PROCESO:	Gestión Comercial	**SUB PROCESO:**	Gestión de Atención al Cliente y PQR
TIPO DE PROCESO:	Misional	**RESPONSABLE DEL SUBPROCESO:**	Profesional Especializado III Gestión de Atención al Cliente y PQR
OBJETIVO DEL PROCESO:	Desarrolar 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
PLANEAR				
Entes gubernamentales (Nacional, departamental, municipal) Junta Directiva Proceso Planeación Estratégica Proceso de Gestión Financiera Proceso de Gestión Humana Proceso Gestión de Ambiente Físico Proceso Gestión Tecnológica	Planes de Desarrollo Nacional, Departamental y Municipal Estatutos y Acuerdos Políticas y Planes de Acción e Indicativo Direccionamiento Estratégico (Misión, Visión, Políticas del SIG, Objetivos de calidad) Normatividad vigente Asignación de recursos financieros Asignación de personal Asignación de muebles e inmuebles Equipos tecnológicos	**PLANEACION DEL PROCESO**	Plan de Trabajo o Plan de Acción del Proceso Manual Atención de Peticiones, Quejas, Reclamaciones y Recursos. Personal competente para la atención de los requerimientos Escritos y Verbales de los Usuarios y entes de control.	Proceso de Planeación Estratégica 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				
Suscriptor y/o usuario. Entes de control Proceso de Gestión Documental	Solicitudes verbales y escritas - Peticiones, Quejas o Recursos. Requerimientos de los Entes de Control. Expediente del Suscriptor y/o usuario. Encuestas de satisfacción al cliente	**ATENCIÓN AL CLIENTE Y PQR** **Atención a usuarios.** **Respuesta PQRs escritas y verbales.** **Manejo y envío de expedientes clientes usuarios y/o suscriptores.**	Respuesta al requerimiento solicitado o Actos Administrativos. Acciones de mejora como resultado del análisis de la PQR Información actualizada en el Sistema Único de Información Análisis y medición de satisfacción del cliente Planes de mejoramiento derivados del análisis de satisfacción del cliente	Suscriptor y/o usuario. Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) Dirección Comercial, Planeación Estratégica, Gestión Documental y todos los procesos
Suscriptor y/o usuario.	Solicitudes verbales y escritas - Peticiones, Quejas o Recursos.	**ATENCIÓN A USUARIOS**	Solución directa por parte del personal de FRONT.	Suscriptores y/o usuarios del servicio de Acueducto y Alcantarillado.

Suscriptor y/o usuario. Entes de control Entidades del Sector Público. Otras depedencias de la Entidad.	Requerimientos de los Entes de Control. Traslados por competencia de PQR.	**RESPUESTA PQRS ESCRITAS Y VERBALES**	Acto Administrativo de respuesta dentro del termino de Ley. Informes a los Entes de Control, Respuesta a pliegos de cargos, aporte de pruebas, recursos de reposición, Solicitudes de nulidad y revocatoria directa.	Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) Entes de control Otras dependencias de la Entidad.
Profesionales Juridicos (PQR) Técnicos Administrativos Grado 03 – (PQR) Auxiliares Adminitrativos - FRONT	Expedientes (Acto Administrativos y Material Probatorio)	**MANEJO Y ENVIO DE EXPEDIENTES A CLIENTES USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES.**	Respuesta y documentos debidamente diligenciados (Notificaciones, actos administrativos de respuesta dentro de los términos de ley establecidos) con sus respectivos soportes.	Suscriptores y/o usuarios del servicio de Acueducto y Alcantarillado. Entes de Control. Otras dependencias de la Empresa. Personal adscritos al área de Gestión de Atención al Cliente y PQR.
Tecnico 01	Relacion de Peticiones, Quejas, Reclamos, Recursos de reposicion y subsidio de Apelacion y Recurso de queja	**ELABORAR LA ESTADÍSTICA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS, TIPOLOGÍA DE RECLAMACIONES**	Informes y análisis de estadísticas de reclamación de los PQRS y la tipología	Direccion comercial, Gerencia y otras dependencias de la empresa.
Técnico 01	Consolidado de los PQRD comerciales Resolución No. SSPD 20188000076635 DEL 22/06/2018	**ELABORAR EL INFORME SUI DESCARGANDO DEL SISTEMA SUI Y ENVIARLO A**	Información actualizada en el Sistema único de información	Oficina Planeación estratégica (IBAL)

