Respuesta: Dando respuesta a este punto se comparte archivos excel con las vigencias 2019, 2020 y 2021 por medio de carpeta bajo el nombre “10 - REGISTRO TONELADAS ÁREA DE PRESTACIÓN”

Nota: Esta información es la misma que se reporta mes a mes bajo el formato “estación de clasificación y aprovechamiento” en plataforma SUI

2.11. Registro de vehículos para la actividad de aprovechamiento

- Remitir Listado de cada uno de los vehículos con los que presta la actividad de aprovechamiento, indicando entre otras cosas, placa, marca, tipo de vehículo, modelo, capacidad en toneladas y estado del vehículo y estado de los mismos.

Respuesta: Dando respuesta a este punto se comparte el listado de los vehículos con los que se presta la actividad de aprovechamiento:

Placa	Tipo de Vehículo	Marca	Capacidad (Ton)	Modelo MM-AAA	ESTADO
CPJ096	Camioneta	CHEVROLET NHR	0,6	28-12-2006	INACTIVOS
NTV232	Volqueta	VOLVO	6	11-09-2005	INACTIVOS
TJX887	Furgon	CHEVROLET NPR	4,3	08-12-2014	ACTIVO
ETK112	Camioneta	JAC	2	09-07-2019	INACTIVOS
ETK113	Camioneta	JAC	2	09-07-2019	INACTIVOS
ETK114	Camioneta	JAC	2	09-07-2019	INACTIVOS
SNO317	Tractocamion	JAC	3.3	01-06-2020	ACTIVO
WDL854	Tractocamion	JAC	5.7	01-03-2021	ACTIVO

Los que aparecen como inactivos se inactivarán bajo el formato de actualización de vehículos, y las placas **SNO317 y WDL854** son vehículos en proceso de registro bajo el formato de “registro de vehículos” lo anteriores formatos ya se encuentran en proceso de solicitud mesa de ayuda para habilitación bajo el **N°483673**

- Remitir los siguientes documentos para cada uno de los vehículos con los que opera el prestador: SOAT, revisión técnico – mecánica de los vehículos, tarjeta de propiedad y licencia de conducción de los operarios de estos vehículos y registros fotográficos por cada una de sus caras.

Respuesta: Dando respuesta a este punto se comparte documentación de los vehículos y los operarios en archivo comprimido bajo el nombre “**11 - DOCUMENTACIÓN VEHÍCULOS**”

2.12. Básculas

- Remita los últimos certificados de calibración de cada una de las básculas con las que realiza el proceso de pesaje tanto en la ECA como en los camiones, este último solo si aplica a la empresa.

Respuesta: Dando respuesta a este punto se comparte calibraciones báscula de la ECA en carpeta bajo el nombre “**4 - CALIBRACION BASCULA**”

- Remita registros fotográficos de cada una de las básculas utilizadas en la operación.

Respuesta: Se comparte registro fotográfico



3.13. Programa para la Prestación del Servicio

- Remitir en documento PDF los PPSA de todas sus áreas de prestación – APS.

Respuesta: Se comparte programa de prestación del servicio bajo el nombre “12 - VV-IPR-PR-12 Programa prestación servicio Aprovechamiento Palmira”

Nota: Se ha solicitado por mesa de ayuda N° N°483247 la habilitación del reporte para el cargue del PPS de aprovechamiento

3.14. Relación de macrorrutas y microrrutas

- Relación de macrorrutas y microrrutas indicando frecuencia, horarios y recorridos realizados para la actividad de aprovechamiento, en formato Excel. Debidamente diferenciadas por área de prestación.

