



CARACTERIZACIÓN PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

Tipo de Documento

Caracterización

Código

51.13

Versión

05

Fecha de Elaboración

2008-09-24

Fecha Última Modificación

2017-04-28

1. INFORMACION GENERAL

IDENTIFICACION DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO: Proceso de Peticiones Quejas y Recursos.

TIPOLOGIA: Misional

RESPONSABLE O LIDER DEL PROCESO: Profesional de Peticiones Quejas y Recursos

OBJETIVO DEL PROCESO: Garantizar la atención amable y oportuna de las peticiones, quejas y recursos que presenten los usuarios y la comunidad, procurando solucionar en el menor tiempo posible y de manera eficiente y eficaz.

DESCRIPCION DEL PROCESO

Atender las peticiones, quejas y recursos de los usuarios y la comunidad aplicando mecanismos efectivos para la reducción de las PQR y aumentar los usuarios satisfechos.

RECURSOS		REQUISITOS LEGALES - NUMERALES NORMA APLICAR	PROCEDIMIENTOS
HUMANOS	Auxiliares de ATC, Auxiliares Administrativos, Inspectores, Profesional.	Ley 142 de 1994. Contrato de Condiciones Uniformes.	51.13.01 Vinculaciones de Suscriptores Nuevos.
TECNOLÓGICOS	Computadores, Impresora, Internet, Software de Gestión Comercial.	ISO 9000 y NTCGP 1000 numerales:	51.13.02 Recepción, trámite, respuesta, notificación y archivo de las PQRS escritas, verbal, telefónica, correo electrónico y fax
INFRAESTRUCTURA	Puesto de Trabajo, escritorio, Sillas, Aire Acondicionado.	4.1 REQUISITOS GENERALES, 4.2.3. Control de Documentos, 4.2.4. Control de Registros, 6.1. PROVISIÓN DE RECURSOS, 8.1. GENERALIDADES, 8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN, 8.2.3 Seguimiento y Medición	



CARACTERIZACIÓN PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

Tipo de Documento

Caracterización

Código

51.13

Versión

05

Fecha de Elaboración

2008-09-24

Fecha Ultima Modificación

2017-04-28

		<p>de los Procesos, 8.4 Análisis de Datos, 8.5 MEJORA, 8.5.1 Mejora Continua, 8.5.2 Acción Correctiva, 8.5.3 Acción Preventiva.</p> <p>Resolución CRA 151 DE 2001, 413 de 2006, 457 de 2008, 352 de 2005, 233 de 2002, 375 y 376 de 2006 Decreto 2981 de 2013 y de más Normas Reglamentarias.</p> <p>Resolución para cargue de información SUI No. 20151300054575 del 18/12/2015 y 20161300011295 del 28/04/2016 de la SSPD.</p>	<p>51.13.03 Procedimiento análisis y/o modificaciones notas débito y crédito</p> <p>51.13.04 Identificación, trámite, análisis y cierre de desviaciones significativas positivas</p> <p>51.13.05 Expedir Paz y Salvos.</p> <p>51.13.06 Expedir Disponibilidad o Viabilidad del Servicio.</p>
--	--	--	--

SEGUIMIENTO Y MEDICION

PARAMETROS DE CONTROL

Informes de seguimiento a las metas planteadas en el Plan de acción, Indicadores, seguimiento a la ejecución de las actividades.

INDICADORES

DIRECTRIZ DE LA POLITICA	OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADOR	FORMULA	META	FRECUENCIA
		SUSCRIPTORES ATENDIDOS	(NO DE SUSCRIPTORES QUE REALIZARON CONSULTAS POR VENTANILLA, RECEPCIÓN, TELEFONICA Y ATC /NO TOTAL DE SUSCRIPTORES ACUEDUCTO)*100	≤ 5%	MENSUAL



