



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

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**CÓDIGO:** GC-C-AC-001

**FECHA VIGENCIA:**  
2021-09-21

**VERSIÓN:** 34

**Página 1 de 10**

|                              |   |                                    |   |
|------------------------------|---|------------------------------------|---|
| <b>PROCESO:</b>              | Gestión Comercial   | <b>SUB PROCESO:</b>                | Gestión de Atención al Cliente y PQR                                  |
| <b>TIPO DE PROCESO:</b>      | Misional  | <b>RESPONSABLE DEL SUBPROCESO:</b> | Profesional Especializado III<br>Gestión de Atención al Cliente y PQR |
| <b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b> | 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  |
|--|--|-------------------------------|--|--|
| <b>PLANEAR</b>   |  |                               |  |  |
| Entes gubernamentales (Nacional, departamental, municipal)<br>Junta Directiva<br>Proceso Planeación Estratégica<br>Proceso de Gestión Financiera<br>Proceso de Gestión Humana<br>Proceso Gestión de Ambiente Físico<br>Proceso Gestión Tecnológica | Planes de Desarrollo Nacional, Departamental y Municipal<br>Estatutos y Acuerdos<br>Políticas y Planes de Acción e Indicativo<br>Direccionamiento Estratégico (Misión, Visión, Políticas del SIG, Objetivos de calidad)<br>Normatividad vigente<br>Asignación de recursos financieros<br>Asignación de personal<br>Asignación de muebles e inmuebles<br>Equipos tecnológicos | <b>PLANEACION DEL PROCESO</b> | Plan de Trabajo o Plan de Acción del Proceso<br>Manual Atención de Peticiones, Quejas, Reclamaciones y Recursos.<br>Personal competente para la atención de los requerimientos Escritos y Verbales de los Usuarios y entes de control. | Proceso de Planeación Estratégica<br><br>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

| 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><b>ATENCIÓN AL CLIENTE Y PQR</b></p> <p><b>Atención a usuarios.</b></p> <p><b>Respuesta PQRs escritas y verbales.</b></p> <p><b>Manejo y custodia expedientes clientes usuarios y/o suscriptores.</b></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>Entrega de expedientes al proceso de gestión documental</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>Todos los procesos</p> |
| <p>Suscriptor y/o usuario.</p>  | <p>Solicitudes verbales y escritas - Peticiones, Quejas o Recursos.</p>  | <p><b>ATENCIÓN A USUARIOS</b></p>  | <p>Solución directa a través del personal de FRONT.</p> <p>Asignación de tramites (pqr) a funcionarios encargados de brindar resolución a los usuarios.</p>  | <p>Suscriptores y/o usuarios del servicio de Acueducto y Alcantarillado.</p>  |

|  |   |  |  |  |
|--|---|--|--|--|
| <p>Suscriptor y/o usuario.</p> <p>Entes de control</p> <p>Entidades del Sector Público.</p> <p>Otras dependencias de la Entidad.</p> | <p>Solicitudes verbales y escritas - Peticiones, Quejas o Recursos.</p> <p>Requerimientos de los Entes de Control.</p> <p>Traslados por competencia de PQR.</p> | <p><b>RESPUESTA PQRS<br/>ESCRITAS Y VERBALES</b></p>   | <p>Acto Administrativo de respuesta dentro del termino de Ley.</p> <p>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>Suscriptores y/o usuarios del servicio de Acueducto y Alcantarillado.</p> <p>Entes de control</p> <p>Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD)</p> <p>Todos los procesos.</p>                     |
| <p>Profesionales Juridicos (PQR)</p> <p>Técnicos Administrativos Grado 03 – (PQR)</p> <p>Auxiliares Administrativos - FRONT</p>      | <p>Expedientes Administrativos y (Acto Material Probatorio)</p>   | <p><b>MANEJO Y CUSTODIA<br/>EXPEDIENTES CLIENTES<br/>USUARIOS Y/O<br/>SUSCRIPTORES.</b></p>                        | <p>Documentos debidamente clasificados según Ley de Archivo.</p> <p>Entrega de expedientes al proceso de gestión documental</p>  | <p>Suscriptores y/o usuarios del servicio de Acueducto y Alcantarillado.</p> <p>Entes de Control.</p> <p>Otras dependencias de la Empresa.<br/>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><b>ELABORAR LA<br/>ESTADÍSTICA DE<br/>PETICIONES, QUEJAS Y<br/>RECLAMOS, TIPOLOGÍA DE<br/>RECLAMACIONES</b></p> | <p>Informes y análisis de estadísticas de reclamación de los pqrs y la tipología</p> <p>Reporte SUI</p> <p>Elaboración de indicadores y observaciones</p>  | <p>Direccion comercial, Gerencia y otras dependencias</p> <p>Direccion de Planeacion</p>   |

