



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCOT-03	Versión 02
Requisitos del Cliente	Página 1 de 1	

REQUISITOS CLIENTES	Acueducto/Alcantarillado						Aseo						Facturación				Atención al cliente				
	Calidad		Continuidad		Cobertura		Calidad		Continuidad		Cobertura		Entrega Oportuna		Confiabilidad en la información		Comunicación con el cliente		Agilidad Respuesta de PQR		
	Impl.	Expl.	Impl.	Expl.	Impl.	Expl.	Impl.	Expl.	Impl.	Expl.	Impl.	Expl.	Impl.	Expl.	Impl.	Expl.	Impl.	Expl.	Impl.	Expl.	
Usuarios Residenciales	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Usuarios Comerciales	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Usuarios Oficiales	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Usuarios Industriales	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Requisito normativo	DEC 475/98		Ley 142/94, RAS 2000				Decreto 1713/02 - Ras 2000						Ley 142 /94				Lay 142/94				
Requisito de la norma ISO 9001:2008	5.2-7.2.1.		5.2-7.2.1.		5.2-7.2.1.		5.2-7.2.1.		5.2-7.2.1.		5.2-7.2.1.		5.2-7.2.1.		5.2-7.2.1.		5.2-7.2.1.-7.2.3.		5.2-7.2.1.-7.2.3.		

Impl: Implícito Expl: Explícito

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Luz Andrea Alvarez Botero Coordinadora de Calidad	Cecilia Gonzalez Subgerente Comercial y de Mercadeo	Julio Cesar Guevara Gallego Representante de Gerencia
Fecha: 27-11-2009	Fecha: 30-11-2009	Fecha: 30-11-2009