	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL USUARIO	CÓDIGO	GC-PR-02
		VERSIÓN	02
		FECHA EDICIÓN.	31/01/2020

1. OBJETIVO: Establecer los criterios para la atención al usuario, recepción y trámite oportuno a las diferentes solicitudes presentadas por los usuarios de los servicios públicos domiciliarios, suministrados por la Cimarrona E.S.P.

2. ALCANCE: Desde la recepción de las diferentes solicitudes presentadas por los usuarios, hasta el trámite, y solución, asegurando una respuesta oportuna.

3. RESPONSABLES: Director operativo y comercial, coordinador comercial, coordinador acueducto y alcantarillado, auxiliar de atención al usuario y personal operativo.

4. RECURSOS: Físicos, humanos, solicitudes (PQR) usuarias y Normatividad legal vigente.

5. NORMAS Y DOCUMENTOS APLICABLES

Norma NTC – ISO 9001/2015

Sistema de Gestión de Calidad. NTCGP1000 Norma técnica de colombiana de la gestión pública.

Ley 142 de 1994

Régimen de los servicios públicos domiciliarios.

Resolución CRA 151 de 2001

Regulación integral de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

Ley 1437 de 2011

Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo.


Contrato de Condiciones Uniformes de acueducto y alcantarillado elaborado bajo Resolución CRA 768 de 2019.

“Por la cual se adopta el modelo de condiciones uniformes del contrato para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, para personas prestadoras que cuenten con más de 5.000 suscriptores y/o usuarios en el área rural o urbana y se define el alcance de su clausulado”.

Contrato de Condiciones Uniformes de Aseo elaborado bajo Resolución CRA 778 de 2016.

“Por la cual se adopta el modelo de condiciones uniformes del contrato para la prestación del servicio público de aseo y sus actividades complementarias para las personas prestadoras que atiendan en municipios de más de 5.000 suscriptores en el área urbana y de expansión urbana, y todas las personas prestadoras de la actividad de aprovechamiento en dichas áreas, y se define el alcance de su clausulado”.

Elabora: Coordinador Comercial	Revisa: Director Operativo	Aprueba: Gerente
Fecha: 10/01/2020	Fecha: 14/01/2020	Fecha: 31/01/2020

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL USUARIO	CÓDIGO	GC-PR-02
		VERSIÓN	02
		FECHA EDICIÓN.	31/01/2020

6. DEFINICIONES

Aportes de Conexión: Son los pagos que realiza el suscriptor o suscriptor potencial para conectar un inmueble por primera vez, o para cambiar el diámetro de la acometida, al sistema o red existente. Están compuestos por los Costos Directos de Conexión y por los Cargos por Expansión del Sistema. Certificado de disponibilidad y factibilidad: Documento por medio del cual se confirma si una propiedad tiene disponibilidad de conectarse a las redes de acueducto y alcantarillado e igualmente si existe la opción de prestarle el servicio de aseo.

Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA): Es una Unidad Administrativa Especial, con independencia administrativa, técnica y patrimonial, adscrita al Ministerio de Desarrollo Económico, cuya facultad es la de regular los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, mediante la expedición de normas de carácter general o particular, para someter la conducta de las personas que prestan los mencionados servicios a las reglas, principios y deberes establecidos en la ley y los reglamentos.

Conexión. Ejecución de la acometida e instalación del medidor de acueducto o ejecución de la acometida de alcantarillado.

Contrato de servicios públicos: Es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una persona prestadora de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados.


Corte del servicio de acueducto: Interrupción del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida.

Costos Directos de Conexión: Son los costos en que incurre la persona prestadora del servicio de acueducto o alcantarillado para conectar un inmueble al sistema o red de distribución existente por concepto de medidor, material, accesorio, mano de obra y demás gastos necesarios. También se consideran como Costos Directos de Conexión los de diseño, interventoría, restauración de vías y del espacio público deteriorado por las obras de conexión, así como los estudios particularmente complejos, en caso de presentarse. En todo caso, sólo se podrán incluir, los costos directos relacionados con la conexión por primera vez de un inmueble o grupo de inmuebles.