		LA DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN PARA EL DEBIDO CARGUE DE LA INFORMACIÓN		
Técnico 01	Consolidado de los PQRS comerciales Resolución CRA 906DE 2019 y 946 DE 2021	**ELABORAR EL INDICADOR IUS DIMENSION CS – CALIDAD DEL SERVICIO CS.3. ATENCION AL USUARIO**	Información actualizada en el PRG CS.3.1. Índice de Atención de PQR Acueducto — IPQRAC	Oficina de planeación Estratégica (IBAL)
Profesional universitario	Relación de Investigaciones por posibles Silencios administrativos Positivos y sanciones aplicadas por la SSPD	**ELABORAR ESTADÍSTICA E INFORMES POR CONCEPTO DE POSIBLES SILENCIOS ADMINISTRATIVOS POSITIVOS**	Informe y análisis de las Investigaciones por posibles Silencios administrativos Positivos y sanciones aplicadas por la SSPD	Dirección comercial, Gerencia y otras dependencias de la empresa que así lo requieran.
Tecnico 01	Tiempo de Respuesta de PQRS.	**CONTROL DE TIEMPO DE RESPUESTAS DE PQRS**	Informe tiempo de Respuesta de PQRS	Direccion comercial, Gerencia y otras dependencias de la empresa que lo requieran.
VERIFICAR Y ACTUAR				
Plan de acción. Entes de control	Plan de Trabajo o Plan de Acción del Proceso Manual Atención de Peticiones, Quejas, Reclamaciones. Aplicación y cumplimiento de resoluciones. Concepto de legalidad. Respuesta al requerimiento solicitado o Actos Administrativos.	**SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN DEL PROCESO**	Planes de Mejoramiento. Resultados de Auditorías Internas del SIG. Medición y análisis de indicadores de Gestión. Recomendaciones para la mejora.	Procesos Gestión Estratégica Proceso Sistema Integrado de Gestión

	Información actualizada en el Sistema Único de Información			

CRITERIOS Y METODOS DE CONTROL		
DOCUMENTOS ASOCIADOS	**REGISTROS**	**INDICADORES**
MANUALES **GC-M-AC-001** Manual de Cordialidad y Calidad en Atencion al Usuario. **GC-M-AC-002** Manual de Atencion de Peticiones Quejas y Reclamos. **GC-M-AC-003** Carta del Trato Digno al Suscriptor- Usuario y/o Ciudadano **PROCEDIMIENTO** **GC-P-AC-001** Procedimiento para Realizar Notificación de los Actos Administrativos de Carácter Particular y Concreto **GC-P-AC-002** Procedimiento de apertura, implementación y seguimiento a la urna de transparencia **GC-P-AC-003** Procedimiento de apertura buzón de sugerencias- quejas- felicitaciones **GC-P-AC-004** Procedimiento interno QSF mejora continua **INSTRUCTIVOS** **GC-I-AC-001** Instructivo para citaciones y notificaciones **OTROS** **GC-O-001** Contrato de Condiciones	**GC-R-AC-001** Radicación de tramites verbales y escritos **GC-R-AC-002** Control diario notificaciones y comunicaciones físicas y electrónicas **GC-R-AC-003** Envío de expediente recurso de apelación **GC-R-AC-005** Acta de Notificación personal. **GC-R-AC-006** Citación para notificación personal. **GC-R-AC-007** Notificación tramite con solución directa. **GC-R-AC-008** Control reparto PQR **GC-R-AC-009** Acto Administrativo Inicial **GC-R-AC-010** Control visitas PQR **GC-R-AC-011** Notificación por aviso **GC-R-AC-014** Acto administrativo recursos **GC-R-AC-015** Respuesta alegatorios de conclusión SSPP **GC-R-AC-016** Respuesta pliego de cargos SSPD **GC-R-AC-018** Respuesta cumplimiento de fallos recursos de apelacion SSPD **GC-R-AC-019** Respuesta radicados superintendencia de servicios publicos domiciliarios **GC-R-AC-020** Revocatoria Directa **GC-R-AC-024** Notificacion personal en Termino de Notificacion por Aviso **GC-R-AC-025** Notificación electrónica **GC-R-AC-026** Planilla diaria de correo físico y electrónico- citaciones y notificaciones **GC-R-AC-028** Publicación de aviso página web	**1) ACTOS ADMINISTRATIVOS CON RECURSO (SATISFACCIÓN DEL CLIENTE)** **2) PQR COMERCIAL** **3) RECLAMACIÓN COMERCIAL** **4) ÍNDICE DE ATENCIÓN DE PQR ACUEDUCTO IPQRAC**

