



CARACTERIZACIÓN ATENCION AL CLIENTE PQR

C10-01

Emisor: Atención al cliente PQR	Fecha de emisión: 01-sep-2008	Fecha Ultimo cambio: 28-agt-2020	L/C G	Página 1 de 1
------------------------------------	----------------------------------	-------------------------------------	----------	---------------

OBJETIVO DEL PROCESO: Satisfacción del cliente, cumpliendo con lo solicitado por este, con calidad y oportunidad y bajo los parámetros de la normatividad vigente.

MÉTODOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN: Ver ficha técnica de indicador de gestión

ALCANCE DEL PROCESO: Recibir peticiones, quejas, reclamaciones y sugerencias a través de nuestros canales de atención; tramitar su solución de acuerdo a su naturaleza y responder de acuerdo a las necesidades del cliente.



PARTE DEL CICLO PHVA	PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE
P	Usuarios. Clientes.	Peticiones, Quejas y Reclamaciones; Solicitudes de Modificaciones de información.	Recepción de las PQR por parte de los usuarios y clientes. Registro de la PQR en el sistema y en el formato R10-01-01. Direccionar el trámite de solución de la PQR al área respectiva.	Orden de Trabajo, Orden de Revisión Previa; Acta de Suspensión; Acta de Corte; Acta de Reinstalación; Acta de Reconexión y respuestas	Subgerencia Técnica Operativa, Dueños de Proceso.
H	Dueños de proceso.	PQR's Resueltas.	Recepciona la solución de la PQR ejecutada por el área encargada Registro de la solución de la PQR en el sistema (Módulo Facturación Servicios Públicos HASSQL) y en el formato R010-01-01.	PQR's	Usuarios y Clientes.
H	Proceso No Conforme	Mapas de Riesgo	Notificación al Usuario sobre la solución dada a la PQR interpuesta de acuerdo a criterios establecidos De ser necesario se realiza plan de mejora de acuerdo al tratamiento dado a la PQR.	R06-01-06 " Orden de Financiación"	Área Facturación.
V	Estado. Entes de Control.	Legislación y Normatividad Vigente	Rendición de Informes a entes de control Entrega de informes a Subgerencia Administrativa y Comercial (Comportamiento de PQR's)	Informes.	SUI, Gerencia General, Facturación, Jefatura Control Interno, Subgerencia Administrativa y Comercial.
V	Usuarios.	Encuesta de Satisfacción al Cliente.	Realización de Encuesta de satisfacción a los usuarios (Anual)	Manejo del Riesgo.	Partes Interesadas.
A	Usuarios. Clientes.	Evaluación del Servicio en Oficina PQR.	Indicadores.	Soluciones y notificaciones a las PQR's	Usuarios y Clientes.
				Informe de la encuesta de satisfacción	Partes Interesadas.
RESPONSABLES		RECURSOS	PROCESOS CON LOS QUE INTERACTÚA	INFORMACIÓN DOCUMENTADA	
SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y COMERCIAL AUXILIAR ADMINISTRATIVO PQR		Humanos: Auxiliar Administrativo PQR, Usuarios, Clientes. Información: Documentación del Sistema de gestión, Registros, Normas de Referencia, PQR's y Matriz Legal Tecnológicos: Hardware y Software (Modulo Facturación Servicios Públicos HASSQL)	Todos los procesos	P10-01 "Procedimiento Atención al Cliente". Mapas de Riesgo Matriz Legal. R10-01-01 " Control de Tiempos de respuesta" R10-01-02 "Encuesta de Satisfacción de Servicios Públicos R10-01-03 "Encuesta Servicios Complementarios y/o Especiales, R10-01-05 "Orden de financiación" R10-01-06 "Cambios en la factura" Informes al SUI (Reclamaciones por Servicio y Suspensiones del Servicio de Acueducto).	
REQUISITOS SGC	REQUISITOS				
ISO 9001: 6.1,6.3,7.4,7.5,9.1.1, 9.1.2,9.1.3,10	ISO 9001:2015, ISO 19011:2018				