



SERVICIUDAD E.S.P.

Código SCOT-02

Versión 7

Caracterización de Procesos

página 1 de 1

P

|                    |   |
|--------------------|---|
| <b>Proceso</b>     | <b>Atención al cliente</b>  |
| <b>Objetivo</b>    | Brindar una excelente atención al público en aras de satisfacer sus necesidades respecto a la atención de los servicios públicos de acueducto, aseo y alcantarillado. |
| <b>Alcance</b>     | El proceso abarca desde la recepción del PQR y atención al cliente hasta la respuesta y solución de la misma.   |
| <b>Responsable</b> | Aux Atención al cliente/Lider Proceso PQR/Subgerente Comercial y de Mercadeo.   |

H

| Proveedores   | Entradas  | Actividades   | Salidas                                    | Clientes  |
|---|---|---|--|---|
| Usuarios  | PQR (Peticiónes, Quejas y Recursos).                            | 1-Atención al usuario.<br>2-Recepción de PQR<br>3-Registro de PQR<br>4-Análisis de PQR<br>5-Recolección de pruebas<br>6-Respuesta al usuario                          | Respuesta o solución al usuario            | Usuario   |
| Planeación Estratégica  | Directrices Empresariales                                       |   | Desempeño del proceso                      | Mejoramiento Continuo                             |
| Mejoramiento Continuo   | Planes de Mejoramiento  |   |  |   |
| Recurso Humano  | Personal Competente   |   | Necesidad de Recursos Economicos y Humanos | Gestión Financiera/Recurso Humano                 |
| Procesos Misionales   | Servicio Eficiente  |   |  |   |
| Tecnología de información y comunicación                          | Hardware, Software actualizado                                  |   |  |   |
| Gestión Financiera  | Recursos Económicos   |   | Informes                                   | Entes de control Superintendencia Control Interno |
| Gestión Logística   | Bien o servicio solicitado para mejorar la atención del usuario |   | Satisfacción cliente                       | Usuario   |
| Recursos  |   | Documentos Asociados  |  |   |
| Infraestructura: Adecuación localiva, sala de atención al cliente |   | *Procedimiento para el tratamiento de PQR   |  |   |
| Humanos: Personal competente y amable                             |   | *Procedimiento de nuevos usuarios   |  |   |
| Tecnológicos: Software, lurnador                                  |   | *Contrato de condiciones uniformes  |  |   |
| Financieros: Recursos Economicos                                  |   | *Resolución de respuesta de PQR   |  |   |
| Financieros: Recursos Economicos                                  |   | *Oficio respuesta PQR   |  |   |
| <b>Normatividad:</b>  |   | Ley 142 de 1994, ley 1755 de 2015, ley 1712 de 2014, ley 1437 de 2011, decreto N°302 de 200, decreto 229 de 2003, Resolución CRA N°413 de 2006, decreto 2981 de 2013. |  |   |

V

**Control del Proceso :**

- \*Reuniones de grupo lider comercial
- \*Análisis de datos
- \*Seguimiento mensual a los indicadores
- \*Autocontrol-Auditorias internas
- \*Software Indicador

**Riesgos :** Ver Mapa de Riesgos

| Indicadores                       | Formula  | Meta    | Frecuencia |
|-----------------------------------|--|---------|------------|
| Indice de satisfacción al cliente | % Usuarios satisfechos   | 82%     | Anual      |
| Tiempo de respuesta de PQR        | Dias promedio en dar respuesta a la PQR  | 12 días | Mensual    |
| Incremento de nuevos usuarios     | $\frac{\text{No. Usuarios mes actual} - \text{No. Usuarios mes anterior}}{\text{No. Usuarios mes anterior}}$ | 0,33%   | Mensual    |

A

**Acciones:** Implementación de Acciones Correctivas, Acciones Preventivas, Acciones de Mejora, Administración de los riesgos.

|   |  |   |
|---|--|---|
| Elaborado por:<br>Monica Lorena Echeverry Pelaez<br>Tecnico Comercial | Aprobado por:<br>JAIME HERNANDO VALENCIA GONZALEZ<br>Lider Proceso PQR | Revisado por:<br>Jose Omar Toro Toro<br>Subgerente Comercial y Mercadeo |
| Fecha: 19 febrero de 2024   | Fecha: 19 de febrero de 2024   | Fecha: 19 de febrero de 2024  |