Uniformes	**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-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-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 **GC-R-AC-045** Solicitud de suspensión temporal del servicio por mutuo acuerdo **GC-R-AC-046** Balance procesos investigación por SAP **GC-R-AC-047** Revisión actos administrativos analistas y jurídicos **GC-R-AC-048** Publicación de aviso página web envío físico **GC-R-AC-049** Acto administrativo cambio de datos básicos **GC-R-AC-050** Traslado recurso de queja **GC-R-AC-051** Control de envio de citaciones, avisos y notificaciones electronicas **GC-R-AC-052** Citacion para notificacion personal por	

	notificacion electrónica fallida **GC-R-AC-053** Acta de visita PQR **GC-R-AC-054** Control vencimiento de términos para derechos de petición, quejas y recursos **GC-R-AC-055** Citacion electrónica para notificacion personal **GC-R-AC-056** Notificacipón electrónica con autorización posterior a la citación para notificación personal **GC-R-AC-057** Relación respuestas para notificar **GC-R-AC-058** Registro de usuarios atendidos en jornadas itinerantes de relacionamiento con el ciudadano **GC-R-AC-059** Formato para cambio de titular Factura **GC-R-AC-060** Control de aplicación y/o liquidación de actos administrativos y soluciones directas **GC-R-AC-061** Aceptación de desistimiento **GC-R-AC-062** Respuesta Derecho de Peticion de Informacion o Copia de Documentos **GC-R-AC-063** Evidencias cumplimiento plan de acción Atención al Cliente y PQR **GC-R-AC-064** Constancia de ejecutoria de actos administrativos **GC-R-AC-065** Constancia entrega de correspondencia enviada por PQR	

RECURSOS					
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, IS0 14001, ISO 45001**
Profesional especializado	Oficina. Equipo de Cómputo.	Iluminación Adecuada. Alta Ventilación.	Ver Manual del Sistema Integrado de Gestión –	Ver Nomograma del Proceso GJ-O-001	Ver Matriz de identificación de

III-Gestion Atencion al Cliente y PQR. Secretaria PQR Auxiliares Administrativos (front) Tecnicos Administrativos 03 Profesionales universitario Operarios Terreno (visitas - Geófono).	Inmobiliario. Dotación de Oficina Línea Telefónica	Espacio. Ergonomía. Bajo nivel de ruido.	Capítulo 4.		requisitos normativos (Anexo 3. Matriz de identificación de requisitos Manual del SIG)

POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCESO

- 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.
- 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.

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	CAMBIO REALIZADO	IMPACTO GENERADO
2018-08-14	17	Teniendo en cuenta la matriz de caracterización general del proceso de Gestión Comercial, que se encontraba enla versión 16. A raíz de la actualización de los subprocesos se dividen las caracterizaciones en cada uno de ellos.	
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 GC-R-AC-016 Respuesta pliego de cargos SSPD	

		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: GC-R-AC-018 Respuesta cumplimiento de fallos recursos de apelacion SSPD GC-R-AC-019 Respuesta radicados superintendencia de servicios publicos domiciliarios GC-R-AC-020 Revocatoria Directa	
2018-12-03	21	Se incluyen los siguientes formatos: GC-R-AC-021 Respuesta cumplimiento de fallos SSPD GC-R-AC-022 Solicitud de servicio de geofono	
2019-01-23	22	Se incluye el procedimiento **GC-P-AC-001** 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 GC-R-AC-024 Notificacion Personal En Termino De Notificacion Por Aviso	
2019-10-31	24	Se atualizan actividades del sub proceso que no se veian 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 **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, El Instructivo **GC-I-AC-001** Instructivo Notficaciones Electrónicas. Se modifica y cambia el nombre del formato **GC-R-AC-011** Notificación por aviso Decreto Legislativo 491 de 2020.	
2020-04-28	26	Se actualiza al incluir los formatos **GC-R-AC-027** Notificación electrónica por aviso **GC-R-AC-028** Publicación de aviso página web	
2020-06-16	27	Se actualiza al realizar las siguientes modificaciones: Se elimina. **GC-R-AC-004** Práctica de pruebas PQR, las visitas se realizan por medio del talonario asignado a cada analista. Se incluyen:	