|   |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|
| Profesional Jurídica                                | Relacion de Investigaciones por Silencios Positivos y sanciones aplicadas por la SSPD  | <b>ELABORAR ESTADÍSTICA E INFORMES POR CONCEPTO DE SILENCIOS ADMINISTRATIVOS POSITIVOS</b> | Informe y analisis de las Investigaciones por Silencios Positivos y sanciones aplicadas por la SSPD  | Direccion comercial, Gerencia y otras dependencias                   |
| Profesionales Jurídicos<br>Técnico 03<br>Tecnico 01 | Registro del formato CG-R-AC-002 Relacion envio correo respuesta radicado<br>Tiempo de Respuesta de PQRS.  | <b>CONTROL DE TIEMPO DE RESPUESTAS DE PQRS</b>   | Informe tiempo de Respuesta de PQRS  | Direccion comercial, Gerencia y otras dependencias                   |
| Secretaria Atencion al Cliente y PQR                | Datos de tiempo de espera de los Suscriptores y/o usuarios   | <b>DILIGENCIAMIENTO DE LA FECHA TÉCNICA</b>  | Estadistica de Tiempo de espera  | Direccion comercial, Gerencia y otras dependencias                   |
| <b>VERIFICAR Y ACTUAR</b>                           |  |  |  |  |
| Plan de acción.<br>Entes de control                 | Plan de Trabajo o Plan de Acción del Proceso<br>Manual Atención de Peticiones, Quejas, Reclamaciones.<br>Aplicación y cumplimiento de resoluciones.<br>Concepto de legalidad.<br>Respuesta al requerimiento solicitado o Actos | <b>SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN DEL PROCESO</b>  | Planes de Mejoramiento.<br>Resultados de Auditorías Internas del SIG.<br>Medición y análisis de indicadores de Gestión.<br>Recomendaciones para la mejora. | Procesos Gestión Estratégica<br>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:**  
2021-09-21

