

CARACTERIZACIÓN PROCESO

Subproceso Servicio al Cliente

Versión: 13
Fecha de Emisión: 15/07/2024
Documento Controlado

MACRO PROCESO	OPERATIVOS Y COMERCIALES	PROCESO	GESTIÓN COMERCIAL	TIPO DE PROCESO	MISIONAL
OBJETIVO	Recibir, controlar, clasificar, radicar, tramitar y hacer seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, presentados por los usuarios de los servicios prestados por E.P.Z.- E.S.P., para garantizar la participación ciudadana y la satisfacción del servicio, con respuestas dentro de los términos de ley; de fondo, de manera clara, precisa y congruente a lo solicitado				
ALCANCE	Inicia con la radicación de los PQRs su clasificación según la tipología del trámite dada por la SSPD; registros para seguimiento y control; trámite al área involucrada según el caso. Realizando trazabilidad de las acciones o gestiones respectivas ante lo expuesto y las respuestas a los usuarios según los términos contemplados en la normatividad vigente. terminando con el seguimiento a la eficacia y cierre del caso				
LÍDER DEL PROCESO	Subgerente Comercial, Jefe atención al usuario		DUEÑO DEL PROCESO	Auxiliares administrativos	

CICLO DE VIDA

PARTE INTERESADA / ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PARTE INTERESADA / SALIDA
COMUNIDAD Peticiones, Quejas, Reclamos, (PQRS). PLANEACIÓN ESTRATÉGICA: Lineamientos, estrategias, programas, formulación de proyectos, indicadores de gestión cumplimiento PDM, código de ética, necesidades de inversión, viabilidad de proyectos, gestión de recursos, comprensión Decisiones, Resoluciones, SGC - SST Misión, visión, principios, valores, objetivos estratégicos, diagnóstico estratégico, estrategias, plan de acción, indicadores de gestión, políticas de proceso, políticas de calidad, caracterización de proceso, manual institucional, mapa de procesos, lineamientos para identificar, controlar y manejar las salidas no conformes, normativas de seguridad laboral, evaluaciones de riesgos, capacitaciones, retroalimentación del cliente sobre PQR	PLANEAR 1. Crear y Codificar en el software de servicios públicos los conceptos de las P.Q.R. 2. Definir el tiempo máximo de respuesta a las P.Q.R. 3. Definir los medios para captar los P.Q.R. 4. Definir responsables para dar solución a P.Q.R. 5. Programar el seguimiento a las P.Q.R. 6. Identificar los riesgos inherentes al proceso.		COMUNIDAD: PQRS. Atendidas y respuesta ante lo recibido dentro de los términos de ley. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA: Comité de desempeño institucional, seguimiento y evaluación del desempeño institucional, rendición de cuentas, consejos gerenciales, necesidades viabilizadas, planes; convenios, presupuesto ejecutado, informes de PQRS y su estado. SGC - SST Medición, análisis, levantamiento y seguimiento de acciones de mejora, correctivas, identificación y valoración de riesgos y controles, registro y control de las salidas NO conformes,. cumplimiento control de documentos y registros internos y externos, cumplimiento meta indicadores, programas de seguridad y salud, protocolos de emergencia, registros de accidentes / incidentes.
	HACER 1. Recibir y registrar los P.Q.R. en el software de servicios públicos, según la clasificación definida. 2. Direccionar las P.Q.R a la dependencia área correspondiente para su atención y trámite 3. Realizar trazabilidad de respuesta a las P.Q.R. en los tiempos establecidos por la empresa y las normas vigentes 4. Elaborar informes estadísticos de P.Q.R. según lo requiera la empresa y		

