


|   |  |                                      |
|---|--|--------------------------------------|
|  | <b>CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL SUB<br/>PROCESO GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE Y PQR</b> | <b>CÓDIGO:</b> GC-C-AC-001           |
|   |  | <b>FECHA VIGENCIA:</b><br>2025-11-20 |
|   |  | <b>VERSIÓN:</b> 51                   |
|   |  | <b>Página 1 de 14</b>                |

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

|                              |   |                                    |   |
|------------------------------|---|------------------------------------|---|
| <b>PROCESO:</b>              | Gestión Comercial   | <b>SUB PROCESO:</b>                | Gestión de Atención al Cliente y PQR                                  |
| <b>TIPO DE PROCESO:</b>      | Misional  | <b>RESPONSABLE DEL SUBPROCESO:</b> | Profesional Especializado III<br>Gestión de Atención al Cliente y PQR |
| <b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b> | 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   |
|--|--|-------------------------------|--|---|
| <b>PLANEAR</b>   |  |                               |  |   |
| Entes gubernamentales (Nacional, departamental, municipal) | Planes de Desarrollo Nacional, Departamental y Municipal                               | <b>PLANEACION DEL PROCESO</b> | Plan de Trabajo o Plan de Acción del Proceso   | Proceso de Planeación Estratégica                                     |
| Junta Directiva  | Estatutos y Acuerdos   |                               | Manual de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamaciones y Recursos.  | Suscriptores y/o usuarios del servicio de Acueducto y Alcantarillado. |
| Proceso Planeación Estratégica                             | Políticas y Planes de Acción e Indicativo  |                               |  |   |
| Proceso de Gestión Financiera                              | Direccionamiento Estratégico (Misión, Visión, Políticas del SIG, Objetivos de calidad) |                               |  |   |
| Proceso de Gestión Humana                                  | Normatividad vigente   |                               | Personal competente para la atención de los requerimientos Escritos y Verbales de los Usuarios y entes de control. |   |
| Proceso de Gestión Ambiente Físico                         | Asignación de recursos financieros   |                               |  |   |
| Proceso Gestión de Tecnología                              | Asignación de personal   |                               |  |   |
|  | Asignación de muebles e inmuebles  |                               |  |   |
|  | Equipos tecnológicos   |                               |  |   |

**ELABORÓ:**


Equipo de trabajo del proceso

**REVISÓ Y APROBO:**


Equipo Operativo del Sistema Integrado de Gestión

|   |  |                                      |
|---|--|--------------------------------------|
|  | <b>CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL SUB<br/>PROCESO GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE Y PQR</b> | <b>CÓDIGO:</b> GC-C-AC-001           |
|   |  | <b>FECHA VIGENCIA:</b><br>2025-11-20 |
|   |  | <b>VERSIÓN:</b> 51                   |
|   |  | <b>Página 2 de 14</b>                |


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

|   |  |  |                                      |
|---|--|--|--------------------------------------|
|  | <b>CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL SUB<br/>PROCESO GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE Y PQR</b> |  | <b>CÓDIGO:</b> GC-C-AC-001           |
|   |  |  | <b>FECHA VIGENCIA:</b><br>2025-11-20 |
|   | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>  |  | <b>VERSIÓN:</b> 51                   |
|   |  |  | <b>Página 3 de 14</b>                |