CARACTERIZACIÓN PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

Tipo de Documento

Caracterización

Código

51.13

Versión

05

Fecha de Elaboración

2008-09-24

Fecha Última Modificación

2017-04-28

<p>Cumpliendo con todos los requisitos legales y reglamentarios, mejorando continuamente el sistema de gestión de calidad, utilizando todos los medios necesarios para que la operación sea cada vez más eficaz y eficiente cumplir satisfactoriamente con los objetivos de la organización y los requerimientos de los usuarios.</p>	<p>Cumplir con todos los requisitos legales y reglamentarios aplicables a las actividades de la Empresa.</p> <p>Promover la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>Lograr la satisfacción del cliente.</p> <p>Maximizar recursos, racionalizar costos y reducir gastos que permitan impactar positivamente el coeficiente operacional.</p>	INDICE DE PQR VERBALES ASEO - ATC	(NO RECLAMOS COMERCIALES/NO TOTAL DE SUSCRIPTORES ASEO)*100	≤ 5%	MENSUAL
		INDICE DE PQR VERBALES ALCANTARILLADO - ATC	(NO RECLAMOS COMERCIALES/NO TOTAL DE SUSCRIPTORES ALCANTARILLADO)*100	≤ 5%	MENSUAL
		INDICE DE PQR VERBALES ACUEDUCTO - ATC	(NO RECLAMOS COMERCIALES/NO TOTAL DE SUSCRIPTORES ACUEDUCTO)*100	≤ 5%	MENSUAL
		INDICE DE PQR ESCRITAS ACUEDUCTO - VENTANILLA	(NO RECLAMOS COMERCIALES/NO TOTAL DE SUSCRIPTORES ACUEDUCTO)*100	≤ 5%	MENSUAL
		INDICE DE PQR ESCRITAS ALCANTARILLADO - VENTANILLA	(NO RECLAMOS COMERCIALES/NO TOTAL DE SUSCRIPTORES ALCANTARILLADO)*100	≤ 5%	MENSUAL
		INDICE DE PQR ESCRITAS ASEO - VENTANILLA	(NO RECLAMOS COMERCIALES/NO TOTAL DE SUSCRIPTORES ASEO)*100	≤ 5%	MENSUAL



CARACTERIZACIÓN PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

Tipo de Documento

Caracterización

Código

51.13

Versión

05

Fecha de Elaboración

2008-09-24

Fecha Última Modificación

2017-04-28

		<p>INDICE DE RECLAMOS COMERCIALES POR EXACTITUD EN LA FACTURA (IQR)</p>	$IQR_m = \frac{\sum_1^m RC_m * mf}{NTU} * 1.000$	<p><= 4 reclamaciones comerciales por facturación resueltas a favor del suscriptor en segunda instancia por cada 1.000 suscriptores por año o <= 2 reclamaciones comerciales por facturación resueltas a favor del suscriptor en segunda instancia por cada 1.000 suscriptores por semestre.</p>	<p>MENSUAL</p>
--	--	---	--	--	----------------

DOCUMENTACION SOPORTE

Software de gestión comercial, informes estadísticos mensuales

SISTEMAS DE INFORMACION

✓ SISTEMA ERP: Sistema de información Comercial.
✓ Qfdocument.

2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS AL PROCESO	ACTIVIDADES	DESCRIPCION	RESPONSABLE ACTIVIDAD	REGISTRO	CRITERIOS DE CONTROL	SALIDA DE PROCESO	PROCESO CLIENTE
Oficina de PQR	Requerimientos y sugerencias del usuario	Suscriptores nuevos	Procedimiento para atender una legalización del suscriptor nuevo	Profesional PQR	Sistema comercial	Registro en el sistema Comercial	factura emitida, Orden de instalación de la acometida del servicio.	Comercial
Oficina de PQR	Requerimientos y sugerencias del usuario	PQR	Procedimiento para atender una PQR verbal escrita, recursos	Profesional PQR	Sistema Comercial	Control de Actividades	Generación de la respuesta de notificación	Comercial
Oficina de PQR	Critica y Facturación	Desviaciones significativas	procedimiento para atender una desviación significativa	Profesional PQR	Sistema Comercial	Control de Actividades	Generación de la notificación y aplicación del consumo real o actualización del mismo.	Comercial



