

Vacante: Supervisor CAC

Municipio	Riohacha - Guajira – Colombia
Perfil	Nos encontramos interesados en vincular a nuestro equipo de trabajo un Profesional en Administrativas o afines.
Funciones	✓ Supervisar que se esté cumpliendo con la atención de las solicitudes a través del correo corporativo de PQR's. ✓ Generar reportes diarios de las PQR's recibidas para su respectivo análisis. ✓ Hacer seguimiento a los tiempos medios de respuestas de los usuarios ✓ Hacer seguimiento a los Niveles de Servicio en la Atención a Usuarios de Call Center y demás Canales de Atención. ✓ Medir y garantizar la calidad de atención de los agentes a los usuarios gestionados. ✓ Supervisar el cumplimiento de los Protocolos de Atención del Call Center y Canales de Atención. ✓ Realizar seguimiento a los tiempos medios de operación, para analizar y medir que la ratio no se incremente, tomando planes de mejora para las eventualidades que se puedan presentar. ✓ Supervisar las llamadas recibidas por los agentes, para verificar el cumplimiento de Calidad del servicio. ✓ Hacer seguimiento al cumplimiento de los tiempos internos de respuesta, establecidos en el procedimiento de PQR, tendientes a ejecutar las actividades que han sido objeto de peticiones, quejas, reclamos interpuestos por los usuarios. ✓ Realizar seguimiento a las actividades de los equipos de apoyo de Aqualia al Call Center, para cumplir con los tiempos de respuesta y eficiencia al usuario. ✓ Realizar análisis e informes mensuales de los Niveles de Servicio del Call Center en Riohacha. ✓ Presentar informes de los Niveles de Servicio del Call Center en Riohacha. Presentar informes de los Canales de Atención de Aqualia en Colombia.
Requisitos	<u>Titulación:</u> Profesional en áreas administrativas o afines. <u>Experiencia requerida:</u> 1 años Coordinación y supervisión de actividades de atención a solicitudes de clientes - PQR. <u>Conocimientos y Requisitos:</u> Imprescindibles: Ley 142 de 1994 y las resoluciones CRA. Valorables: • Manejo de herramientas ofimáticas.
Jornada Laboral	Completa
Personal a Cargo	NO
Disponibilidad para viajar	NO
Tipo de Contrato	Termino fijo
Salario	A convenir

Correo electrónico	yakeline.orozco@aqualia.com
Fecha de Cierre de la Vacante	27 de febrero de 2026

Nota: Favor escribir en el asunto **Supervisor CAC.**