|  |   |   |   |  |
|--|---|---|---|--|
| Suscriptor y/o usuario.<br><br>Entes de control<br><br>Entidades del Sector Público.<br><br>Otras depedencias de la Entidad. | Requerimientos de los Entes de Control.<br><br>Traslados por competencia de PQR.                            | <b>RESPUESTA PQRS<br/>ESCRITAS Y VERBALES</b>   | Acto Administrativo de respuesta dentro del termino de Ley.<br><br>Informes a los Entes de Control, Respuesta a pliegos de cargos, aporte de pruebas, recursos de reposición, Solicitudes de nulidad y revocatoria directa. | Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD)<br><br>Entes de control<br><br>Otras dependencias de la Entidad.   |
| Profesionales Juridicos (PQR)<br><br>Técnicos Administrativos Grado 03 – (PQR)<br><br>Auxiliares Adminitrativos - FRONT      | Expedientes (Acto Administrativos y Material Probatorio)  | <b>MANEJO Y ENVIO DE<br/>EXPEDIENTES A CLIENTES<br/>USUARIOS Y/O<br/>SUSCRIPTORES.</b>                      | Respuesta 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.<br><br>Entes de Control.<br><br>Otras dependencias de la Empresa.<br>Personal adscritos al área de Gestión de Atención al Cliente y PQR. |
| Tecnico 01   | Relacion de Peticiones, Quejas, Reclamos, Recursos de reposicion y subsidio de Apelacion y Recurso de queja | <b>ELABORAR LA<br/>ESTADÍSTICA DE<br/>PETICIONES, QUEJAS Y<br/>RECLAMOS, TIPOLOGÍA DE<br/>RECLAMACIONES</b> | Informes y análisis de estadísticas de reclamación de los PQRS y la tipología   | Direccion comercial, Gerencia y otras dependencias de la empresa.  |
| Técnico 01   | Consolidado de los PQRD comerciales Resolución No. SSPD 20188000076635 DEL 22/06/2018                       | <b>ELABORAR EL INFORME<br/>SUI DESCARGANDO DEL<br/>SISTEMA SUI Y ENVIARLO A</b>                             | Información actualizada en el Sistema único de información  | Oficina Planeación estratégica (IBAL)  |

|   |  |  |                                      |
|---|--|--|--------------------------------------|
|  | <b>CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL SUB<br/>PROCESO GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE Y PQR</b> |  | <b>CÓDIGO:</b> GC-C-AC-001           |
|   |  |  | <b>FECHA VIGENCIA:</b><br>2025-11-20 |
|   | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>  |  | <b>VERSIÓN:</b> 51                   |
|   |  |  | <b>Página 4 de 14</b>                |

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

|   |  |                                      |
|---|--|--------------------------------------|
|  | <b>CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL SUB<br/>PROCESO GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE Y PQR</b> | <b>CÓDIGO:</b> GC-C-AC-001           |
|   |  | <b>FECHA VIGENCIA:</b><br>2025-11-20 |
|   |  | <b>VERSIÓN:</b> 51                   |
|   |  | <b>Página 5 de 14</b>                |

|   | Información actualizada en el Sistema Único de Información  |  |  |  |
|---|---|--|--|--|
| CRITERIOS Y METODOS DE CONTROL  |   |  |  |  |
| DOCUMENTOS ASOCIADOS  | REGISTROS   | INDICADORES  |  |  |
| <b>MANUALES</b><br><br><b>GC-M-AC-001</b> Manual de Cordialidad y Calidad en Atención al Usuario.<br><b>GC-M-AC-002</b> Manual de Atención de Peticiones Quejas y Reclamos.<br><b>GC-M-AC-003</b> Carta del Trato Digno al Suscriptor- Usuario y/o Ciudadano<br><br><b>PROCEDIMIENTO</b><br><b>GC-P-AC-001</b> Procedimiento para Realizar Notificación de los Actos Administrativos de Carácter Particular y Concreto<br><b>GC-P-AC-002</b> Procedimiento de apertura, implementación y seguimiento a la urna de transparencia<br><b>GC-P-AC-003</b> Procedimiento de apertura buzón de sugerencias- quejas- felicitaciones<br><b>GC-P-AC-004</b> Procedimiento interno QSF mejora continua<br><br><b>INSTRUCTIVOS</b><br><b>GC-I-AC-001</b> Instructivo para citaciones y notificaciones<br><br><b>OTROS</b><br><b>GC-O-001</b> Contrato de Condiciones | <b>GC-R-AC-001</b> Radicación de tramites verbales y escritos<br><b>GC-R-AC-002</b> Control diario notificaciones y comunicaciones físicas y electrónicas<br><b>GC-R-AC-003</b> Envío de expediente recurso de apelación<br><b>GC-R-AC-005</b> Acta diligencia Notificación personal.<br><b>GC-R-AC-006</b> Citación para notificación personal.<br><b>GC-R-AC-007</b> Notificación tramite con solución directa.<br><b>GC-R-AC-008</b> Control reparto PQR<br><b>GC-R-AC-009</b> Acto Administrativo Inicial<br><b>GC-R-AC-010</b> Control visitas PQR<br><b>GC-R-AC-011</b> Notificación por aviso<br><b>GC-R-AC-014</b> Acto administrativo recursos<br><b>GC-R-AC-015</b> Respuesta alegatorios de conclusión SSPP<br><b>GC-R-AC-016</b> Respuesta pliego de cargos SSPD<br><b>GC-R-AC-017</b> Respuesta recurso de reposición SSPD<br><b>GC-R-AC-018</b> Respuesta cumplimiento de fallos recursos de apelacion SSPD<br><b>GC-R-AC-019</b> Respuesta radicados superintendencia de servicios publicos domiciliarios<br><b>GC-R-AC-020</b> Revocatoria Directa<br><b>GC-R-AC-021</b> Respuesta cumplimiento de fallos SSPD<br><b>GC-R-AC-024</b> Notificacion personal en Termino de Notificacion por Aviso | <b>1) ACTOS ADMINISTRATIVOS CON RECURSO (SATISFACCIÓN DEL CLIENTE)</b><br><br><b>2) PQR COMERCIAL</b><br><br><b>3) RECLAMACIÓN COMERCIAL</b><br><br><b>4) ÍNDICE DE ATENCIÓN DE PQR ACUEDUCTO IPQRAC</b> |  |  |



**CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL SUB  
PROCESO GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE Y PQR**

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**CÓDIGO:** GC-C-AC-001


**FECHA VIGENCIA:**  
2025-11-20

**VERSIÓN:** 51

**Página 6 de 14**

Uniformes


**GC-R-AC-025** Notificación electrónica  
**GC-R-AC-026** Planilla diaria de correo físico y electrónico- citaciones y notificaciones  
**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 pérdidas  
**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

|   |  |                                      |
|---|--|--------------------------------------|
|  | <b>CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL SUB<br/>PROCESO GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE Y PQR</b> | <b>CÓDIGO:</b> GC-C-AC-001           |
|   |  | <b>FECHA VIGENCIA:</b><br>2025-11-20 |
|   |  | <b>VERSIÓN:</b> 51                   |
|   |  | <b>Página 7 de 14</b>                |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | físico<br><b>GC-R-AC-049</b> Acto administrativo cambio de datos básicos<br><b>GC-R-AC-050</b> Traslado recurso de queja<br><b>GC-R-AC-051</b> Control de envío de citaciones, avisos y notificaciones electrónicas<br><b>GC-R-AC-052</b> Citación para notificación personal por notificación electrónica fallida<br><b>GC-R-AC-053</b> Acta de visita PQR<br><b>GC-R-AC-054</b> Control vencimiento de términos para derechos de petición, quejas y recursos<br><b>GC-R-AC-055</b> Citación electrónica para notificación personal<br><b>GC-R-AC-056</b> Notificación electrónica con autorización posterior a la citación para notificación personal<br><b>GC-R-AC-057</b> Relación respuestas para notificar |  |
|--|--|--|

| RECURSOS  |  |  |   |                                    |  |
|---|--|--|---|------------------------------------|--|
| RECURSOS  |  |  | REQUISITOS DEL CLIENTE, LEGALES Y NORMATIVOS              |                                    |  |
| TALENTO HUMANO  | INFRAESTRUCTURA  | AMBIENTE DE TRABAJO  | REQUISITOS DEL CLIENTE                                    | NORMATIVIDAD APLICABLE AL PROCESO  | REQUISITOS DE LAS NORMAS ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001  |
| Profesional especializado<br>III-Gestion Atencion al Cliente y PQR.<br><br>Secretaria PQR<br><br>Auxiliares Administrativos (front)<br>Tecnicos Administrativos<br>03 | Oficina.<br>Equipo de Cómputo.<br>Inmobiliario.<br>Dotación de Oficina<br>Línea Telefónica | Iluminación Adecuada.<br>Alta Ventilación.<br>Espacio.<br>Ergonomía.<br>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) |



|   |   |  |  |                                      |
|---|---|--|--|--------------------------------------|
|  | <b>CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL SUB<br/>PROCESO GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE Y PQR</b><br><br><b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> |  |  | <b>CÓDIGO:</b> GC-C-AC-001           |
|   |   |  |  | <b>FECHA VIGENCIA:</b><br>2025-11-20 |
|   |   |  |  | <b>VERSIÓN:</b> 51                   |
|   |   |  |  | <b>Página 8 de 14</b>                |

|   |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|
| Profesionales universitario               |  |  |  |  |  |
| Operarios Terreno (visitas<br>- Geófono). |  |  |  |  |  |

