PROCESO:	Gestión Comercial	**SUB PROCESO:**	Gestión de Atención al Cliente y PQR
TIPO DE PROCESO:	Misional	**RESPONSABLE DEL SUBPROCESO:**	Profesional Especializado III Gestión de Atención al Cliente y PQR
OBJETIVO DEL PROCESO:	Desarrollar los procesos de recepción, tramite, respuesta y notificación de las peticiones, quejas y reclamos, asociados a la prestación del servicio de Acueducto y Alcantarillado, encaminados a la satisfacción del Cliente en cumplimiento de los requisitos legales.		

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
PLANEAR				
Entes gubernamentales (Nacional, departamental, municipal) Junta Directiva Proceso Planeación Estratégica Proceso de Gestión Financiera Proceso de Gestión Humana Proceso Gestión de Ambiente Físico Proceso Gestión Tecnológica	Planes de Desarrollo Nacional, Departamental y Municipal Estatutos y Acuerdos Políticas y Planes de Acción e Indicativo Direccionamiento Estratégico (Misión, Visión, Políticas del SIG, Objetivos de calidad) Normatividad vigente Asignación de recursos financieros Asignación de personal Asignación de muebles e inmuebles Equipos tecnológicos	**PLANEACION DEL PROCESO**	Plan de Trabajo o Plan de Acción del Proceso Manual Atención de Peticiones, Quejas, Reclamaciones y Recursos. Personal competente para la atención de los requerimientos Escritos y Verbales de los Usuarios y entes de control.	Proceso de Planeación Estratégica Suscriptores y/o usuarios del servicio de Acueducto y Alcantarillado.

	Sistema de información Integrado (software)			
HACER				
Suscriptor y/o usuario. Entes de control Proceso de Gestión Documental	Solicitudes verbales y escritas - Peticiones, Quejas o Recursos. Requerimientos de los Entes de Control. Expediente del Suscriptor y/o usuario. Encuestas de satisfacción al cliente.	**ATENCIÓN AL CLIENTE Y PQR** **Atención a usuarios.** **Respuesta PQRs escritas y verbales.** **Manejo y envió de expedientes clientes usuarios y/o suscriptores.**	Respuesta al requerimiento solicitado o Actos Administrativos. Acciones de mejora como resultado del análisis de la PQR Información actualizada en el Sistema Único de Información Análisis y medición de satisfacción del cliente Planes de mejoramiento derivados del análisis de satisfacción del cliente	Suscriptor y/o usuario. Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) Dirección Comercial, Planeación Estratégica, Gestión Documental y todos los procesos.
Suscriptor y/o usuario.	Solicitudes verbales y escritas - Peticiones, Quejas o Recursos.	**ATENCIÓN A USUARIOS**	Solución directa por parte del personal de FRONT.	Suscriptores y/o usuarios del servicio de Acueducto y Alcantarillado.

Suscriptor y/o usuario. Entes de control Entidades del Sector Público. Otras dependencias de la Entidad.	Requerimientos de los Entes de Control. Traslados por competencia de PQR.	**RESPUESTA PQRS ESCRITAS Y VERBALES**	Acto Administrativo de respuesta dentro del término de Ley. Informes a los Entes de Control, Respuesta a pliegos de cargos, aporte de pruebas, recursos de reposición y apelación, Solicitudes de nulidady revocatoria directa.	Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD). Entes de Control. Otras dependencias de la Entidad.
Profesionales universitarios (PQR) Técnicos Administrativos Grado 03 – (PQR) Auxiliares Administrativos -FRONT	Expedientes (Acto Administrativos y Material Probatorio)	**MANEJO Y ENVIO DE EXPEDIENTES A CLIENTESUSUARIOS Y/O SUSCRIPTORES.**	Respuestas y documentos debidamente diligenciados (Notificaciones, actos administrativos de respuesta dentro de los términos de ley establecidos). con sus respectivos soportes.	Suscriptores y/o usuarios del servicio de Acueducto y Alcantarillado. Entes de Control. Otras dependencias de la Empresa. Personal adscrito al área de Gestión de Atención al Cliente y PQR.
Técnico 01	Relación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Recursos de reposición y subsidio de Apelación y Recurso de queja	**ELABORAR LA ESTADÍSTICA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS, TIPOLOGÍA DE RECLAMACIONES**	Informe y análisis de estadísticas de reclamación de los PQRS y la tipología	Dirección comercial, Gerencia y otras dependencias de la empresa.
Técnico 01	Consolidado de los PQRS comerciales Resolución No. SSPD 20188000076635 DEL 22/06/2018	**ELABORAR EL INFORME SUI DESCARGANDO DEL SISTEMA SUI Y ENVIARLO A LA DIRECCION DE PLANEACION PARA EL DEBIDO CARGUE DE LA INFORMACION**	Información actualizada en el Sistema Único de Información	Oficina de planeación Estratégica (IBAL)