Desviaciones significativas: Se entenderá por desviación significativa en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) períodos si la facturación es mensual, sean mayores al 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40 m³ y 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 m³. En los casos de inmuebles en los que no existan consumos históricos, se seguirá lo establecido en el artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001. Mientras se establece la causa de desviación del consumo, la persona prestadora determinará el consumo de la forma establecida en los artículos 149 y 146 de la Ley 142 de 1994.

Fuga imperceptible: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y se detecta solamente mediante instrumentos apropiados, tales como los geófonos.

Elabora: Coordinador Comercial	Revisa: Director Operativo	Aprueba: Gerente
Fecha: 10/01/2020	Fecha: 14/01/2020	Fecha: 31/01/2020

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL USUARIO	CÓDIGO	GC-PR-02
		VERSIÓN	02
		FECHA EDICIÓN.	31/01/2020

Fuga perceptible: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos.

Inactivación: Suspensión temporal del servicio de acueducto de común acuerdo cuando lo solicite el suscriptor, llegando a común acuerdo La Cimarrona E.S.P y los terceros que puedan resultar afectados.

Inmueble: bien que cumple con las condiciones del código civil para recibir ese calificativo; incluye las partes del inmueble que, de acuerdo con la ley y las condiciones de acceso técnicas, puede individualizarse para efectos de la prestación del servicio a otros usuarios que habitan al interior del mismo inmueble.

Macromedidor: Es un medidor instalado en uno o varios de los diferentes componentes del sistema de acueducto (captación, a la entrada y salida de plantas de tratamiento, estaciones de bombeo, en tanques de almacenamiento, en sectores geográficos estratégicos de un sistema de distribución, entre otros).

Medición: Es un conjunto de normas y procedimientos que hacen posible medir, calcular, estandarizar y gestionar el abastecimiento de agua al sistema y el consumo a los usuarios.

Micromedidor: Elemento de control instalado en la acometida del suscriptor encargado de medir y acumular el consumo de agua.


Notificación: Es una comunicación escrita que realiza el personal de la Empresa y por medio de la cual se le informa al usuario las novedades presentadas; las cuales pueden ser por medidor frenado, alto consumo, medidor ilegible, medidor en mal estado, conexiones directas o medidor cubierto de arena, cemento y suspensión del servicio.

Petición: acto de cualquier persona particular, suscriptor o no, dirigido a la persona prestadora, para solicitar, en interés particular o general, un acto o contrato relacionado con la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, pero que no tiene propósito de conseguir la revocación o modificación de una decisión tomada por la persona prestadora respecto de uno o más suscriptores en particular

Queja: es el medio por el cual el usuario o suscriptor pone en manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado (s) funcionario (s), o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio por parte de la persona prestadora.

Reclamo: es una solicitud del suscriptor o usuario con el objeto de que la persona prestadora, revise mediante una actuación preliminar, la facturación de los servicios públicos, y tome una decisión final y definitiva del asunto, o en un todo de conformidad con los procedimientos previstos en la ley 142 de 1994 y el código de procedimiento administrativo y de los contencioso administrativo y en las disposiciones reglamentarias.

Elabora: Coordinador Comercial	Revisa: Director Operativo	Aprueba: Gerente
Fecha: 10/01/2020	Fecha: 14/01/2020	Fecha: 31/01/2020

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL USUARIO	CÓDIGO	GC-PR-02
		VERSIÓN	02
		FECHA EDICIÓN.	31/01/2020

Reconexión: Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual le había sido cortado.

Recurso: es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la Empresa de Servicios Públicos de El Carmen de Viboral La Cimarrona E.S.P., a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Abarca los recursos de reposición y el de apelación en los casos que expresa lo consagrado en la ley.

Reinstalación: Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual se le había suspendido

Renuncia: Es la renuncia total y definitiva del servicio, eliminando definitivamente el código del sistema.