#### 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 servicios y Manual para la Atención de las 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 Gestión Comercial, 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 SSPP<br>GC-R-AC-016 Respuesta pliego de cargos SSPD<br>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:<br>GC-R-AC-018 Respuesta cumplimiento de fallos recursos de apelación SSPD<br>GC-R-AC-019 Respuesta radicados superintendencia de servicios públicos domiciliarios<br>GC-R-AC-020 Revocatoria Directa |                  |
| 2018-12-03         | 21      | Se incluyen los siguientes formatos:<br>GC-R-AC-021 Respuesta cumplimiento de fallos SSPD  |                  |



|  |   |  |                                      |
|--|---|--|--------------------------------------|
|  | <b>CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL SUB<br/>PROCESO GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE Y PQR</b><br><br><b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> |  | <b>CÓDIGO:</b> GC-C-AC-001           |
|  |   |  | <b>FECHA VIGENCIA:</b><br>2025-11-20 |
|  |   |  | <b>VERSIÓN:</b> 51                   |
|  |   |  | <b>Página 9 de 14</b>                |

|            |    |   |  |
|------------|----|---|--|
|            |    | GC-R-AC-022 Solicitud de servicio de geofono  |  |
| 2019-01-23 | 22 | Se incluye el procedimiento <b>GC-P-AC-001</b> 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 visitas<br>GC-R-AC-024 Notificacion Personal En Termino De Notificacion Por Aviso   |  |
| 2019-10-31 | 24 | Se actualizan actividades del sub proceso que no se veian 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 <b>GC-R-AC-025</b> Notificación electrónica Decreto 491 de 2020, <b>GC-R-AC-026</b> Control de envío diario notificación y comunicación electrónica Decreto Ley 491 de 2020, El Instructivo <b>GC-I-AC-001</b> Instructivo Notificaciones Electrónicas.<br>Se modifica y cambia el nombre del formato <b>GC-R-AC-011</b> Notificación por aviso Decreto Legislativo 491 de 2020.   |  |
| 2020-04-28 | 26 | Se actualiza al incluir los formatos <b>GC-R-AC-027</b> Notificación electrónica por aviso<br><b>GC-R-AC-028</b> Publicación de aviso página web  |  |
| 2020-06-16 | 27 | Se actualiza al realizar las siguientes modificaciones:<br>Se elimina.<br><b>GC-R-AC-004</b> Práctica de pruebas PQR, las visitas se realizan por medio del talonario asignado a cada analista.<br>Se incluyen:<br><b>GC-R-AC-029</b> Devolución documentos para archivo<br><b>GC-R-AC-030</b> Expedientes para liquidación<br><b>GC-R-AC-031</b> Traslado por competencia<br><b>GC-R-AC-032</b> Solicitud de información<br><b>GC-R-AC-034</b> Relación animalías presentadas a los procesos de facturación y control perdidas<br><b>GC-R-AC-035</b> Relación envío acuerdos de pago al proceso de cartera |  |
| 2020-11-11 | 28 | Se actualiza al incluir el formato <b>GC-R-AC-036</b> Autorizacion para realizar notificación electronica de los actos administrativos  |  |



**CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL SUB  
PROCESO GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE Y PQR**

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**CÓDIGO:** GC-C-AC-001

**FECHA VIGENCIA:**  
2025-11-20

**VERSIÓN:** 51

**Página 10 de 14**

|            |    |  |   |
|------------|----|--|---|
| 2020-12-01 | 29 | Se actualiza al incluir el formato <b>GC-R-AC-037</b> Encuesta de satisfacción del usuario en atención al cliente  |   |
| 2021-01-19 | 30 | Se actualiza al incluir los siguientes documentos:<br><b>GC-P-AC-002</b> Procedimiento de apertura, implementación y seguimiento a la urna de transparencia<br><b>GC-P-AC-003</b> Procedimiento de apertura buzón de sugerencias- quejas- felicitaciones<br><b>GC-R-AC-038</b> Acta de apertura y revisión urna de transparencia<br><b>GC-R-AC-039</b> Denuncia contra presuntos actos de corrupción<br><b>GC-R-AC-040</b> Registro denuncias<br><b>GC-R-AC-041</b> Acta de apertura y revisión buzón de sugerencias- quejas y felicitaciones<br><b>GC-R-AC-042</b> Formato QSF Queja- Sugerencia- Felicitaciones<br><b>GC-R-AC-043</b> Registro solicitudes |   |
| 2021-02-05 | 31 | Se actualiza al incluir el formato<br><b>GC-R-AC-044</b> 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:<br><b>GC-M-AC-003</b> Carta del Trato Digno al Suscriptor- Usuario y/o Ciudadano   |   |
| 2021-06-16 | 33 | Se actualiza al eliminar los siguientes formatos:<br><b>GC-R-AC-012</b> Aviso<br><b>GC-R-AC-013</b> Consolidado SUI<br><b>GC-R-AC-023</b> Control Operarios recibido visitas   |   |
| 2021-09-21 | 34 | Se actualiza al incluir el documento:<br><b>GC-R-AC-045</b> 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 <b>GC-R-AC-002</b> Control diario notificaciones y comunicaciones físicas y   | Actualización de los formatos aplicando la  |



**CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL SUB  
PROCESO GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE Y PQR**

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**


**CÓDIGO:** GC-C-AC-001

**FECHA VIGENCIA:**  
2025-11-20


**VERSIÓN:** 51

**Página 11 de 14**


|            |    |  |   |
|------------|----|--|---|
|            |    | <p>electrónicas <b>GC-R-AC-011</b> Notificación por aviso</p> <p><b>GC-R-AC-025</b> Notificación electrónica</p> <p><b>GC-R-AC-026</b> Planilla de envío diario correo analistas notificaciones y comunicaciones físicas y electrónicas</p> <p>Se corrige el nombre del formato <b>GC-R-AC-005</b> Acta Diligencia Notificación Personal</p> <p>Se incluyen:</p> <p><b>GC-R-AC-046</b> Balance Procesos Investigación por SAP</p> <p><b>GC-R-AC-047</b> Revisión Actos Administrativos Analistas Y Jurídicos</p> | normatividad vigente  |
| 2023-03-15 | 36 | <p>Se actualiza al incluir el siguiente indicador: Índice de Atención de PQR Acueducto — <b>IPQRAC</b></p> <p>Se incluyen nuevas actividades relacionadas con los requerimientos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.</p>   | Cumplimiento de la normatividad aplicable al proceso  |
| 2023-04-24 | 37 | <p>Se actualiza al incluir el documento:</p> <p><b>GC-R-AC-048</b> Publicación de aviso página web envío físico</p>  | Cumplimiento de Ley   |
| 2023-05-05 | 38 | <p>Se actualiza al incluir el documento: <b>GC-P-AC-004</b> Procedimiento Interno QSF mejora continua</p>  | 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 | <p>Se corrige la denominación de profesional jurídico, a profesional universitario. En las actividades; “<b>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</b>”, se</p>  | Claridad en el desarrollo de las actividades del Proceso.   |

|   |  |  |                                      |
|---|--|--|--------------------------------------|
|  | <b>CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL SUB<br/>PROCESO GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE Y PQR</b> |  | <b>CÓDIGO:</b> GC-C-AC-001           |
|   |  |  | <b>FECHA VIGENCIA:</b><br>2025-11-20 |
|   |  |  | <b>VERSIÓN:</b> 51                   |
|   | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>  |  | <b>Página 12 de 14</b>               |

|            |    |   |  |
|------------|----|---|--|
|            |    | corrige el cliente; el cual es la oficina de planeación (IBAL).<br>En la relación de talento humano, se retiran los operarios de terreno (visita y geófono); teniendo en cuenta que no contamos con la asignación de dicho personal.  |  |
| 2024-02-27 | 40 | Se modifica la descripción de la actividad “ATENCIÓN AL CLIENTE Y PQR” donde se menciona que se hace “manejo y custodia expedientes clientes usuarios y/o suscriptores”, por “Manejo y envío de expedientes clientes usuarios y/o suscriptores”. Se agrega como cliente, la Dirección Comercial, Planeación Estratégica, Gestión Documental y todos los procesos.<br>En la relación de talento humano, se agregan los operarios de terreno (visita - geófono) | Información actualizada de las actividades del proceso   |
| 2024-08-05 | 41 | Se actualiza al incluir el documento<br><b>GC-R-AC-049</b> Acto administrativo cambio de datos basicos  | Disminuir errores en el momento de notificar a los usuarios y ser claros en la explicación con el usuario                              |
| 2024-09-27 | 42 | Se actualiza al incluir el documento<br><b>GC-R-AC-050</b> Traslado recurso de queja  | Disminuir errores en el momento de notificar a los usuarios y ser claros en la explicación logrando una mayor satisfacción al usuario. |
| 2025-06-11 | 43 | Se actualiza al eliminar el siguiente documento:<br><b>GC-R-AC-027</b> Notificación electrónica por aviso   | Dar eficiencia a las actividades del proceso   |
| 2025-08-01 | 44 | Se actualiza al incluir el documento<br><b>GC-R-AC-051</b> Relacion devolucion de correo para correccion de notificaciones electronicas   | Organización y eficiencia en el proceso de notificación electrónica  |
| 2025-08-13 | 45 | Se actualiza al incluir el documento  | Eficiencia en la notificación con fundamento   |

|   |  |  |                                      |
|---|--|--|--------------------------------------|
|  | <b>CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL SUB<br/>PROCESO GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE Y PQR</b> |  | <b>CÓDIGO:</b> GC-C-AC-001           |
|   |  |  | <b>FECHA VIGENCIA:</b><br>2025-11-20 |
|   |  |  | <b>VERSIÓN:</b> 51                   |
|   | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>  |  | <b>Página 13 de 14</b>               |

|            |    |  |  |
|------------|----|--|--|
|            |    | <b>GC-R-AC-052</b> Citacion para notificacion personal por notificacion electrónica fallida<br><b>GC-R-AC-053</b> Acta de visita PQR   |  |
| 2025-10-01 | 46 | Cambio de nombre del formato<br>GC-R-AC-051 Relacion devolucion de correo para correccion de notificaciones electronicas, se modifica por<br><b>GC-R-AC-051</b> Control de envio de citaciones, avisos y notificaciones electronicas<br><br>Se crea el formato:<br><b>GC-R-AC-054</b> Control vencimiento de términos para derechos de petición, quejas y recursos   | Oportunidad en las respuestas a derechos de petición, quejas y recursos      |
| 2025-10-25 | 47 | Se crea el formato:<br><b>GC-R-AC-055</b> Citacion electrónica para notificacion personal  | eficiencia en la notificacion de Actos administrativos                       |
| 2025-11-04 | 48 | Se elimina el formato<br><b>GC-R-AC-022</b> Solicitud de servicio de geófono   | Organización en las actividades del proceso                                  |
| 2025-11-10 | 49 | Se crea el formato:<br><b>GC-R-AC-056</b> Notificación electrónica con autorización posterior a la citación para notificación personal   | Eficiencia en la notificacion de los actos administrativos                   |
| 2025-11-18 | 50 | Se modifican los nombres de los siguientes documentos:<br>GC-R-AC-003 Traslado a la SSPD Recurso de apelación, cambia por:<br><b>GC-R-AC-003</b> Envío de expediente recurso de apelación<br><br>GC-R-AC-026 Planilla de envío diario correo analistas notificaciones y comunicaciones físicas y electrónicas, cambia por:<br><b>GC-R-AC-026</b> Planilla diaria de correo físico y electrónico- citaciones y notificaciones | Dar claridad y facilitar la ejecucion correcta las citaciones y notificacion |

|   |  |  |                                      |
|---|--|--|--------------------------------------|
|  | <b>CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL SUB<br/>PROCESO GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE Y PQR</b> |  | <b>CÓDIGO:</b> GC-C-AC-001           |
|   | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>  |  | <b>FECHA VIGENCIA:</b><br>2025-11-20 |
|   |  |  | <b>VERSIÓN:</b> 51                   |
|   |  |  | <b>Página 14 de 14</b>               |

|            |    |   |   |
|------------|----|---|---|
|            |    | GC-I-AC-001 Instructivo Notificaciones Electrónicas, cambia por:<br><b>GC-I-AC-001</b> Instructivo para citaciones y notificaciones |   |
| 2025-11-20 | 51 | Se crea el formato:<br><b>GC-R-AC-057</b> Relación respuestas para notificar  | Mayor control de la actividad del proceso |