		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	
2020-11-11	28	Se actualiza al incluir el formato **GC-R-AC-036** Autorizacion para realizar notificación electronica de los actos administrativos	
2020-12-01	29	Se actualiza al incluir el formato **GC-R-AC-037** Encuesta de satisfacción del usuario en atención al cliente	
2021-01-19	30	Se actualiza al incluir los siguientes documentos: **GC-P-AC-002** Procedimiento de apertura, implementación y seguimiento a la urna de transparencia **GC-P-AC-003** Procedimiento de apertura buzón de sugerencias- quejas- felicitaciones **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	
2021-02-05	31	Se actualiza al incluir el formato **GC-R-AC-044** Respuesta acción de tutela	Establecer la metodología que permita atender las denuncias de los usuarios, para corregir conductas que contraríen el correcto comportamiento en su labor.

2021-02-12	32	Se actualiza al incluir el documento: **GC-M-AC-003** Carta del Trato Digno al Suscriptor- Usuario y/o Ciudadano	
2021-06-16	33	Se actualiza al eliminar los siguientes formatos: **GC-R-AC-012** Aviso **GC-R-AC-013** Consolidado SUI **GC-R-AC-023** Control Operarios recibido visitas	
2021-09-21	34	Se actualiza al incluir el documento: **GC-R-AC-045** Solicitud de suspensión temporal del servicio por mutuo acuerdo	
2022-08-09	35	Se modifican los nombres de los siguientes formatos eliminando Decreto 491 de 2020 **GC-R-AC-002** Control diario notificaciones y comunicaciones físicas y electrónicas **GC-R-AC-011** Notificación por aviso **GC-R-AC-025** Notificación electrónica **GC-R-AC-026** Planilla de envío diario correo analistas notificaciones y comunicaciones físicas y electrónicas Se corrige el nombre del formato **GC-R-AC-005** Acta Diligencia Notificación Personal Se incluyen: **GC-R-AC-046** Balance Procesos Investigación por SAP **GC-R-AC-047** Revisión Actos Administrativos Analistas Y Jurídicos	Actualización de los formatos aplicando la normatividad vigente
2023-03-15	36	Se actualiza al incluir el siguiente indicador: Índice de Atención de PQR Acueducto — **IPQRAC** Se incluyen nuevas actividades relacionadas con los requerimientos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.	Cumplimiento de la normatividad aplicable al proceso
2023-04-24	37	Se actualiza al incluir el documento: **GC-R-AC-048** Publicación de aviso página web envío físico	Cumplimiento de Ley
2023-05-05	38	Se actualiza al incluir el documento: **GC-P-AC-004** Procedimiento Interno QSF mejora continua	Establecer la metodología que permita atender las denuncias de los usuarios, para corregir conductas que

			contraríen el correcto comportamiento en su labor.
2023-11-30	39	Se corrige la denominación de profesional jurídico, a profesional universitario. En las actividades; "**elaborar el informe sui descargando del sistema sui y enviarlo** **a la dirección de planeación para el debido cargue de la información, y elaborar el** **indicador ius dimensión cs – calidad del servicio cs.3. atención al usuario**", se corrige el cliente; el cual es la oficina de planeación (IBAL). En la relación de talento humano, se retiran los operarios de terreno (visita y geófono); teniendo en cuenta que no contamos con la asignación de dicho personal.	Claridad en el desarrollo de las actividades del Proceso.
2024-02-27	40	Se modifica la descripción de la actividad "ATENCION AL CLIENTE Y PQR" donde se menciona que se hace "manejo y custodia expedientes clientes usuarios y/o suscriptores", por "Manejo y envió de expedientes clientes usuarios y/o suscriptores". Se agrega como cliente, la Dirección Comercial, Planeación Estratégica, Gestión Documental y todos los procesos. En la relación de talento humano, se agregan los operarios de terreno (visita - geófono)	Información actualizada de las actividades del proceso
2024-08-05	41	Se actualiza al incluir el documento **GC-R-AC-049** Acto administrativo cambio de datos basicos	Disminuir errores en el momento de notificar a los usuarios y ser claros en la explicacion con el usuario
2024-09-27	42	Se actualiza al incluir el documento **GC-R-AC-050** Traslado recurso de queja	Disminuir errores en el momento de notificar a los usuarios y ser claros en la explicacion logrando una mayor satisfacción al usuario.

