



SERVICIUDAD E.S.P.

Código SCOT-02

Versión 7

Caracterización de Procesos

página 1 de 1

P

Proceso	Atención al cliente
Objetivo	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.
Alcance	El proceso abarca desde la recepción del PQR y atención al cliente hasta la respuesta y solución de la misma.
Responsable	Aux Atención al cliente/Lider Proceso PQR/Subgerente Comercial y de Mercadeo.

H

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes
Usuarios	PQR (Petición, Quejas y Recursos).	1-Atención al usuario. 2-Recepción de PQR 3-Registro de PQR 4-Análisis de PQR 5-Recolección de pruebas 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		
		*Oficio respuesta PQR		
Normatividad:		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: Monica Lorena Echeverry Pelaez Tecnico Comercial	Aprobado por: JAIME HERNANDO VALENCIA GONZALEZ Lider Proceso PQR	Revisado por: Jose Omar Toro Toro Subgerente Comercial y Mercadeo
Fecha: 19 febrero de 2024	Fecha: 19 de febrero de 2024	Fecha: 19 de febrero de 2024