

 CÓDIGO: GC-C-AC-001	CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN COMERCIAL SUB PROCESO GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE Y PQR SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA:
		2025-11-20
		VERSIÓN: 51
		Página 1 de 14

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, trámite, 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)	Planes de Desarrollo Nacional, Departamental y Municipal	PLANEACION DEL PROCESO	Plan de Trabajo o Plan de Acción del Proceso	Proceso de Planeación Estratégica Suscriptores y/o usuarios del servicio de Acueducto y Alcantarillado.		
Junta Directiva	Estatutos y Acuerdos		Manual Atención de Peticiones, Quejas, Reclamaciones y Recursos.			
Proceso Planeación Estratégica	Políticas y Planes de Acción e Indicativo		Personal competente para la atención de los requerimientos Escritos y Verbales de los Usuarios y entes de control.			
Proceso de Gestión Financiera	Direccionamiento Estratégico (Misión, Visión, Políticas del SIG, Objetivos de calidad)					
Proceso de Gestión Humana	Normatividad vigente					
Proceso Gestión de Ambiente Físico	Asignación de recursos financieros					
Proceso Gestión Tecnológica	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
--	--

	CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN 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 2 de 14
---	--	--

	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 envío 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.

	CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN 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 3 de 14
---	--	---

Suscriptor y/o usuario.	Requerimientos de los Entes de Control.	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, Solicitudes de nulidad y revocatoria directa.	Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) Entes de control Otras dependencias de la Entidad.
Profesionales Jurídicos (PQR)	Expedientes (Acto Administrativos y Material Probatorio)	MANEJO Y ENVIO DE EXPEDIENTES A CLIENTES USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES.	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. Entes de Control. Otras dependencias de la Empresa. Personal adscrito 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	ELABORAR LA ESTADÍSTICA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS, TIPOLOGÍA DE RECLAMACIONES	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	ELABORAR EL INFORME SUI DESCARGANDO DEL SISTEMA SUI Y ENVIARLO A	Información actualizada en el Sistema único de información	Oficina Planeación estratégica (IBAL)

	CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN 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 4 de 14
---	--	--

		LA DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN PARA EL DEBIDO CARGUE DE LA INFORMACIÓN		
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.
Tecnico 01	Tiempo de Respuesta de PQRS.	CONTROL DE TIEMPO DE RESPUESTAS DE PQRS	Informe tiempo de Respuesta de PQRS	Direccion comercial, Gerencia y otras dependencias de la empresa que lo 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.	SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN DEL PROCESO	Planes de Mejoramiento. Resultados de Auditorías Internas del SIG. Medición y análisis de indicadores de Gestión. Recomendaciones para la mejora.	Procesos Gestión Estratégica Proceso Sistema Integrado de Gestión

	CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN 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 5 de 14
---	--	--

DOCUMENTOS ASOCIADOS		CRITERIOS Y METODOS DE CONTROL	INDICADORES
		REGISTROS	
MANUALES GC-M-AC-001 Manual de Cordialidad y Calidad en Atencion al Usuario. GC-M-AC-002 Manual de Atencion de Peticiones Quejas y Reclamos. GC-M-AC-003 Carta del Trato Digno al Suscriptor- Usuario y/o Ciudadano	GC-R-AC-001 Radicación de trámites verbales y escritos GC-R-AC-002 Control diario notificaciones y comunicaciones físicas y electrónicas GC-R-AC-003 Envío de expediente recurso de apelación GC-R-AC-005 Acta diligencia Notificación personal. GC-R-AC-006 Citación para notificación personal. GC-R-AC-007 Notificación trámite con solución directa. GC-R-AC-008 Control reparto PQR GC-R-AC-009 Acto Administrativo Inicial GC-R-AC-010 Control visitas PQR GC-R-AC-011 Notificación por aviso GC-R-AC-014 Acto administrativo recursos 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-024 Notificación personal en Término de Notificación por Aviso	1) ACTOS ADMINISTRATIVOS CON RECURSO (SATISFACCIÓN DEL CLIENTE) 2) PQR COMERCIAL 3) RECLAMACIÓN COMERCIAL 4) ÍNDICE DE ATENCIÓN DE PQR ACUEDUCTO IPQRAC	
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 para citaciones y notificaciones			
OTROS GC-O-001 Contrato de Condiciones			

 IBAL SA ESP OFICIAL	CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN 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	<p>GC-R-AC-025 Notificación electrónica</p> <p>GC-R-AC-026 Planilla diaria de correo físico y electrónico- citaciones y notificaciones</p> <p>GC-R-AC-028 Publicación de aviso página web</p> <p>GC-R-AC-029 Devolución documentos para archivo</p> <p>GC-R-AC-030 Expedientes para liquidación</p> <p>GC-R-AC-031 Traslado por competencia</p> <p>GC-R-AC-032 Solicitud de información</p> <p>GC-R-AC-034 Relación anomalías presentadas a los procesos de facturación y control perdidas</p> <p>GC-R-AC-035 Relación envío acuerdos de pago al proceso de cartera</p> <p>GC-R-AC-036 Autorización para realizar notificación electrónica de los actos administrativos</p> <p>GC-R-AC-037 Encuesta de satisfacción del usuario en atención al cliente</p> <p>GC-R-AC-038 Acta de apertura y revisión urna de transparencia</p> <p>GC-R-AC-039 Denuncia contra presuntos actos de corrupción</p> <p>GC-R-AC-040 Registro denuncias</p> <p>GC-R-AC-041 Acta de apertura y revisión buzón de sugerencias- quejas y felicitaciones</p> <p>GC-R-AC-042 Formato QSF Queja- Sugerencia-Felicitaciones</p> <p>GC-R-AC-043 Registro solicitudes</p> <p>GC-R-AC-044 Respuesta acción de tutela</p> <p>GC-R-AC-045 Solicitud de suspensión temporal del servicio por mutuo acuerdo</p> <p>GC-R-AC-046 Balance procesos investigación por SAP</p> <p>GC-R-AC-047 Revisión actos administrativos analistas y jurídicos</p> <p>GC-R-AC-048 Publicación de aviso página web envío</p>	
-----------	---	--

	CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN 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 7 de 14
---	--	---

físico GC-R-AC-049 Acto administrativo cambio de datos básicos GC-R-AC-050 Traslado recurso de queja GC-R-AC-051 Control de envío de citaciones, avisos y notificaciones electrónicas GC-R-AC-052 Citación para notificación personal por notificación electrónica fallida GC-R-AC-053 Acta de visita PQR GC-R-AC-054 Control vencimiento de términos para derechos de petición, quejas y recursos GC-R-AC-055 Citación electrónica para notificación personal GC-R-AC-056 Notificación electrónica con autorización posterior a la citación para notificación personal GC-R-AC-057 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 III-Gestión Atención al Cliente y PQR. Secretaria PQR Auxiliares Administrativos (front) Técnicos Administrativos 03	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)

 	CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN 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 8 de 14
---	--	--

Profesionales universitario Operarios Terreno (visitas - Geófono).					
POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCESO					
<ul style="list-style-type: none"> 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 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 GC-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 públicos domiciliarios GC-R-AC-020 Revocatoria Directa	
2018-12-03	21	Se incluyen los siguientes formatos: GC-R-AC-021 Respuesta cumplimiento de fallos SSPD	

 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	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 9 de 14

2019-01-23	22	GC-R-AC-022 Solicitud de servicio de geofono 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 visitas GC-R-AC-024 Notificacion Personal En Término 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 talonario asignado 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 animalías presentadas a los procesos de facturación y control perdidas 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 notificación electrónica de los actos administrativos

		CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN 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 GC-R-AC-037 Encuesta de satisfacción del usuario en atención al cliente	
2021-01-19	30	<p>Se actualiza al incluir los siguientes documentos:</p> <p>GC-P-AC-002 Procedimiento de apertura, implementación y seguimiento a la urna de transparencia</p> <p>GC-P-AC-003 Procedimiento de apertura buzón de sugerencias- quejas-felicitaciones</p> <p>GC-R-AC-038 Acta de apertura y revisión urna de transparencia</p> <p>GC-R-AC-039 Denuncia contra presuntos actos de corrupción</p> <p>GC-R-AC-040 Registro denuncias</p> <p>GC-R-AC-041 Acta de apertura y revisión buzón de sugerencias- quejas y felicitaciones</p> <p>GC-R-AC-042 Formato QSF Queja- Sugerencia- Felicitaciones</p> <p>GC-R-AC-043 Registro solicitudes</p>	
2021-02-05	31	<p>Se actualiza al incluir el formato</p> <p>GC-R-AC-044 Respuesta acción de tutela</p>	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	Actualización de los formatos aplicando la

	 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	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
---	---	--	--

		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	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	Claridad en el desarrollo de las actividades del Proceso.

 IBAL SA ESP OFICIAL	CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN 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 12 de 14

		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); 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 envío 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
2024-08-05	41	Se actualiza al incluir el documento GC-R-AC-049 Acto administrativo cambio de datos basicos	Disminuir errores en el momento de notificar a los usuarios y ser claros en la explicacion con el usuario
2024-09-27	42	Se actualiza al incluir el documento GC-R-AC-050 Traslado recurso de queja	Disminuir errores en el momento de notificar a los usuarios y ser claros en la explicacion logrando una mayor satisfaccion al usuario.
2025-06-11	43	Se actualiza al eliminar el siguiente documento: GC-R-AC-027 Notificación electrónica por aviso	Dar eficiencia a las actividades del proceso
2025-08-01	44	Se actualiza al incluir el documento GC-R-AC-051 Relacion devolucion de correo para correccion de notificaciones electronicas	Organización y eficiencia en el proceso de notificacion electronica
2025-08-13	45	Se actualiza al incluir el documento	Eficiencia en la notificacion con fundamento

	 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	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 13 de 14
---	---	--	---

		GC-R-AC-052 Citacion para notificacion personal por notificacion electrónica fallida GC-R-AC-053 Acta de visita PQR	
2025-10-01	46	Cambio de nombre del formato GC-R-AC-051 Relacion devolucion de correo para correccion de notificaciones electronicas, se modifica por GC-R-AC-051 Control de envio de citaciones, avisos y notificaciones electronicas Se crea el formato: GC-R-AC-054 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: GC-R-AC-055 Citacion electrónica para notificacion personal	eficiencia en la notificacion de Actos administrativos
2025-11-04	48	Se elimina el formato GC-R-AC-022 Solicitud de servicio de geófono	Organización en las actividades del proceso
2025-11-10	49	Se crea el formato: GC-R-AC-056 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: GC-R-AC-003 Traslado a la SSPD Recurso de apelación, cambia por: GC-R-AC-003 Envío de expediente recurso de apelación GC-R-AC-026 Planilla de envío diario correo analistas notificaciones y comunicaciones físicas y electrónicas, cambia por: GC-R-AC-026 Planilla diaria de correo físico y electrónico- citaciones y notificaciones	Dar claridad y facilitar la ejecucion correcta las citaciones y notificacion

	CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN 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 14 de 14
---	--	--

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