Respuesta: Se comparte relación de macro rutas y micro rutas

MACRO RUTA	MICRO RUTA	UBICACIÓN BODEGA O SITIO ACOPIO	BARRIO	FRECUENCIA	DIRECCIÓN	HORARIO
PAL02	PAL- D- 001	Calle 64 con Cra 34E	Reservas de zamorano	Lunes	Calle 64 con Cra 34E	06:00- 14:00
PAL06	PAL- D- 002	Calle 60 con Cra 35A	Reservas de zamorano	Miércoles	Calle 60 con Cra 35A	06:00- 14:00
PAL05	PAL- D- 003	Cra 31D con Calle 65	Villa Praga	Viernes	Cra 31D con Calle 65	06:00- 14:00
PAL03	PAL- D- 004	Cra 26 con Calle 67A	Alameda	Martes	Cra 26 con Calle 67A	06:00- 14:00
PAL01	PAL- D- 005	Cra 26 con Calle 69	Alameda	Jueves	Cra 26 con Calle 69	06:00- 14:00
PAL05	PAL- D- 006	Calle 71 con Cra 24	Alameda	Viernes	Calle 71 con Cra 24	06:00- 14:00
PAL02	PAL- D- 007	Transversal 35 con Cra 33	Zamorano	Lunes	Transversal 35 con Cra 33	06:00- 14:00
PAL04	PAL- D- 008	Diagonal 62 con Cra 32	Zamorano	Sábado	Diagonal 62 con Cra 32	06:00- 14:00
PAL03	PAL- D- 009	Cra 33 con Diagonal 65	Zamorano	Martes	Cra 33 con Diagonal 65	06:00- 14:00
PAL01	PAL- D- 010	Calle 67 con Cra 30A	Zamorano	Jueves	Calle 67 con Cra 30A	06:00- 14:00
PAL04	PAL- D- 011	Calle 72 con Cra 29	Zamorano	Sábado	Calle 72 con Cra 29	06:00- 14:00
PAL07	PAL- D- 012	Carrera 34 # 35-02	-Conjunto Plaza Arboleda -Casas del Saman II -Conjunto palmas de la hacienda -Conjunto cerrado Frayle -Rincón de las flores -Conjunto residencial flores campestres -Edificio Versilia - Edificio el Trébol	Martes - jueves - Sábado	Calle 32 # 35-82	05:00 - 7:00



Para tener en cuenta actualmente lo relacionado está para quedar actualización por medio del formato “**ACTUALIZACIÓN DE MICRORRUTAS**” el cual se encuentra en proceso de habilitación por medio de mesa de ayuda N° **483680**

- Planos de macro y microrutas de la actividad de aprovechamiento en formato PDF.

Respuesta: Planos de macro y microrutas de la actividad de aprovechamiento se comparte en carpeta bajo el nombre “**13 - PLANOS MACRO Y MICRO**”

- Seguimiento GPS de las microrutas de aprovechamiento. Esta información deberá ser remitida en formato Excel (coordenadas registradas) y en formato PDF (plano del seguimiento realizado por vehículo).

Respuesta: Se comparte de manera aleatoria seguimiento microruta con sus coordenadas, como también planos de la ruta con seguimiento del vehículo, lo anterior se comparte en carpeta bajo el nombre “**14 - PLANOS Y COORDENADAS**”

3.15. Plan de emergencia y contingencia

- Remitir en documento PDF los Plan de Emergencia y Contingencia – PEC de todas sus áreas de prestación – APS.

Respuesta: Se comparte el PEC de la empresa Veolia Aseo Palmira S.A. E.S.P., bajo el nombre “**15 - VV-IPR-PL-08 PEC - VEOLIA ASEO PALMIRA**”

Nota: Este PEC es el mismo que reposa en plataforma SUI

3.16. Suscriptores aforados, sus acuerdos de aforos y mediciones

- Remitir listado de Suscriptores aforados, sus acuerdos de aforos y mediciones.

Respuesta: No contamos con suscriptores aforados



3.17. Suscriptores beneficiarios del incentivo a la separación en la fuente (DINC)

- Remitir listado de Suscriptores beneficiarios del incentivo a la separación en la fuente (DINC).

Respuesta: Se comparte el último reporte del listado de los suscriptores beneficiarios del incentivo a la separación en la fuente bajo el nombre de “**16 - SUSCRIPTORES DINC PALMIRA - JUNIO 2021**”

Nota: Este es el mismo que reposa en plataforma SUI

Cordialmente,

HECTOR GIRALDO AVILA
Representante Legal

Elaboró: José Agustín Carmona García - Auxiliar de SUI
Revisó: Catalina García L - Analista de Regulación Senior
Aprobó: Eliana Emilse López Arteaga - Gerente Comercial



