



**PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CLIENTE****PROCEDIMIENTO****VSC-GC-P-02****VERSIÓN : 08****Página 1 de 22**

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
07	10/12/2020	Por cambio de razón social de la empresa a Veolia Aseo Santander y Cesar, se realiza cambio de código VB-GC-P-02 a VSC-GC-P-02. Se actualiza la descripción del contenido en la Descripción y se actualiza la codificación de los formatos contenidos en el procedimiento.	Coordinador SIG Coordinadora de Atención al Cliente

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CLIENTE	PROCEDIMIENTO
		VSC-GC-P-02
		VERSIÓN : 08
		Página 2 de 22

		Se realiza cambio de versión.	
08	04/04/2022	Se incluyó el apartado de Gestión PQR para Líderes Comunales y entidades municipales. Se actualizó la medición de la satisfacción del cliente, y se incluyó los indicadores de proceso.	Coordinadora Atención al Cliente Jefe de Operaciones

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CLIENTE	PROCEDIMIENTO
		VSC-GC-P-02
		VERSIÓN : 08
		Página 3 de 22

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
		VSC-GC-P-02
		VERSIÓN : 08
		Página 4 de 22

1. OBJETIVO

Establecer las directrices a seguir para prestar una adecuada atención y tratamiento a las: Peticiones, Quejas, Reclamos, Recursos y 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	
Verificador Comercial	

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.
PQRS	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias 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.
Citación	Resolución dictada por la empresa, por medio de la cual se da a conocer al cliente para que se presente de forma personal dentro de los 5 días hábiles siguientes y conocer la decisión administrativa de

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CLIENTE	PROCEDIMIENTO
		VSC-GC-P-02
		VERSIÓN : 08
		Página 5 de 22

	su solicitud.
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 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.
Satisfacción del cliente	Cumplir a cabalidad con los requerimientos exigidos por los usuarios en los tiempos establecidos y con la calidad de servicio ofrecido.

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

Descripción de la actividad	Responsable
<p>1. El Auxiliar de Atención al Cliente deberá solicitar y confirmar: dirección, teléfono, código del cliente, y número de cédula ante cualquier solicitud del cliente.</p> <p>2. El Auxiliar de Atención 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.</p>	<p>Auxiliar de Atención al Cliente</p>



PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CLIENTE

PROCEDIMIENTO

VSC-GC-P-02

VERSIÓN : 08

Página 6 de 22

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 Atención al Cliente brindará los datos al funcionario de cartera para que realice el Acuerdo de Pago desde la Sede Principal, mientras el Auxiliar de Atención al Cliente da atención al siguiente cliente. También puede optar en el caso que el cliente no desee esperar, tomar los datos para realizar llamada por parte de cartera al 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 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 Atención al Cliente o el funcionario asignado deberán ser responsables de cada uno de los documentos, en el caso de pérdida, este será responsable de obtenerlo nuevamente.


7. Los funcionarios o procesos 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 a la Coordinadora de Atención 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. De acuerdo a las PQR radicadas por daños a terceros, se debe tener en cuenta el instructivo VSC-GC-I-01 Daños a terceros.

Líder de cartera

Coordinadora
Atención al cliente


Coordinador de
Operaciones

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CLIENTE	PROCEDIMIENTO
		VSC-GC-P-02
		VERSIÓN : 08
		Página 7 de 22

<p>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.</p> <p>10. Con respecto a todos aquellos oficios que se alleguen a la compañía con referente a tutelas y acciones populares que requieran visita a campo por parte del área de operaciones, se utilizará el formato VSC-GC-F-01 Acta de Visita/inspección, para así cumplir con el requerimiento existente.</p> <p>Para los casos radicados en OPEN, se genera el formato “orden de trabajo” con el consecutivo de su radicado de acuerdo a la estructura del software.</p>	
---	--

6.2 ATENCIÓN AL CLIENTE

Descripción de la actividad	Responsable
<p>Al momento de presentarse un cliente en las oficinas de atención de Veolia Aseo Santander y Cesar S.A. E.S.P, 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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>En caso de que sea verbal, este se radica en el Sistema de Información,</p>	<p>Auxiliar Atención al cliente</p>

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CLIENTE	PROCEDIMIENTO
		VSC-GC-P-02
		VERSIÓN : 08
		Página 8 de 22

<p>se hace entrega de inmediato al cliente de la constancia de radicación del caso si lo solicita; y la funcionaria de Atención al Cliente de cada municipio se encarga de continuar el trámite o apoyar la solución inmediata.</p> <p>En cualquier caso, la recepcionista debe informar al cliente sobre la ubicación y los números de teléfonos de la oficina de Atención al Cliente (Línea habilitada para servicio de atención al cliente 018000950096, correo electrónico co-servicioalcliente.aseovsc@veolia.com, página web www.veolia.com.co/santander/); procurando lograr que en el evento de que este lo requiera sea atendido directamente por una persona del Área Comercial.</p> <p>Se debe conservar la misma atención a través de cualquiera de los medios de comunicación con el cliente.</p>	
--	--

6.3 RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE PQR

Descripción de la actividad	Responsable
<p>Una vez definido que el asunto se encuentra relacionado con el servicio que presta la empresa, se debe solicitar al cliente, original o 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.</p> <p>En caso de no ser posible se deja constancia de los documentos faltantes en el sello de recibido.</p> <p>El Auxiliar de Atención al Cliente, procederá a digitar el número de cliente de la factura del ente facturador conjunta, para el registro de la solicitud en el Sistema de Información OPEN.</p> <p>En la radicación, se debe tener en cuenta si la solicitud corresponde a una Petición, Queja o Reclamo, Recurso de reposición o Recurso de reposición en subsidio de apelación.</p> <p>En cada punto de atención se tendrá a disposición del cliente los formatos VSC-GC-F-41 PQR escrito y VSC-GC-F-42 Recursos, en caso que el cliente manifieste que desea argumentar sus hechos para que luego estos sean radicados en el sistema comercial de la empresa, estos contarán con la normatividad vigente en donde el cliente autoriza la notificación electrónica.</p>	<p>Auxiliar Atención al Cliente</p>



PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CLIENTE

PROCEDIMIENTO

VSC-GC-P-02

VERSIÓN : 08

Página 9 de 22

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

- Tener claro el medio de recepción empleado por nuestro cliente al informar un PQR en donde puede ser: verbal, escrita, telefónica, página WEB, redes sociales, correo electrónico, por comunicado interno, oficina (recepción) o por medio de un funcionario, se debe identificar por cuál medio el cliente solicita que se le notifique la respuesta (escrita o por email).
- En caso tal que el cliente elija la notificación por email, el cliente deberá firmar el formato **VSC-GC-F-43** 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 establecida en la matriz de tipologías que ofrece el Sistema de Información.
- El Auxiliar de Atención al cliente o 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 formato generado por OPEN "Orden de trabajo.

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

Analista PQR



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, o se le puede brindar la alternativa de emplear los formatos **VSC-GC-F-41** PQR escrito y **VSC-GC-F-42** Recursos, cuya información 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".

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CLIENTE	PROCEDIMIENTO
		VSC-GC-P-02
		VERSIÓN : 08
		Página 11 de 22

6.4 ANÁLISIS Y GESTIÓN

Descripción de la actividad	Responsable
<p>Diariamente cada funcionario asignado para atender las órdenes de trabajo, debe ingresar al Sistema de Información y realizar las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tomar la orden de trabajo. • 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 brindar una respuesta al cliente. • Al realizar la visita, se debe dirigir al cliente conservando el protocolo de servicio y diligenciar el respectivo formato que genera el Sistema de información OPEN. • Escanear y cargar el formato diligenciado y documentos que se requieran en el sistema y proceder al debido cierre. 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 formato de OPEN que autoriza el ajuste a la facturación para que el Auxiliar de Atención al Cliente notifique al proceso de Facturación para que realice el ajuste correspondiente en el Sistema de Información. • 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. <p>Nota: El Auxiliar de Atención 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 periodos deberá diligenciar la captura de novedad firmada por el Gerente Comercial.</p>	<p>Auxiliar Atención al Cliente</p> <p>Analista Atención al Cliente</p>