CARACTERIZACIÓN PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

Tipo de Documento

Caracterización

Código

51.13

Versión

05

Fecha de Elaboración

2008-09-24

Fecha Última Modificación

2017-04-28

Oficina de PQR	Requerimientos y sugerencias del usuario		Generación de paz y salvo	procedimiento para un paz y salvo	Profesional PQR	Documento en Word	Control de Actividades	Entrega de la certificación o paz y salvo	Comercial
Oficina de PQR	Entregar trabajo al personal operativo	H	Coordinar	Entregar y coordinar el trabajo que sale de la unidad de PQR	Profesional PQR	Sistema de información comercial	Control de actividades en el sistema de información comercial y archivos de Excel	Generación de Cartas para las notificaciones de desviaciones	Comercial
Oficina de PQR	Entregar trabajo al personal operativo		Coordinar	Entregar y coordinar el trabajo que sale de la unidad de PQR	Profesional PQR	Sistema de información comercial	Control de actividades en el sistema de información comercial y archivos de Excel	Generación de Cartas para las notificaciones de micro medición	Comercial
Oficina de PQR	Entregar trabajo al personal operativo		Coordinar	Entregar y coordinar el trabajo que sale de la unidad de PQR	Profesional PQR	Sistema de información comercial	Control de actividades en el sistema de información comercial y archivos de Excel	Generación de listados de las PQR	Comercial
Oficina de PQR	Informes mensuales generados por ERP, y el control de trabajo		V	Seguimiento	Seguimiento a los procesos y actividades de la Unidad de PQR	Profesional PQR	Formato de indicadores	El seguimiento y control se hace a diario y mensualmente y los informes generados por el sistema de información comercial.	Informe a gerencia, dirección comercial, planeación, entes externos



CARACTERIZACIÓN PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

Tipo de Documento

Caracterización

Código

51.13

Versión

05

Fecha de Elaboración

2008-09-24

Fecha Última Modificación

2017-04-28

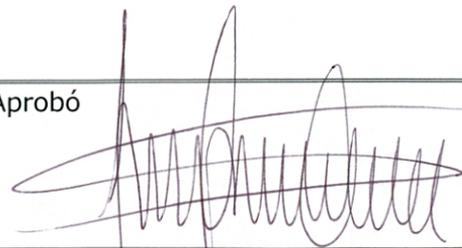
Oficina de PQR	Informes mensuales generados por ERP, y el control de trabajo		Seguimiento	Seguimiento	Profesional PQR	Sistema de información comercial	Seguimiento mensual a las novedades presentadas del sistema de información	Informe a la dirección comercial	Comercial
Oficina de PQR	Planes de acción	A	Acciones correctivas y preventivas	Tomar acciones correctivas y preventivas	Profesional PQR	Sistema de información comercial	Acciones Preventivas y Correctivas	Mitigar los riesgos del proceso	Comercial



3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

51.13.01 Vinculaciones de Suscriptores Nuevos, 51.13.02 Recepción, trámite, respuesta, notificación y archivo de las PQRS escritas, verbal, telefónica, correo electrónico y fax, 51.13.03 Procedimiento análisis y/o modificaciones notas débito y crédito, 51.13.04 Identificación, trámite, análisis y cierre de desviaciones significativas positivas, 51.13.05 Expedir Paz y Salvos, 51.13.06 Expedir Disponibilidad o Viabilidad del Servicio. Ley 142 de 1994, Contrato de Condiciones Uniformes.

4. APROBACIONES

Elaboró 	Revisó 	Aprobó 
Freddy Alexander Larrota Cantor Líder del Proceso	Adriana Cristina Rosas Valderrama Representante por la Dirección SGC	Luz Amanda Camacho Sánchez Representante Legal



CARACTERIZACIÓN PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

Tipo de Documento

Caracterización

Código

51.13

Versión

05

Fecha de Elaboración

2008-09-24

Fecha Última Modificación

2017-04-28

5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por
01	2008-09-24	Ninguno	Aprobación Inicial	Gerente
02	2009-11-15	Definición de requisitos para la determinación de las no conformidades potenciales y sus causas	Corrección	Gerente
03	2010-10-22	Todos los numerales	Corrección	Gerente
04	2014-12-19	Todo	Actualización	Representante Legal
05	2017-04-28	Actualización de los recursos, indicadores, documentos relacionados.	Actualización	Representante Legal

P