Técnico 01	Consolidado de los PQRS comerciales Resolución CRA 906DE 2019 y 946 DE 2021	**ELABORAR EL INDICADOR IUS DIMENSION CS – CALIDAD DEL SERVICIO CS.3. ATENCION AL USUARIO**	Información actualizada en el PRG CS.3.1. Índice de Atención de PQR Acueducto — IPQRAC	Oficina de planeación Estratégica (IBAL)
Profesional universitario	Relación de Investigaciones por posibles Silencios administrativos Positivos y sanciones aplicadas por la SSPD	**ELABORAR ESTADÍSTICA E INFORMES POR CONCEPTO DE POSIBLES SILENCIOS ADMINISTRATIVOS POSITIVOS**	Informe y análisis de las Investigaciones por posibles Silencios administrativos Positivos y sanciones aplicadas por la SSPD	Dirección comercial, Gerencia y otras dependencias de la empresa que así lo requieran.
Técnico 01	Tiempo de Respuesta de PQRS	**CONTROL DE TIEMPO DE RESPUESTAS DE PQRS**	Informe tiempo de Respuesta de PQRS	Dirección comercial, Gerencia y otras dependencias de la empresa que los requieran.
VERIFICAR Y ACTUAR				
Plan de acción. Entes de control	Plan de Trabajo o Plan de Acción del Proceso Manual Atención de Peticiones, Quejas,Reclamaciones. Aplicación y cumplimiento de resoluciones. Concepto de legalidad. Respuesta al requerimiento solicitado o Actos Administrativos. Información actualizada en el Sistema Único de Información	**SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN DEL PROCESO**	Planes de Mejoramiento. Resultados de AuditoríasInternas del SIG. Medición y análisis de indicadores de Gestión. Recomendaciones para la mejora.	Procesos Gestión Estratégica Proceso Sistema Integrado de Gestión

CRITERIOS Y METODOS DE CONTROL		
DOCUMENTOS ASOCIADOS	**REGISTROS**	**INDICADORES**
MANUALES **GC-M-AC-001** Manual de Cordialidad y Calidad en Atención al Usuario. **GC-M-AC-002** Manual de Atención de Peticiones Quejas y Reclamos. **PROCEDIMIENTO** **GC-P-AC-001** Procedimiento para Realizar Notificación de los Actos Administrativos de Carácter Particular y Concreto. **GC-P-AC-002** Procedimiento de apertura, implementación y seguimiento a la urna de transparencia. **GC-P-AC-003** Procedimiento de apertura buzón de sugerencias- quejas- felicitaciones. **GC-P-AC-004** Procedimiento Interno QSF mejora continua. **INSTRUCTIVOS** **GC-I-AC-001** Instructivo Notificaciones Electrónicas **OTROS** **GC-O-001** Contrato de Condiciones Uniformes	**GC-R-AC-001** Radicación de tramites verbales y escritos **GC-R-AC-002** Control diario notificaciones y comunicaciones físicas y electrónicas **GC-R-AC-003** Traslado a la SSPD Recurso de apelación **GC-R-AC-005** Acta Diligencia Notificación Personal **GC-R-AC-006** Citación para notificación personal. **GC-R-AC-007** Notificación tramite con solución directa. **GC-R-AC-008** Control reparto PQR **GC-R-AC-009** Respuesta Radicados DP. Inicial **GC-R-AC-010** Control visitas PQR **GC-R-AC-011** Notificación por aviso **GC-R-AC-012** Aviso **GC-R-AC-013** Consolidado SUI **GC-R-AC-014** Respuesta recurso de reposición **GC-R-AC-015** Respuesta alegatorios de conclusión SSPP **GC-R-AC-016** Respuesta pliego de cargos SSPD **GC-R-AC-017** Respuesta recurso de reposición SSPD **GC-R-AC-018** Respuesta cumplimiento de fallos recursos de apelación SSPD **GC-R-AC-019** Respuesta radicados superintendencia de servicios públicos domiciliarios **GC-R-AC-020** Revocatoria Directa **GC-R-AC-021** Respuesta cumplimiento de fallos SSPD **GC-R-AC-022** Solicitud de servicio de geófono **GC-R-AC-023** Control Operarios recibido visitas **GC-R-AC-024** Notificación personal en Termino de Notificación por Aviso **GC-R-AC-025** Notificación electrónica **GC-R-AC-026** Planilla de envío diario correo analistas	**1) ACTOS ADMINISTRATIVOS CON RECURSO (SATISFACCIÓN DEL CLIENTE)** **2) PQR COMERCIAL** **3) RECLAMACIÓN COMERCIAL** **4) ÍNDICE DE ATENCIÓN DE PQR ACUEDUCTO - IPQRAC**

CRITERIOS Y METODOS DE CONTROL		
DOCUMENTOS ASOCIADOS	**REGISTROS**	**INDICADORES**
	notificaciones y comunicaciones físicas y electrónicas **GC-R-AC-027** Notificación electrónica por aviso **GC-R-AC-028** Publicación de aviso página web **GC-R-AC-029** Devolución documentos para archivo **GC-R-AC-030** Expedientes para liquidación **GC-R-AC-031** Traslado por competencia **GC-R-AC-032** Solicitud de información **GC-R-AC-034** Relación anomalías presentadas a los procesos de facturación y control perdidas **GC-R-AC-035** Relación envío acuerdos de pago al proceso de cartera **GC-R-AC-036** Autorización para realizar notificación electrónica de los actos administrativos **GC-R-AC-037** Encuesta de satisfacción del usuario en atención al cliente **GC-R-AC-038** Acta de apertura y revisión urna de transparencia **GC-R-AC-039** Denuncia contra presuntos actos de corrupción **GC-R-AC-040** Registro denuncias **GC-R-AC-041** Acta de apertura y revisión buzón de sugerencias- quejas y felicitaciones **GC-R-AC-042** Formato QSF Queja- Sugerencia- Felicitaciones **GC-R-AC-043** Registro solicitudes **GC-R-AC-044** Respuesta acción de tutela **GC-R-AC-045** Solicitud de suspensión temporal del servicio por mutuo acuerdo **GC-R-AC-046** Balance Procesos Investigación por SAP **GC-R-AC-047** Revisión Actos Administrativos Analistas Y Jurídicos **GC-R-AC-048** Publicación de aviso página web envío físico	

RECURSOS	
RECURSOS	**REQUISITOS DEL CLIENTE, LEGALES Y NORMATIVOS**

CRITERIOS Y METODOS DE CONTROL					
DOCUMENTOS ASOCIADOS		REGISTROS		INDICADORES	
TALENTO HUMANO	**INFRAESTRUCTURA**	**AMBIENTE DE TRABAJO**	**REQUISITOS DEL CLIENTE**	**NORMATIVIDAD APLICABLE AL PROCESO**	**REQUISITOS DE LAS NORMAS ISO 9001, IS0 14001, OHSAS 18001**
Profesional Especializado III-Gestión Atención al Cliente y PQR. Secretaria PQR. Auxiliares Administrativos (front). Técnicos Administrativos 03. Profesionales universitarios. Operarios Terreno (Visitas - Geófono).	Oficina. Equipo de Cómputo. Inmobiliario. Dotación de Oficina Línea Telefónica	Iluminación Adecuada. Alta Ventilación. Espacio. Ergonomía. Bajo nivel de ruido.	Ver Manual del Sistema Integrado de Gestión – Capítulo 4.	Ver Nomograma del Proceso GJ-O-001	Ver Matriz de identificación de requisitos normativos (Anexo 3. Matriz de identificación de requisitos Manual del SIG)

POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCESO

- Los usuarios y/o suscriptores de la Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P., son atendidos de conformidad con lo dispuesto en la normatividad vigente en materia de servicios públicos domiciliarios, directrices trazadas por la Superintendencia de servicio y Manual para la Atención delas peticiones, quejas, reclamaciones y recursos, adoptado mediante Resolución No. 0821 del 14 de noviembre de 2014.
- Todas las actividades para la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado son desarrolladas de acuerdo al Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) Adoptado por la Empresa mediante la Resolución del IBAL No. 00002 de enero de 2003 (modificación del Contrato de Condiciones Uniformes.

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	CAMBIO REALIZADO	IMPACTO GENERADO
2018-08-14	17	Teniendo en cuenta la matriz de caracterización general del proceso de GestiónComercial, que se encontraba en la versión 16. A raíz de la actualización de los subprocesos se dividen las caracterizaciones en cada uno de ellos.	
2018-09-06	18	Se actualiza al incluir los indicadores: ACTOS ADMINISTRATIVOS CON RECURSO(SATISFACCIÓN DEL CLIENTE)- PQR COMERCIAL- PQR ESCRITOS, como acción de mejora del proceso.	
2018-10-01	19	Se incluyen los formatos: GC-R-AC-015 Respuesta alegatorios de conclusión SSPPGC-R-AC-016 Respuesta pliego de cargos SSPD GC-R-AC-017 Respuesta recurso de reposición	
2018-10-09	20	Se incluyen los siguientes formatos para dar cumplimiento a exigencias de la SSPD:GC-R-AC-018 Respuesta cumplimiento de fallos recursos de apelación SSPD GC-R-AC-019 Respuesta radicados superintendencia de servicios públicosdomiciliarios GC-R-AC-020 Revocatoria Directa	
2018-12-03	21	Se incluyen los siguientes formatos: GC-R-AC-021 Respuesta cumplimiento de fallos SSPDGC-R-AC-022 Solicitud de servicio de geófono	
2019-01-23	22	Se incluye el procedimiento **GC-P-AC-001** Procedimiento para Realizar Notificación de los Actos Administrativos de Carácter Particular y Concreto	
2019-02-19	23	Se incluyen los siguientes formatos: GC-R-AC-023 Control Operarios recibido visitasGC-R-AC-024 Notificación Personal En Termino De Notificación Por Aviso	
2019-10-31	24	Se actualizan actividades del sub proceso que no se veían reflejadas en la caracterización: Elaborar estadísticas de peticiones, quejas y reclamos, tipología de reclamaciones, estadística de informes por concepto de silencios administrativos positivos, control de tiempo de respuesta PQR, diligenciamiento de la ficha técnica.	

2020-04-02	25	Se incluyen los formatos **GC-R-AC-025** Notificación electrónica Decreto 491 de 2020, **GC-R-AC-026** Control de envío diario notificación y comunicación electrónica Decreto Ley 491 de 2020, El Instructivo **GC-I-AC-001** Instructivo Notificaciones Electrónicas. Se modifica y cambia el nombre del formato **GC-R-AC-011** Notificación por aviso Decreto Legislativo 491 de 2020.	
2020-04-28	26	Se actualiza al incluir los formatos **GC-R-AC-027** Notificación electrónica por aviso **GC-R-AC-028** Publicación de aviso página web	
2020-06-16	27	Se actualiza al realizar las siguientes modificaciones: Se elimina. **GC-R-AC-004** Práctica de pruebas PQR, las visitas se realizan por medio del talonarioasignado a cada analista. Se incluyen: **GC-R-AC-029** Devolución documentos para archivo **GC-R-AC-030** Expedientes para liquidación**GC-R-AC-031** Traslado por competencia **GC-R-AC-032** Solicitud de información **GC-R-AC-034** Relación anomalías presentadas a los procesos de facturación y controlperdidas **GC-R-AC-035** Relación envío acuerdos de pago al proceso de cartera	
2020-11-11	28	Se actualiza al incluir el formato **GC-R-AC-036** Autorización para realizar notificaciónelectrónica de los actos administrativos	
2020-12-01	29	Se actualiza al incluir el formato **GC-R-AC-037** Encuesta de satisfacción del usuario en atención al cliente	

