

	CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL SUB PROCESO GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE Y PQR SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-C-AC-001
		FECHA VIGENCIA: 2026-05-14
		VERSIÓN: 53
		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, 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.

ELABORÓ: Equipo de trabajo del proceso	REVISÓ Y APROBO: Equipo Operativo del 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:
2026-05-14

VERSIÓN: 53

Página 2 de 14

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



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

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GC-C-AC-001

FECHA VIGENCIA:
2026-05-14

VERSIÓN: 53

Página 3 de 14

<p>Suscriptor y/o usuario. Entes de control Entidades del Sector Público. Otras dependencias de la Entidad.</p>	<p>Requerimientos de los Entes de Control. Traslados por competencia de PQR.</p>	<p>RESPUESTA PQRS ESCRITAS Y VERBALES</p>	<p>Acto Administrativo de respuesta dentro del termino 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.</p>	<p>Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) Entes de control Otras dependencias de la Entidad.</p>
<p>Profesionales Juridicos (PQR) Técnicos Administrativos Grado 03 – (PQR) Auxiliares Administrativos - FRONT</p>	<p>Expedientes (Acto Administrativos y Material Probatorio)</p>	<p>MANEJO Y ENVIO DE EXPEDIENTES A CLIENTES USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES.</p>	<p>Respuesta y documentos debidamente diligenciados (Notificaciones, actos administrativos de respuesta dentro de los términos de ley establecidos) con sus respectivos soportes.</p>	<p>Suscriptores y/o usuarios del servicio de Acueducto y Alcantarillado. Entes de Control. Otras dependencias de la Empresa. Personal adscritos al área de Gestión de Atención al Cliente y PQR.</p>
<p>Tecnico 01</p>	<p>Relacion de Peticiones, Quejas, Reclamos, Recursos de reposicion y subsidio de Apelacion y Recurso de queja</p>	<p>ELABORAR LA ESTADÍSTICA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS, TIPOLOGÍA DE RECLAMACIONES</p>	<p>Informes y análisis de estadísticas de reclamación de los PQRS y la tipología</p>	<p>Direccion comercial, Gerencia y otras dependencias de la empresa.</p>
<p>Técnico 01</p>	<p>Consolidado de los PQRD comerciales Resolución No. SSPD 20188000076635 DEL 22/06/2018</p>	<p>ELABORAR EL INFORME SUI DESCARGANDO DEL SISTEMA SUI Y ENVIARLO A</p>	<p>Información actualizada en el Sistema único de información</p>	<p>Oficina Planeación estratégica (IBAL)</p>



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

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GC-C-AC-001

FECHA VIGENCIA:
2026-05-14

VERSIÓN: 53

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

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GC-C-AC-001

FECHA VIGENCIA:
2026-05-14

VERSIÓN: 53

Página 5 de 14

Información actualizada en el
Sistema Único de Información

CRITERIOS Y METODOS DE CONTROL

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



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

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GC-C-AC-001

FECHA VIGENCIA:
2026-05-14

VERSIÓN: 53

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



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

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GC-C-AC-001

FECHA VIGENCIA:
2026-05-14

VERSIÓN: 53

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 electronicas
GC-R-AC-052 Citacion para notificacion personal por notificacion 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 Citacion electrónica para notificacion personal
GC-R-AC-056 Notificacipón electrónica con autorización posterior a la citación para notificación personal
GC-R-AC-057 Relación respuestas para notificar
GC-R-AC-058 Registro de usuarios atendidos en jornadas itinerantes de relacionamiento con el ciudadano
GC-R-AC-059 Formato para cambio de titular
 Factura

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-Gestion Atencion al Cliente y PQR. Secretaria PQR	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 GESTION COMERCIAL SUB
PROCESO GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE Y PQR**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GC-C-AC-001

FECHA VIGENCIA:
2026-05-14

VERSIÓN: 53

Página 8 de 14

Auxiliares Administrativos (front)					
Técnicos Administrativos 03					
Profesionales universitario					
Operarios Terreno (visitas - Geófono).					

POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCESO

- Los usuarios y/o suscriptores de la Ibagüera 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 SSPD 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	



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

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GC-C-AC-001

FECHA VIGENCIA:
2026-05-14

VERSIÓN: 53

Página 9 de 14

		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 GC-R-AC-022 Solicitud de servicio de geofono	
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 visitas 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 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	



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

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GC-C-AC-001

FECHA VIGENCIA:
2026-05-14

VERSIÓN: 53

Página 10 de 14

		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	
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 de transparencia 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	



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

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GC-C-AC-001

FECHA VIGENCIA:
2026-05-14

VERSIÓN: 53

Página 11 de 14

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 ”	Claridad en el desarrollo de las actividades del



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

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GC-C-AC-001

FECHA VIGENCIA:
2026-05-14

VERSIÓN: 53

Página 12 de 14

		<p>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); teniendo en cuenta que no contamos con la asignación de dicho personal.</p>	Proceso.
2024-02-27	40	<p>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. En la relación de talento humano, se agregan los operarios de terreno (visita - geófono)</p>	Información actualizada de las actividades del proceso
2024-08-05	41	<p>Se actualiza al incluir el documento GC-R-AC-049 Acto administrativo cambio de datos basicos</p>	Disminuir errores en el momento de notificar a los usuarios y ser claros en la explicacion con el usuario
2024-09-27	42	<p>Se actualiza al incluir el documento GC-R-AC-050 Traslado recurso de queja</p>	Disminuir errores en el momento de notificar a los usuarios y ser claros en la explicacion logrando una mayor satisfacción al usuario.
2025-06-11	43	<p>Se actualiza al eliminar el siguiente documento: GC-R-AC-027 Notificación electrónica por aviso</p>	Dar eficiencia a las actividades del proceso
2025-08-01	44	<p>Se actualiza al incluir el documento</p>	Organización y eficiencia en el proceso de notificacion



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

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GC-C-AC-001

FECHA VIGENCIA:
2026-05-14

VERSIÓN: 53

Página 13 de 14

		GC-R-AC-051 Relacion devolucion de correo para correccion de notificaciones electronicas	electronica
2025-08-13	45	Se actualiza al incluir el documento GC-R-AC-052 Citacion para notificacion personal por notificacion electrónica fallida GC-R-AC-053 Acta de visita PQR	Eficiencia en la notificacion con fundamento
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	Dar claridad y facilitar la ejecucion correcta las citaciones y notificacion



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

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GC-C-AC-001

FECHA VIGENCIA:
2026-05-14

VERSIÓN: 53

Página 14 de 14

		<p>comunicaciones físicas y electrónicas, cambia por: GC-R-AC-026 Planilla diaria de correo físico y electrónico- citaciones y notificaciones</p> <p>GC-I-AC-001 Instructivo Notificaciones Electrónicas, cambia por: GC-I-AC-001 Instructivo para citaciones y notificaciones</p>	
2025-11-20	51	<p>Se crea el formato: GC-R-AC-057 Relación respuestas para notificar</p>	Mayor control de la actividad del proceso
2026-03-16	52	<p>Se crea el documento: GC-R-AC-058 Registro de usuarios atendidos en jornadas itinerantes de relacionamiento con el ciudadano</p>	Fortalecer los controles de cobertura de atención al ciudadano
2026-05-14	53	<p>Se crea el documento: GC-R-AC-059 Formato para cambio de titular Factura</p>	Contribuye con el cumplimiento de Programas ambientales