**VERSIÓN:** 34

**Página 5 de 10**

|   | Administrativos.  |   |  |  |
|---|---|---|--|--|
|   | Información actualizada en el Sistema Único de Información  |   |  |  |
| CRITERIOS Y METODOS DE CONTROL  |   |   |  |  |
| DOCUMENTOS ASOCIADOS  | REGISTROS   | INDICADORES   |  |  |
| <p><b>MANUALES</b></p> <p><b>GC-M-AC-001</b> Manual de Cordialidad y Calidad en Atención al Usuario.</p> <p><b>GC-M-AC-002</b> Manual de Atención de Peticiones Quejas y Reclamos.</p> <p><b>GC-M-AC-003</b> Carta del Trato Digno al Suscriptor- Usuario y/o Ciudadano</p> <p><b>PROCEDIMIENTO</b></p> <p><b>GC-P-AC-001</b> Procedimiento para Realizar Notificación de los Actos Administrativos de Carácter Particular y Concreto</p> <p><b>GC-P-AC-002</b> Procedimiento de apertura, implementación y seguimiento a la urna de transparencia</p> <p><b>GC-P-AC-003</b> Procedimiento de apertura buzón de sugerencias- quejas- felicitaciones</p> <p><b>INSTRUCTIVOS</b></p> <p><b>GC-I-AC-001</b> Instructivo Notificaciones Electrónicas</p> <p><b>OTROS</b></p> <p><b>GC-O-001</b> Contrato de Condiciones</p> | <p><b>GC-R-AC-001</b> Radicación de tramites verbales y escritos</p> <p><b>GC-R-AC-002</b> Control de envío diario notificaciones y comunicaciones Decreto 491 de 2020</p> <p><b>GC-R-AC-003</b> Traslado a la SSPD Recurso de apelación</p> <p><b>GC-R-AC-005</b> Notificación personal.</p> <p><b>GC-R-AC-006</b> Citación para notificación personal.</p> <p><b>GC-R-AC-007</b> Notificación tramite con solución directa.</p> <p><b>GC-R-AC-008</b> Control reparto PQR</p> <p><b>GC-R-AC-009</b> Respuesta Radicados DP. Inicial</p> <p><b>GC-R-AC-010</b> Control visitas PQR</p> <p><b>GC-R-AC-011</b> Notificación por aviso Decreto Legislativo 491 de 2020</p> <p><b>GC-R-AC-014</b> Respuesta recurso de reposición</p> <p><b>GC-R-AC-015</b> Respuesta alegatorios de conclusión SSPD</p> <p><b>GC-R-AC-016</b> Respuesta pliego de cargos SSPD</p> <p><b>GC-R-AC-017</b> Respuesta recurso de reposición SSPD</p> <p><b>GC-R-AC-018</b> Respuesta cumplimiento de fallos recursos de apelacion SSPD</p> <p><b>GC-R-AC-019</b> Respuesta radicados superintendencia de servicios publicos domiciliarios</p> <p><b>GC-R-AC-020</b> Revocatoria Directa</p> <p><b>GC-R-AC-021</b> Respuesta cumplimiento de fallos SSPD</p> | <p><b>1) ACTOS ADMINISTRATIVOS CON RECURSO (SATISFACCIÓN DEL CLIENTE)</b></p> <p><b>2) PQR COMERCIAL</b></p> <p><b>3) RECLAMACIÓN COMERCIAL</b></p> |  |  |

Uniformes

**GC-R-AC-022** Solicitud de servicio de geófono  
**GC-R-AC-024** Notificación personal en Termino de Notificación por Aviso  
**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  
**GC-R-AC-027** Notificación electrónica por aviso  
**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 animalías presentadas a los procesos de facturación y control perdidas  
**GC-R-AC-035** Relación envío acuerdos de pago al proceso de cartera  
**GC-R-AC-036** Autorizacion para realizar notificación electronica 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



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

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**CÓDIGO:** GC-C-AC-001

**FECHA VIGENCIA:**  
2021-09-21

**VERSIÓN:** 34

**Página 7 de 10**

| 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, OHSAS 18001  |
| Profesional Especializado III-Gestion Atencion al Cliente y PQR. .<br>Secretaria PQR<br>Auxiliares Administrativos (front)<br>Tecnicos Administrativos 03<br>Profesionales Juridicos<br>Operarios Terreno (Visitas –Geofonos)   | Oficina.<br>Equipo de Cómputo. Inmobiliario.<br>Dotación de Oficina<br>Línea Telefónica | Iluminación Adecuada.<br>Alta Ventilación.<br>Espacio.<br>Ergonomía.<br>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) |
| POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCESO  |   |  |   |                                    |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Los usuarios y/o suscriptores de la Ibaguereña 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 servicion y Manual para la Atención de las peticiones, quejas, reclamaciones y recursos, adoptado mediante Resolución No. 0821 del 14 de noviembre de 2014.</li> <li>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.</li> </ul> |   |  |   |                                    |  |
| CONTROL DE CAMBIOS  |   |  |   |                                    |  |