2021-01-19	30	Se actualiza al incluir los siguientes documentos: **GC-P-AC-002** Procedimiento de apertura, implementación y seguimiento a la urna detransparencia **GC-P-AC-003** Procedimiento de apertura buzón de sugerencias- quejas- felicitaciones **GC-R-AC-038** Acta de apertura y revisión urna de transparencia**GC-R-AC-039** Denuncia contra presuntos actos de corrupción **GC-R-AC-040** Registro denuncias **GC-R-AC-041** Acta de apertura y revisión buzón de sugerencias- quejas y felicitaciones **GC-R-AC-042** Formato QSF Queja- Sugerencia- Felicitaciones **GC-R-AC-043** Registro solicitudes	
2021-02-05	31	Se actualiza al incluir el formato **GC-R-AC-044** Respuesta acción de tutela	Establecer la metodología que permita atender las denuncias de los usuarios, para corregir conductas que contraríen el correcto comportamiento en su labor.
2021-02-12	32	Se actualiza al incluir el documento: **GC-M-AC-003** Carta del Trato Digno al Suscriptor- Usuario y/o Ciudadano	
2021-06-16	33	Se actualiza al eliminar los siguientes formatos: **GC-R-AC-012** Aviso **GC-R-AC-013** Consolidado SUI **GC-R-AC-023** Control Operarios recibido visitas	
2021-09-21	34	Se actualiza al incluir el documento: **GC-R-AC-045** Solicitud de suspensión temporal del servicio por mutuo acuerdo	

2022-08-09	35	Se modifican los nombres de los siguientes formatos eliminando Decreto 491 de 2020**GC-R-AC-002** Control diario notificaciones y comunicaciones físicas y electrónicas **GC-R-AC-011** Notificación por aviso **GC-R-AC-025** Notificación electrónica **GC-R-AC-026** Planilla de envío diario correo analistas notificaciones y comunicaciones físicas y electrónicas Se corrige el nombre del formato **GC-R-AC-005** Acta Diligencia Notificación Personal Se incluyen: **GC-R-AC-046** Balance Procesos Investigación por SAP **GC-R-AC-047** Revisión Actos Administrativos Analistas Y Jurídicos	Actualización de los formatos aplicando la normatividad vigente
2023-03-15	36	Se actualiza al incluir el siguiente indicador: Índice de Atención de PQR Acueducto — **IPQRAC** Se incluyen nuevas actividades relacionadas con los requerimientos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.	Cumplimiento de la normatividad aplicable al proceso
2023-04-24	37	Se actualiza al incluir el documento: **GC-R-AC-048** Publicación de aviso página web envío físico	Cumplimiento de Ley
2023-05-05	38	Se actualiza al incluir el documento: **GC-P-AC-004** Procedimiento Interno QSF mejora continua	Establecer la metodología que permita atender las denuncias de los usuarios, para corregir conductas que contraríen el correcto comportamiento en su labor.
2023-11-30	39	Se corrige la denominación de profesional jurídico, a profesional universitario. En las actividades; "**elaborar el informe sui descargando del sistema sui y enviarlo a la dirección de planeación para el debido cargue de la información, y elaborar el indicador ius dimensión cs – calidad del servicio cs.3. atención al usuario**", se corrige el cliente; el cual es la oficina de planeación (IBAL). En la relación de talento humano, se retiran los operarios de terreno (visita y geófono);	Claridad en el desarrollo de las actividades del Proceso.

		teniendo en cuenta que no contamos con la asignación de dicho personal.	
2024-02-27	40	Se modifica la descripción de la actividad “ATENCION AL CLIENTE Y PQR” donde se menciona que se hace “manejo y custodia expedientes clientes usuarios y/o suscriptores”, por “Manejo y envió de expedientes clientes usuarios y/o suscriptores”. Se agrega como cliente, la Dirección Comercial, Planeación Estratégica, Gestión Documental y todos los procesos. En la relación de talento humano, se agregan los operarios de terreno (visita - geófono).	Información actualizada de las actividades del proceso