

Vacante Responsable PQR

Municipio	Villa del Rosario
Perfil	Profesional en Derecho
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> – Efectuar oportunamente y con responsabilidad los desplazamientos que sean requeridos, a los diferentes centros de atención, con el fin de realizar auditorías a los procesos y procedimientos de las PQR por cada auxiliar. – Atender las peticiones, quejas y reclamos de los clientes, por medio de respuestas acordes con la ley 142 de 1994. (Régimen de Servicios públicos domiciliarios) y sus normas reglamentarias. – Verificar que diariamente se alimente el Software de atención al cliente con la información referente a las peticiones, quejas y reclamos presentados a la empresa. – Verificar que las órdenes de trabajo generadas al área operativa sean reportadas oportunamente, con el fin de atender las solicitudes de los usuarios. – Verificar que sean reportadas al departamento de facturación las novedades presentadas durante el periodo de recaudo por concepto de cambio de datos básicos, cambios de estrato, cambio de uso reliquidaciones, notas débito y notas créditos. – Presentar informes a la dirección comercial, de los indicadores mensuales de peticiones, quejas, y reclamos, derechos de petición, recursos de reposición, silencios administrativos positivos. – Verificar que el archivo de los formatos utilizados para desarrollar las actividades de atención al cliente con copia a las respectivas respuestas y soluciones dadas a las peticiones, queja y reclamos, este debidamente organizado, haciendo revisión aleatoria de los expedientes.
Requisitos	Titulación universitaria en Derecho
	Experiencia requerida: 3 años
	Conocimientos: - Manejo de los programas de Office (Word, Excel) - Ley 142 Servicios Públicos
Jornada Laboral	Completa
Disponibilidad para viajar	Ocasional
Tipo de Contrato	Fijo
Salario	\$3.000.000