| CONTROL DE CAMBIOS |         |   |
|--------------------|---------|---|
| FECHA              | VERSIÓN | CAMBIO REALIZADO  |
| 2018-08-14         | 17      | <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>  |
| 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 SSPP<br>GC-R-AC-016 Respuesta pliego de cargos SSPD<br>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:<br>GC-R-AC-018 Respuesta cumplimiento de fallos recursos de apelacion SSPD<br>GC-R-AC-019 Respuesta radicados superintendencia de servicios publicos domiciliarios<br>GC-R-AC-020 Revocatoria Directa  |
| 2018-12-03         | 21      | Se incluyen los siguientes formatos:<br>GC-R-AC-021 Respuesta cumplimiento de fallos SSPD<br>GC-R-AC-022 Solicitud de servicio de geofono   |
| 2019-01-23         | 22      | Se incluye el procedimiento <b>GC-P-AC-001</b> 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<br>GC-R-AC-024 Notificacion Personal En Termin 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 <b>GC-R-AC-025</b> Notificación electrónica Decreto 491 de 2020, <b>GC-R-AC-026</b> Control de envío diario notificación y comunicación electrónica Decreto Ley 491 de 2020, El Instructivo <b>GC-I-AC-001</b> Instructivo Notificaciones Electrónicas.<br>Se modifica y cambia el nombre del formato <b>GC-R-AC-011</b> Notificación por aviso Decreto Legislativo 491 de 2020. |
| 2020-04-28         | 26      | Se actualiza al incluir los formatos <b>GC-R-AC-027</b> Notificación electrónica por aviso<br><b>GC-R-AC-028</b> Publicación de aviso página web  |
| 2020-06-16         | 27      | Se actualiza al realizar las siguientes modificaciones:   |



|            |    |   |
|------------|----|---|
|            |    | <p>Se elimina.<br/> <b>GC-R-AC-004</b> Práctica de pruebas PQR, las visitas se realizan por medio del talonario asignado a cada analista.<br/>           Se incluyen:<br/> <b>GC-R-AC-029</b> Devolución documentos para archivo<br/> <b>GC-R-AC-030</b> Expedientes para liquidación<br/> <b>GC-R-AC-031</b> Traslado por competencia<br/> <b>GC-R-AC-032</b> Solicitud de información<br/> <b>GC-R-AC-034</b> Relación animalías presentadas a los procesos de facturación y control perdidas<br/> <b>GC-R-AC-035</b> Relación envío acuerdos de pago al proceso de cartera</p>   |
| 2020-11-11 | 28 | Se actualiza al incluir el formato <b>GC-R-AC-036</b> Autorización para realizar notificación electrónica de los actos administrativos  |
| 2020-12-01 | 29 | Se actualiza al incluir el formato <b>GC-R-AC-037</b> Encuesta de satisfacción del usuario en atención al cliente   |
| 2021-01-19 | 30 | <p>Se actualiza al incluir los siguientes documentos:</p> <p><b>GC-P-AC-002</b> Procedimiento de apertura, implementación y seguimiento a la urna de transparencia<br/> <b>GC-P-AC-003</b> Procedimiento de apertura buzón de sugerencias- quejas- felicitaciones<br/> <b>GC-R-AC-038</b> Acta de apertura y revisión urna de transparencia<br/> <b>GC-R-AC-039</b> Denuncia contra presuntos actos de corrupción<br/> <b>GC-R-AC-040</b> Registro denuncias<br/> <b>GC-R-AC-041</b> Acta de apertura y revisión buzón de sugerencias- quejas y felicitaciones<br/> <b>GC-R-AC-042</b> Formato QSF Queja- Sugerencia- Felicitaciones<br/> <b>GC-R-AC-043</b> Registro solicitudes</p> |
| 2021-02-05 | 31 | Se actualiza al incluir el formato <b>GC-R-AC-044</b> Respuesta acción de tutela  |
| 2021-02-12 | 32 | Se actualiza al incluir el documento:<br><b>GC-M-AC-003</b> Carta del Trato Digno al Suscriptor- Usuario y/o Ciudadano  |
| 2021-06-16 | 33 | Se actualiza al eliminar los siguientes formatos:<br><b>GC-R-AC-012</b> Aviso<br><b>GC-R-AC-013</b> Consolidado SUI<br><b>GC-R-AC-023</b> Control Operarios recibido visitas  |
| 2021-09-21 | 34 | Se actualiza al incluir el documento:<br><b>GC-R-AC-045</b> Solicitud de suspensión temporal del servicio por mutuo acuerdo   |



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

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**CÓDIGO:** GC-C-AC-001

**FECHA VIGENCIA:**  
2021-09-21

**VERSIÓN:** 34

**Página 10 de 10**