ANEXOS

	REGISTRO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS	FORMATO
		VV-INR-F-22
		Versión: 09
EMPRESA:		
INFORMACIÓN DEL USUARIO		
No. ABONADO:	COD NIC:	PQR N°
NOMBRE:		
TIPO ABONADO:	ESTRATO:	DIRECCIÓN:
FREC-BARRIDO(Veces/Semana):	SERVICIO PUERTA A PUERTA:	COD TARIFA:
FREC-RECOLECCIÓN(Veces/Semana):	BARRIDO FRENTE DOMIC:	FACT-PROPIA:
FACT-ENTE		
DETALLES DEL PQR		
FECHA RECEPCIÓN:	FECHA VCTO COORPORATIVO:	FECHA VCTO PQR:
NOMBRE DEL CLIENTE:		N° IDENTIFICACIÓN:
DIRECCIÓN PREDIO:		TELÉFONO:
BARRIO PREDIO:		DIRECCIÓN CITACIÓN:
MODO DE PRESENTACIÓN: REFERENCIA RECURSO:		
TIPO TRÁMITE/CAUSAL:		
SUBCAUSAL:	RADICADO RESPUESTA: _____	
MES FACTURADO:	N° FACTURA	VALOR FACTURADO ASEO:
OBSERVACIONES DEL PQR		
_____ FIRMA AUX. ATENCIÓN AL CLIENTE		_____ FIRMA CLIENTE

Original Archivo

Con la suscripción de este documento, autorizo a Veolia Holding Colombia S.A. a tratar mis datos personales de acuerdo con la Política de Protección de Datos Personales-Clientes publicada en la cartelera física y/o digitales dispuestas para el efecto, con las siguientes finalidades: I.Efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo del objeto social de la Organización en lo que tiene que ver con el cumplimiento del objeto de la prestación del servicio contratado con el Titular de la información. II.Ofrecer nuevos productos y servicios.III.Gestionar trámites (solicitudes, quejas, reclamos). IV.Efectuar encuestas de satisfacción respecto de los servicios ofrecidos por La Organización.V.Suministrar información de contacto a la fuerza comercial y/o red de distribución, telemercadeo, investigación de mercados y cualquier tercero con el cual la Organización tenga un vínculo contractual para el desarrollo de actividades de ese tipo (investigación de mercados y telemercadeo, etc) para la ejecución de las mismas. VI.Contactar al Titular a través de medios telefónicos para realizar encuestas, estudios y/o confirmación de datos personales necesarios para la ejecución de una relación contractual. VII.Contactar al Titular a través de medios electrónicos – SMS o chat para el envío de noticias relacionadas el servicio.VIII.Contactar al Titular a través de correo electrónico para el envío de extractos, estados de cuenta o facturas en relación con las obligaciones derivadas del contrato celebrado entre las partes.IX.Suministrar la información a terceros con los cuales la Organización tenga relación contractual y que sea necesario entregársela para el cumplimiento del objeto contratado.

Veolia Aseo Palmira S.A. ESP.
 Carrera 31 No. 18- 25
 Palmira- Colombia
 Tel. (57 2) 281 4343 Ext. 1114- 1115
 Sede principal Palmira: (57 2) 268 8000
www.veolia.com.co



	REGISTRO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS	FORMATO
		VV-INR-F-22
		Versión: 09
VERIFICACIÓN Y DECISIÓN		
INFORMACIÓN DEL USUARIO		
FECHA RECEP PQR: _____ TRÁMITE CAUSAL: PQR N°: _____ NOMBRE CLIENTE: TELÉFONO: _____ DIRECCIÓN PREDIO: BARRIO: _____ OBSERVACIÓN PQR: _____		
VERIFICACION DEL PQR		
FECHA DE VERIFICACIÓN: D D M M Y Y DIRECCIÓN DE PREDIO: _____ RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE (veces/sem) 1 2 3 6 NA NO UBICACIÓN EN PASAJE O CALLEJÓN SI NO NA FRECUENCIA BARRIDO (veces/semana) 1 2 3 6 NA NO DESHABITADO _____ SI NO NA SERVICIO PUERTA A PUERTA SI NO NA DISTANCIA A VÍA PRINCIPAL (Mt) _____ NA NÚMERO FAMILIAS : _____ TIPO ACTIVIDAD COMERCIAL: _____ ÁREA: _____ LARGO: _____ ANCHO _____		
OBSERVACIONES DEL PQR		
PROCEDA: S N P T A R Comentario: _____ _____ DECISIÓN AJUSTE A EFECTUAR: \$ _____ RESPONSABLE CAMBIO: _____ FECHA: _____ _____ _____ _____		
FIRMA VERIFICADOR O AUX. ATENCIÓN AL CLIENTE		FIRMA CLIENTE O QUIEN ATIENDE

Vigilado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios