

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CÓDIGO	GCA-FO-19
		VERSIÓN	8
		FECHA EMISIÓN	13/08/2008
		FECHA ACTUALIZACIÓN	13/08/2025
		PÁGINA	1 de 2

PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE

OBJETIVO: Recepcionar y atender de fondo y de forma oportuna los PQR buscando siempre la satisfacción del usuario.

RESPONSABLE DEL PROCESO: Coordinador de Servicio al cliente

ALCANCE: Desde la recepción de los PQR hasta la notificación de la respuesta y/o envío de la apelación a la SSPD cuando sea del caso dentro del término de Ley.

ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS	
¿Que entra? (documentos, materiales)	¿De Dónde vienen? (proveedores)	Listar las actividades generales		¿Que sale? (documentos, materiales)	¿Para Dónde? (clientes)
Planeación estratégica - Estrategias - Políticas - Lineamientos - Convenios - Fallos - Requerimientos de información - Indicadores de gestión - PQR	- Gerencia Corporativa - Gerencia General - Coordinación Nacional y Regional SAC - Usuario - Facturadores Conjuntos - SSPD y entidades - Operaciones - Facturación - Recaudo - Cartera - Ventas - Calidad	PLANEAR	HACER	- Objetivos - Indicadores - Planes - Informe mensual PQR - Informe diario de PQR - Informe de gestión PQR - PQR radicado - PQR direccionado - PQR decisión carter a y/o catastro - Respuesta PQR - Notificación PQR - Envío Apelación SSPD	- Mercado Regulado Corporativo - Gerencia - Auxiliares y Coordinador de SAC - Usuario - Facturación - Operaciones - Ventas - Análisis de información - SSPD y entidades - Facturadores Conjuntos - Gestión calidad
		Gestión de PQRS Asignación de PQR al equipo de SAC para emitir su respuesta y notificación a los usuarios dentro del término legal.	- Diariamente radicar en el sistema de información todos los PQR que ingresan, tipificarlos según las pretensiones, - Direccionarlos a la actividad correspondiente para que siga el curso de acción bien sea ajuste, visita y/o Insumo operativo. - Emitir y notificar la respuesta de fondo dentro del término de ley. - Remitir a la SSPD los recursos de apelación en el plazo que corresponde.		
			VERIFICAR		
		Seguimiento PQR Verificar la calidad y oportunidad en el proceso de radicación, respuesta, notificación y/o envío de apelación a la SSPD. Así como su trazabilidad en el sistema en tiempo real.	Toma de acciones correctivas y preventivas de acuerdo con los resultados en el seguimiento al proceso de PQR y de indicadores de gestión.		

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CÓDIGO	GCA-FO-19
		VERSIÓN	8
		FECHA EMISIÓN	13/08/2008
		FECHA ACTUALIZACIÓN	13/08/2025
		PÁGINA	2 de 2

RECURSOS		
HUMANOS	TÉCNICOS	LOCATIVOS
Director de Mercado Regulado Coordinador de Servicio al Cliente Auxiliares de Servicio al cliente	Computador Impresora Sistema PQR Call Center	Puestos de atención presencial Papelería Archivadores

REQUISITOS		DOCUMENTOS
LEGALES	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
Ley 142 de 1994 Decreto 1077 de 2015 Resolución CRA 943 de 2021 Ley 1437 de 2011 Ley 1755 de 2015 Contrato de condiciones uniformes de cada área de prestación de servicio Convenio de Facturación Conjunta: Celsia S.A E.S. P, Enel Colombia y Aqualia.	ISO 9001:2015	Sistema en línea. Ágora.

No	Tipo de indicador	Procesos	Nombre del Indicador	Formula del Indicador	Responsable del diligenciamiento	Responsable de la gestión	Frecuencia	Meta
1	Resultado	SAC	Oportunidad en la respuesta a reclamos	Total de días hábiles transcurridos entre la fecha de recepción y de respuesta/ total PQR contestados en el mes	Coordinador de Servicio al cliente	Coordinador de Servicio al cliente	Mensual	15 días
2	Proceso	SAC	Incumplimiento de reclamos de comerciales por facturación (IC_IRCF)	Recursos en segunda instancia que acceden / Recursos totales *100 Recursos en segunda instancia que no acceden / Recursos totales *100	Coordinador de Servicio al cliente	Coordinador de Servicio al cliente	Mensual	N/A
3	Resultado	SAC	Nivel de atención Call center	Llamadas atendidas / Total de llamadas recibidas *100	Coordinador de Servicio al cliente	Coordinador de Servicio al cliente	Mensual	80%

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA DE REGISTRO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
05/02/2024	Creación del documento por cambio de formato	Katherine Cruz Polania – Coordinadora de sistemas de gestión.
1/04/2025	Ajuste general en las actividades, objetivo e indicadores.	Coordinador Nacional de Servicio al Cliente
3/09/2025	Actualización de imagen corporativa (logo) por cambio de razón social	Katherine Cruz Polania – Coordinador Sistemas de Gestión