6.5 RESPUESTA

Descripción de la actividad	Responsable
<p>Para los PQR presentados verbalmente/vía telefónica, el Asesor del Call Center procederá a consignar en el Sistema de Información la atención y recursos para informar de forma inmediata o en los próximos días dentro del término legal la respuesta y los recursos de ley que proceden por el mismo canal de recepción.</p>	<p>Auxiliar Atención al Cliente</p>



PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CLIENTE

PROCEDIMIENTO

VSC-GC-P-02

VERSIÓN : 08

Página 12 de 22

Para los PQR presentados verbalmente/presencial, donde se pueda brindar solución de manera inmediata en el primer contacto con el cliente, el Auxiliar de Atención al Cliente procederá a consignar en el Sistema de Información la atención inmediata y recursos, e informará al cliente de manera escrita la respuesta y los recursos de ley que proceden y se deberá realizar notificación personal. Esta última información sólo se dará siempre y cuando corresponda a un PQR de facturación o terminación de contrato, toda esta información deberá quedar consignada en la descripción y/o observación del PQR. 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 o Analista de Atención al Cliente, asignará la respuesta de origen legal y procederá 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 y/o recursos, el Auxiliar o Analista de Atención al Cliente debe redactarla y en caso que requiera deberá enviarla para aprobación de respuesta para la verificación por parte de la coordinadora de Atención 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 proceso Atención al Cliente, 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 remitario 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.

Auxiliar Atención al Cliente



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 Santander y Cesar S.A E.S.P deberá adoptar de inmediato las medias de urgencias necesarias para conjurar dicho peligro.

GESTIÓN PQR PARA LÍDERES COMUNALES Y ENTIDADES MUNICIPALES

-Se recibe la PQR, si la PQR llegó por Gestión Social, este debe remitir a Atención al Cliente para su posterior radicado.

-Se debe tener claro qué PQR son para gestión de Operaciones y cuáles para Gestión Social, Comercial y Facturación.

-Atención al Cliente recibe la solicitud y la debe radicar en OPEN.

-Se asigna al proceso que corresponda (Operaciones, Gestión Social, Comercial o Facturación) en la unidad de trabajo correspondiente.

-Posteriormente se genera la orden de trabajo por OPEN y el responsable de cada proceso debe ingresar diariamente a la unidad de trabajo para verificar el estado de las PQR radicadas.

-Con la orden generada, se procede a realizar visita de verificación en el punto indicado por el solicitante, donde se determina si la PQR cumple con las condiciones para que el proceso establecido realice la actividad y se debe dejar por escrito en el formato el acuerdo con el peticionario, para los dos casos (SI / NO).

-En caso de No proceder a realizar el servicio, se indica al peticionario el motivo y se genera el debido cierre.

-Para los casos en que Sí proceda el servicio, se planea la actividad con los recursos y logística pertinente, y se procede a notificar el día de prestación del servicio al peticionario por parte del responsable de cada proceso. Se debe dejar constancia en el formato de orden de trabajo, las condiciones de prestación del servicio.

Para los casos en que las PQR no cuenten con número de contacto, se debe realizar visita al cliente para validar la solicitud.

-Posteriormente, se debe ejecutar la actividad según lo planeado y tomando la evidencia respectiva.

-Una vez culminada la actividad, se escanea el formato de orden de trabajo firmada por el usuario como recibido y se carga a OPEN, luego de cargado el soporte en el sistema, se da cierre pertinente al mismo.

Nota: Para las solicitudes radicadas por presidentes de Juntas o integrantes de Acciones Comunales de Juntas, Ediles, Concejales, Líderes Comunitarios y entidades municipales, deberán ser atendidas con un plazo máximo de 5 días por el proceso de Operaciones.

Coordinadora/
Gestor Social
Auxiliar Atención al
Cliente
Jefe/Coordinador
de OPERaciones
Líder de
Operaciones
Auxiliar Atención al
Cliente



PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CLIENTE

PROCEDIMIENTO

VSC-GC-P-02

VERSIÓN : 08

Página 14 de 22

Para casos en los que se debe tercerizar o contratar algún tipo de recurso, se debe tener en cuenta los ANS del proceso de compras.

