

Vacante: COORDINADOR PQR ATLÁNTICO

Municipio	Manatí – ATLÁNTICO – Colombia
Perfil	Nos encontramos interesados en vincular a nuestro equipo de trabajo como COORDINADOR PQR es indispensable contar con el apoyo de un profesional que asuma las responsabilidades de la Coordinación de PQR y atención al usuario, quienes velen por el cumplimiento de la normatividad aplicable y los procedimientos de PQR internos.
<ul style="list-style-type: none"> Funciones 	<ul style="list-style-type: none"> • coordinar las actividades relacionadas con el trámite y respuesta oportuna a las solicitudes que presentan los usuarios y clientes potenciales. • Resolver las peticiones, quejas y reclamos que, de manera escrita y verbal, (dependiendo la complejidad) que presentan los usuarios. • Coordinar las inspecciones relacionadas con las solicitudes escritas de los usuarios. • Emitir, programar y controlar la entrega de las notificaciones relacionadas con las reclamaciones escritas de los usuarios. • Calificar en Ansoff los PQR radicados en las empresas asignadas • Revisión constante de los canales de atención para PQR (correos electrónicos) • Remitir las reliquidaciones suscitadas por las solicitudes, peticiones o reclamos presentados al área comercial de facturación. • Tramitar la correspondencia enviada por los usuarios sobre el resultado de los reclamos efectuados. • Llevar un control sobre la correspondencia recibida y enviada de los reclamos efectuados por los usuarios e instituciones. Indicadores de PQRS verbales y escritas. • Apoyo a Área operativa con oficios de solicitudes a entes de y Control • Verificación de Registros de atención y llamadas telefónicas durante el día
Requisitos	<u>Titulación:</u> Profesional en Derecho, con conocimiento en la normatividad de servicios públicos domiciliarios Ley 142 de 1994.
	<u>Experiencia requerida:</u> Experiencia mínima de 1 año en cargos afines
	<u>Conocimientos y Requisitos:</u> Imprescindibles: <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento y orientación a la atención al cliente • Conocimientos sobre la normatividad aplicable al sector de los servicios públicos domiciliarios Ley 142 de 1994 y PQR Valorables: <ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos en ofimática. • Competencias en asertividad para la comunicación, vocación de servicio
Jornada Laboral	Completa
Personal a Cargo	NO
Disponibilidad para viajar	SI, en la zona.

Tipo de Contrato	Fijo 3 meses prorrogable
Salario	1.800.000
Correo electrónico	talento.norte@aqualia.com
Fecha de Cierre de la Vacante	30 de septiembre de 2024

Nota: Favor escribir en el asunto **COORDINADOR PQR ATLÁNTICO**