Revisión por consumo: Inspección en el medidor para identificar el posible aumento del consumo de agua en un período determinado.

Servicio comercial: Es el servicio que se presta a predios o inmuebles destinados a actividades comerciales, en los términos del Código de Comercio.

Servicio de agua en bloque: Es el servicio que se presta por las personas prestadoras de servicios públicos de acueducto que distribuyen y/o comercializan agua a distintos tipos de usuarios
Servicio especial: Es el que se presta a entidades sin ánimo de lucro, previa solicitud a la empresa y que requiere la expedición de una resolución interna por parte de la entidad prestadora, autorizando dicho servicio.

Servicio industrial: Es el servicio que se presta a predios o inmuebles en los cuales se desarrollen actividades industriales que corresponden a procesos de transformación o de otro orden.


Servicio oficial: Es el que se presta a las entidades de carácter oficial, a los establecimientos públicos que no desarrollen permanentemente actividades de tipo comercial o industrial, a los planteles educativos de carácter oficial de todo nivel; a los hospitales, clínicas, centros de salud, ancianos, orfanatos de carácter oficial.

Servicio provisional: Es el servicio que se presta mediante fuentes de suministro de carácter comunitario, en zonas urbanas, sin posibilidades inmediatas de extensión de las redes de suministro domiciliario.

Servicio público de aseo: Es el servicio de recolección municipal de residuos, principalmente sólidos. También se incluyen las actividades complementarias de transporte, tratamiento, aprovechamiento y disposición final de tales residuos.

Igualmente incluye entre otras, las actividades complementarias de corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas, de lavado de estas áreas, transferencia, tratamiento y aprovechamiento.

Elabora: Coordinador Comercial	Revisa: Director Operativo	Aprueba: Gerente
Fecha: 10/01/2020	Fecha: 14/01/2020	Fecha: 31/01/2020

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL USUARIO	CÓDIGO	GC-PR-02
		VERSIÓN	02
		FECHA EDICIÓN.	31/01/2020

Servicio público domiciliario de acueducto: Llamado también servicio público domiciliario de agua potable. Es la distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición, como también la captación de agua y su procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.

Servicio público domiciliario de alcantarillado: Es la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos, por medio de tuberías y conductos, como también las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos

Servicio residencial: Es el servicio que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas.

Servicio temporal: Es el que se presta a obras en construcción, espectáculos públicos no permanentes, y a otros servicios no residenciales de carácter ocasional, con una duración no superior a un año, prorrogable a juicio de la empresa.

Suscriptor potencial: Persona que ha iniciado consultas para convertirse en suscriptor y/o usuario de los servicios Público ofrecido por la persona prestadora

Suscriptor: Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

Suspensión: Interrupción temporal del servicio por común acuerdo, por interés del servicio, o por incumplimiento o por otra de las causales previstas en la Ley 142 de 1994, en el decreto 302 de 2000, en las condiciones uniformes del contrato de servicio público y en las demás normas concordantes.

Usuario: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario de un inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio, equiparándose este último con el término consumidor.

Visita técnica: Es la inspección que se hace a un terreno o vivienda, con el fin de determinar la existencia de redes de acueducto, alcantarillado, la ruta de recolección de residuos y/o revisión previa para verificar cumplimiento de especificaciones técnicas de la organización de acuerdo al marco de referencia existente; teniendo en cuenta la solicitud diligenciada de servicios públicos domiciliarios, el certificado de estrato, planos existentes del sector y/o revisión previa para verificar cumplimiento de especificaciones técnicas de la organización de acuerdo a los diseños y estudios existentes.


7. GENERALIDADES

Los suscriptores y/o usuarios de los servicios prestados por La Cimarrona E.S.P., pueden presentar en la oficina de Atención al Usuario las siguientes **PETICIONES** relacionadas con las siguientes causales:

Servicio de Acueducto:

- ✓ Corrección de escapes en tuberías externas y en medidor.