Respuesta al cliente: 1 día.

Ejecución: máximo 5 días.

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 Atención 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 al 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.

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 **VSC-GC-F-44** 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.

Analista Atención al
Cliente

Auxiliar Atención al
Cliente

**•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 Atención al Cliente se encarga de enviar el formato **VSC-GC-F-05** "Citación" a través de correo certificado físico. Se 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.


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 Atención al Cliente procede a imprimir el formato **VSC-GC-F-04** "Acto administrativo y Notificación Personal (Plantilla carta tipo)" y el cual deberá ser suscrito por el cliente y entregar copia del oficio de respuesta. Posteriormente deberá cargar el acta y diligenciar en Sistema de Información lo correspondiente a la tarea de Notificación Personal. 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 **VSC-GC-F-10** "Notificación por Aviso" que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente. 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

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CLIENTE	PROCEDIMIENTO
		VSC-GC-P-02
		VERSIÓN : 08
		Página 16 de 22

<p>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.</p>	
--	--

6.6 RECURSOS

Descripción de la actividad	Responsable
<p>En caso que se notifique un Recurso de reposición o en subsidio de apelación; se realizará el envío 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 envío de expediente a la SSPD donde cargará la carta y guía de envío y la respuesta que entrega la Superservicios al PQR.</p>	<p>Analista/Auxiliar Atención al Cliente</p>

6.7 CIERRE DEL PQR

Descripción de la actividad	Responsable
<p>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.</p>	<p>Analista/Auxiliar Atención al Cliente</p>

6.8 ARCHIVO DEL CASO

Descripción de la actividad	Responsable
<p>El Auxiliar de Atención 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● El oficio inicial radicado, en caso de presentarse. ● El soporte de envío del radicado al cliente, si dio a lugar a ello. ● El formato de acta de visita-Inspección VSC-GC-F-01, si dio a lugar a ella. ● El oficio de respuesta VSC-GC-F-04 (Plantilla Carta tipo) ● El formato VSC-GC-F-05 Citación. 	<p>Analista/Auxiliar Atención al Cliente</p>

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CLIENTE	PROCEDIMIENTO
		VSC-GC-P-02
		VERSIÓN : 08
		Página 17 de 22

<ul style="list-style-type: none"> ● Prueba de entrega de la citación. ● El formato VSC-GC-F-10 Notificación por Aviso, en caso de no haberse dado la notificación personal. ● Prueba de entrega de 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 / SEGUIMIENTO

Descripción de la actividad	Responsable
<ul style="list-style-type: none"> ● Servicio al cliente los primeros días hábiles de cada mes, generará 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 de cada mes, generará el Informe SUI. Esta información es verificada por la Coordinadora de Atención 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 Coordinadora 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. ● La coordinadora bimensualmente realizará una visita a los puntos de atención al cliente con el fin de validar los parámetros establecidos. Control visitas de oficina VSC-GC-F-08. ● Mensualmente el área de Atención al cliente adelantará comités para determinar el desempeño de la gestión implementada. VSC-GC-F-38 Cronogramas Comités de Atención al Cliente. ● En cada punto de atención al cliente se cuenta con un buzón de sugerencias, habilitado para que a través de las opiniones voluntarias de los usuarios se pueda mejorar la calidad del servicio, 	<p style="text-align: center;"> Coordinadora Atención al Cliente </p>

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CLIENTE	PROCEDIMIENTO
		VSC-GC-P-02
		VERSIÓN : 08
		Página 18 de 22

<p>para tal fin se utiliza el formato VSC-GC-F-07 Encuesta buzón de sugerencia. 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> <ul style="list-style-type: none"> • Por medio del formato VSC-GC-F-31 Verificación de inmuebles, se confirmará los predios desocupados. 	
---	--