2025-06-11	43	Se actualiza al eliminar el siguiente documento: **GC-R-AC-027** Notificación electrónica por aviso	Dar eficiencia a las actividades del proceso
2025-08-01	44	Se actualiza al incluir el documento **GC-R-AC-051** Relacion devolucion de correo para correccion de notificaciones electronicas	Organización y eficiencia en el proceso de notificacion electronica
2025-08-13	45	Se actualiza al incluir el documento **GC-R-AC-052** Citacion para notificacion personal por notificacion electrónica fallida **GC-R-AC-053** Acta de visita PQR	Eficiencia en la notificacion con fundamento
2025-10-01	46	Cambio de nombre del formato GC-R-AC-051 Relacion devolucion de correo para correccion de notificaciones electronicas, se modifica por **GC-R-AC-051** Control de envio de citaciones, avisos y notificaciones electronicas Se crea el formato: **GC-R-AC-054** Control vencimiento de términos para derechos de petición, quejas y recursos	Oportunidad en las respuestas a derechos de petición, quejas y recursos
2025-10-25	47	Se crea el formato: **GC-R-AC-055** Citacion electrónica para notificacion personal	eficiencia en la notificacion de Actos administrativos
2025-11-04	48	Se elimina el formato **GC-R-AC-022** Solicitud de servicio de geófono	Organización en las actividades del proceso
2025-11-10	49	Se crea el formato: **GC-R-AC-056** Notificación electrónica con autorización posterior a la citación para	Eficiencia en la notificacion de los actos administrativos

		notificación personal	
2025-11-18	50	Se modifican los nombres de los siguientes documentos: GC-R-AC-003 Traslado a la SSPD Recurso de apelación, cambia por: **GC-R-AC-003** Envío de expediente recurso de apelación GC-R-AC-026 Planilla de envío diario correo analistas notificaciones y comunicaciones físicas y electrónicas, cambia por: **GC-R-AC-026** Planilla diaria de correo físico y electrónico- citaciones y notificaciones GC-I-AC-001 Instructivo Notficaciones Electrónicas, cambia por: **GC-I-AC-001** Instructivo para citaciones y notificaciones	Dar claridad y facilitar la ejecucion correcta las citaciones y notificacion
2025-11-20	51	Se crea el formato: **GC-R-AC-057** Relación respuestas para notificar	Mayor control de la actividad del proceso
2026-03-16	52	Se crea el documento: **GC-R-AC-058** Registro de usuarios atendidos en jornadas itinerantes de relacionamiento con el ciudadano	Fortalecer los controles de cobertura de atención al ciudadano
2026-05-14	53	Se crea el documento: **GC-R-AC-059** Formato para cambio de titular Factura	Contibuye con el cumplimiento de Programas ambientales
2026-07-07	54	Se crea el documento: **GC-R-AC-060** Control de aplicación y/o liquidación de actos administrativos y soluciones directas	Permite llevar un registro organizado de las soluciones entregadas a los usuarios, lo cual es fundamental para la transparencia
2026-09-29	55	Se crean los documentos: **GC-R-AC-061** Aceptación de desistimiento **GC-R-AC-062** Respuesta Derecho de Peticion de Informacion o Copia de	Transparencia de procedimientos

		Documentos Se eliminan: **GC-R-AC-017** Respuesta recurso de reposición SSPD **GC-R-AC-021** Respuesta cumplimiento de fallos SSPD **GC-R-AC-034** Relación anomalías presentadas a los procesos de facturación y control perdidas **GC-R-AC-040** Registro denuncias	
2026-10-22	56	Se crean los documentos: **GC-R-AC-063** Evidencias cumplimiento plan de acción Atención al Cliente y PQR **GC-R-AC-064** Constancia de ejecutoria de actos administrativos **GC-R-AC-065** Constancia entrega de correspondencia enviada por PQR	Fortalece el seguimiento y control de las actividades del proceso.