

Fecha: Medellín 09 de diciembre de 2019

De: Julie Vélez
Director HSEQ

Para: Anónimo

Asunto: Respuesta requerimiento

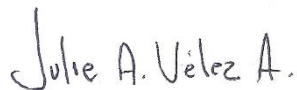
En atención a la queja presentada mediante plataforma PQRSF y validando la información con la dirección comercial de la compañía nos permitimos informar:

Nuestra empresa maneja dos modalidades de solicitud de recolección de residuos; una es mediante frecuencia, en la cual se programan servicios con una periodicidad estipulada y la otra es a demanda cada que se requiera una recolección puntual.

Los servicios de recolección programados en frecuencia y en los cuales se genere una declaratoria de residuos nueva no se activan inmediatamente, ya que estas tienen tiempos de respuesta máximos (78 horas); debido a esto se pueden presentar fallas al momento de la recolección o recolecciones incompletas.

Debido a la queja presentada se tomaron acciones a nivel interno del proceso comercial en conjunto con nuestro administrador de web logístico para dar solución a las novedades presentadas, además se realiza proceso de sensibilización y formación para la asesora Ambiental, frente a la respuesta oportuna, desarrollando empatía con los clientes.

Ofrecemos disculpas por los inconvenientes presentados, esperamos que hechos como estos no vuelvan a ocurrir, estamos atentos a cualquier inquietud de su parte ya que de esta forma nos permiten mejorar continuamente.



Julie Vélez
Director HSEQ
Ecología SAS ESP