6.10 MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Descripción de la actividad	Responsable
<p>1. PLANEAR LA ENCUESTA Y/O SUGERENCIA.</p> <p>Para conocer la percepción de los clientes frente a la prestación de los servicios en las actividades que desarrolla la organización, tales como Recolección, Barrido de calles y áreas públicas, CLUS, Facturación, PQR y Gestión Social; se realiza una encuesta mensual por medio del instrumento estandarizado Qualtrics, donde se evalúa lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • NPS: Mide el nivel de lealtad del servicio: Mide la lealtad de los clientes basándose en las recomendaciones. -¿Qué tan probable es que recomiendes a tu empresa de aseo, Veolia? siendo 10 la máxima calificación. 	<p>Coordinadora atención al Cliente</p>

- **NSS:** Mide el índice neto de satisfacción.
-En términos generales, ¿Qué tan satisfecho te encuentras con el servicio de Veolia? siendo 10 la máxima calificación.



- **CES:** Medición del nivel de esfuerzo percibido por el cliente/usuario para recibir un servicio





-¿Qué tan fácil fue para ti radicar la Petición, Queja o Reclamo presentada a Veolia ? siendo 5 la máxima calificación.

Las encuestas son aplicadas para evaluar las siguientes componentes:

1. Recolección.
2. Barrido.
3. Facturación.
4. corte de césped en áreas verdes.
5. PQR.
6. Gestión Social.
7. Servicio al Cliente.

Inicialmente se organizan las bases de datos con la información de los usuarios y campos específicos requeridos para posteriormente cargarlas a Qualtrics.


Qualtrics genera códigos QR y links, por medio de los cuales se puede ingresar a la encuesta; además de ello, también se puede descargar la APP para interactuar directamente con ella.

Frente a las sugerencias, se cuenta con los buzones y respectivos formatos en cada oficina.

3. REALIZAR SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES TOMADAS.

Se realiza el seguimiento a los resultados obtenidos, los cuales quedan registrados en Qualtrics de donde se genera el análisis respectivo y se plantean los planes de acción pertinentes a través de la gestión de cierre de ciclo y tomando acciones específicas si el resultado es Detractor, Neutro o promotor.

Seguidamente se estructuran la información y se da a conocer en los comités Operaciones / Comercial.

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CLIENTE	PROCEDIMIENTO
		VSC-GC-P-02
		VERSIÓN : 08
		Página 21 de 22

6.11. INDICADORES DE GESTIÓN

Descripción de la actividad	Responsable
Para medir el grado de desempeño y cumplimiento del proceso, se cuenta con los siguientes indicadores de gestión: <ol style="list-style-type: none"> 1. Indicador de reclamaciones. 2. Indicador de Quejas. 3. SAP. 4. Indicadores de voz del cliente (NPS/NSS, NSSxMV y CES). 	Coordinadora de Atención al Cliente

7. REFERENCIAS

DOCUMENTOS RELACIONADOS			
Código	Título	Tipo de Documento	Retención
VSC-GC-GA-01	Protocolo de servicio al Cliente	Guía	De acuerdo a la tabla de retención documental
VSC-GC-I-01	Instructivo de daños a terceros	Instructivo	

8. REGISTROS

FORMATOS A UTILIZAR			
Código	Título	Área que debe retener el documento	Retención
VSC-GC-F-01	Acta de visita-inspección	Atención Cliente	De acuerdo a la tabla de retención documental
VSC-GC-F-02	Radicación PQR		
VSC-GC-F-04	Plantillas carta tipo		
VSC-GC-F-05	Citación		
VSC-GC-F-07	Encuesta Buzón de sugerencia		
VSC-GC-F-08	Control de visitas oficinas		
VSC-GC-F-10	Notificación por aviso		
VSC-GC-F-31	Verificación inmuebles		
VSC-GC-F-38	Cronograma de Comités de Atención al Cliente.		

**PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CLIENTE****PROCEDIMIENTO****VSC-GC-P-02****VERSIÓN : 08****Página 22 de 22**

VSC-GC-F-41	PQR escrito		
VSC-GC-F-42	Recursos		
VSC-GC-F-43	Autorización para notificación por correo electrónico		
VSC-GC-F-44	Notificación por correo electrónico		
VSC-GC-F-46	Notificación personal		

OTRA FORMA DE EVIDENCIA

Qualtrics.