CARACTERIZACIÓN PROCESO

Subproceso Servicio al Cliente

Versión: 13
Fecha de Emisión: 15/07/2024
Documento Controlado

recibidas en los medios de comunicación establecidos por la empresa. TODOS LOS PROCESOS: Se genera respuesta y acciones ante PQRS direccionadas según retroalimentación del cliente. GESTIÓN TIC: Equipos, TIC, software, sistema de información GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRATACIÓN Manual de Contratación, Manual de supervisión e interventoría. GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO: Directrices para el control de documentos y registros, Tablas de retención documental. Directrices para manejo de archivo (gestión y central) en la empresa. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO: Manual de funciones, reglamento interno de trabajo, Personal Competente, plan de capacitación, directrices para la seguridad y salud del personal. CONTROL INTERNO: Programas, planes, normativa y regulación externa, informes de auditoría CI, planes de mejoramiento contraloría y auditorías internas CI	los entes de control. 5. Ejecutar los controles contemplados en la matriz de riesgos y de minimización de riesgos VERIFICAR 1. Verificar que la respuesta a la PQR cumpla lo estipulado en la normatividad. 2. Verificar tiempo de respuesta a la PQR. 3. Realizar seguimiento a las PQR según acciones y respuesta dada para su atención. 4. Analizar recurrencia de PQR. 5. Analizar causas de PQR. 6. Verificar la eficacia de las acciones definidas en el plan de minimización de riesgos. 7. Verificar resultados de indicadores según metas definidas ACTUAR 1. Establecer Acciones correctivas, y de mejora ante análisis de PQR 2. Establecer Acciones de mejora u oportunidades de mejora frente a los riesgos inaceptables, volver a valorar riesgos, identificar riesgos 3. Volver a revisar el caso para trámite de PQR y acciones ante respuestas		TODOS LOS PROCESOS: PQRS asignada y direccionada según lo recibido por la comunidad para su gestión atención y respuesta. GESTIÓN TIC: Necesidades de mantenimiento equipos, TIC, y demás recursos para la operación, necesidades de infraestructura tecnológica. GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRATACIÓN Estudio de necesidades de productos o servicios a comprar precisos para la operación de la empresa. Información sobre desempeño de proveedores con los que se trabaja o gestiona en este proceso para su reevaluación GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO: Listado de Control de Documentos, información Documental Controlada tablas de retención al día según gestión de este proceso GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO: Necesidades personal competente y de Formación y Bienestar CONTROL INTERNO: Informes, recomendaciones de mejora, actualizaciones de políticas, seguimiento y monitoreo continuo al cumplimiento de los controles internos, informes de desviaciones detectadas, informes de cumplimiento regulatorio
--	---	--	---

CARACTERIZACIÓN PROCESO

Subproceso Servicio al Cliente

Versión: 13
Fecha de Emisión: 15/07/2024
Documento Controlado

GENERALES

REQUISITOS APLICABLES	RECURSOS	RIESGOS	DOCUMENTOS
Marco Normativo: Ver normograma Ver matriz legal - Cumplimiento requisitos	TALENTO HUMANO: Profesional, Auxiliares Administrativos	Matriz de análisis - valoración riesgo y valoración de controles implementados (ver aquí)	Manuales, procedimientos, instructivos, guías, formatos, etc. (ver aquí)
Resolución 282 del 21 mayo del 2024 Responsabilidades alta dirección, designación líderes y dueños de proceso, Ver Manual de Funciones , Ver Reglamento Interno de Trabajo	INFRAESTRUCTURA: Intranet, Conexión a internet, sistema de información, Chat de atención página web, correo electrónico, quipos de computo, Impresora, útiles de escritorio, escritorio, teléfono, Celulares, digiturno		
Norma ISO 9001:2015 Norma ISO 45001:2018	FINANCIEROS: Presupuesto Aprobado		

PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL DEL PROCESO

¿ Qué se CONTROLA?	¿Cómo se CONTROLA?	Responsable del CONTROL	REGISTRO
Radicación y respuesta de la PQR's	Seguimiento de PQR's próximas a vencer	Jefe de Atención al Usuario	Open SmartFlex, descarga archivo excel
Seguimiento a Derechos de petición	Seguimiento y control derechos de petición y recursos remitidos al área comercial	Jefe de Atención al Usuario	Seguimiento excel , Open SmartFlex, correo electrónico

INDICADORES DEL PROCESO

Nombre del Indicador	Principio Medido	Responsable de la Medición	Frecuencia de la Medición
Nivel de satisfacción del usuario en la atención brindada en línea de frente	EFICACIA	Jefe de Atención al Usuario, Auxiliares Administrativos	MENSUAL



CARACTERIZACIÓN PROCESO

Subproceso Servicio al Cliente

Versión: 13
Fecha de Emisión: 15/07/2024
Documento Controlado

RESPONSABLES REVISIÓN Y APROBACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
MARIO ALBERTO SUAREZ MARTINEZ	DIEGO EDISSON RUBIANO	DIEGO ALEJANDRO SANTAMARIA
Jefe Atención al Usuario	Jefe Sistemas de Gestión Calidad	Subgerente Comercial