



emas

PASTO

by  **VEOLIA**

EMAS PASTO by VEOLIA
Canales de Servicio al Cliente

CONTACTO PERSONAL PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS

Calle 22 N° 23 - 45



Horarios de Atención al público:

Lunes a Viernes:

7:00 AM a 11:30 AM

2:00 PM a 4:30 PM

CORREO FÍSICO O POSTAL

Calle 22 N° 23 - 45





CONTACTO TELEFÓNICO

**LÍNEA GRATUITA FIJA O CELULAR PARA ATENCIÓN DE QUEJAS
PETICIONES Y RECURSOS**

01 8000 950096

Horarios de Atención

Lunes a Viernes: 6:00 am a 8:00pm

Sábados: 6:00 am a 2:00 pm

OTRAS LÍNEAS DE ATENCIÓN - SEDE ADMINISTRATIVA Y VENTAS

Celular: 3217228115



Link para formulario electrónico PQR - Página Web

<https://www.emaspasto-putumayo.com.co/contactenos/pasto>

Contáctenos:

Email *

Nombre *

Apellidos *

Ciudad *

Teléfono *

Asunto * - Select -

Escribe tu mensaje aquí

ENVIAR



CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL PARA PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS

co.servicioalcliente.emaspasto@veolia.com

CORREO ELECTRÓNICO PARA NOTIFICACIONES JUDICIALES

co.emaspasto@veolia.com

OTROS CANALES DE ATENCIÓN SEDE ADMINISTRATIVA

- Canal presencial: Cr 24 No. 23 – 51, Pasto
- Correo electrónico: co.emaspasto@veolia.com
- Celular: 3217228115



PROCEDIMIENTO PQR'S

1. **Contacto con el cliente:** Por medio de canales autorizados nuestros; presencial Calle 22 N° 23 - 45, email co.servicioalcliente.emaspasto@veolia.com o línea gratuita 018000950096.
2. **Radicación PQR's:** Asignación de un número de radicado para garantizar trazabilidad de la solicitud.
3. **Visita al cliente:** Visita en campo con el fin de realizar inspección de acuerdo al requerimiento del cliente.
4. **Seguimiento por parte del cliente:** El cliente puede hacer seguimiento de su solicitud con el número de radicado asignado, utilizando los canales de atención suministrados por la compañía (correo electrónico y línea gratuita).
5. **Proyección Respuesta al cliente:** Planteamiento de la respuesta de manera clara y acorde con la solicitud del cliente.
6. **Entrega Oficio de Respuesta:** Notificación de la gestión realizada al cliente.