Elabora: Coordinador Comercial	Revisa: Director Operativo	Aprueba: Gerente
Fecha: 10/01/2020	Fecha: 14/01/2020	Fecha: 31/01/2020

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL USUARIO	CÓDIGO	GC-PR-02
		VERSIÓN	02
		FECHA EDICIÓN.	31/01/2020

- ✓ Reconexión del servicio.
- ✓ Cambios de llaves, medidores y registros.
- ✓ Inactivación del servicio.
- ✓ Revisión por consumo.
- ✓ Compra de tapa para el medidor.
- ✓ Traslado de medidor

Servicio de Alcantarillado:

- ✓ Revisión por obstrucciones y/o daños en sumideros, red principal alcantarillado, acometidas, cámaras de inspección o MH
- ✓ Inspección existencia de redes de alcantarillado.
- ✓ Construcciones y restauración de sumideros y MH.

Servicio de Aseo:

- ✓ Recolección de residuos especiales, animales muertos, residuos en las vías y otros que ameriten atención inmediata.
- ✓ Compra de canecas

Para los tres servicios se puede presentar **PETICIONES** para:

- ✓ Cambio de suscriptor
- ✓ Solicitud duplicada de factura de servicios por pérdida o deterioro de la misma
- ✓ Cambio en la dirección actual del inmueble.
- ✓ Cambio de estrato
- ✓ Cambio de uso.

Los suscriptores potenciales pueden presentar **PETICIONES** para solicitar:


- ✓ Certificado de factibilidad de servicios públicos para plan parcial
- ✓ Certificado de viabilidad y disponibilidad de servicios públicos
- ✓ Actualización de certificado de factibilidad o viabilidad y disponibilidad de servicios públicos.
- ✓ Costos o presupuestos de conexión para los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo

A nivel interno el personal de la organización presenta las siguientes **PETICIONES**:

Servicio de acueducto:

- ✓ Suspensión del servicio de acueducto por incumplimiento en los pagos.

Elabora: Coordinador Comercial	Revisa: Director Operativo	Aprueba: Gerente
Fecha: 10/01/2020	Fecha: 14/01/2020	Fecha: 31/01/2020

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL USUARIO	CÓDIGO	GC-PR-02
		VERSIÓN	02
		FECHA EDICIÓN.	31/01/2020

- ✓ Revisión por alto consumo o desviación significativa.
- ✓ Revisión de medidores (frenados, ilegibles, en mal estado, cubiertos de arena, cemento entre otros).
- ✓ Corrección de escapes en tubería externa y en medidor.
- ✓ Revisión por posibles conexiones directas o fraudulentas.

Servicio de alcantarillado y Aseo:

- ✓ Los empleados de la organización pueden presentar las mismas peticiones que los usuarios.

Los suscriptores y/o usuarios de los servicios prestados por La Cimarrona E.S.P., pueden presentar en la oficina de Atención al Usuario las siguientes **QUEJAS** relacionadas con las siguientes causales:

Servicio de acueducto:

- ✓ Deficiencia en la prestación del servicio (Ejemplo: Baja presión en las partes altas del Municipio o en algunos sectores).

Servicio de alcantarillado:

- ✓ Malos olores generados por las redes de alcantarillado, sumideros y cámaras de inspección
- ✓ Inundaciones causadas por las redes de alcantarillado

Servicio de Aseo:

- ✓ Calles mal barridas
- ✓ No recolección de residuos

Para los tres servicios se puede presentar **QUEJAS** por:


- ✓ No entrega de factura
- ✓ Inconformidad con el comportamiento de los funcionarios de la ESP
- ✓ Trabajos de baja calidad, mal ejecutados o incompletos

Los suscriptores y/o usuarios de los servicios prestados por La Cimarrona E.S.P., pueden presentar en la oficina de Atención al Usuario los **RECLAMOS** relacionadas con la facturación de los servicios públicos

Para los tres servicios aplica:

- ✓ Revisión de la factura (por errores en cobro, en la lectura, altos consumos y aforos de residuos sólidos).
- ✓ Tarifas (alto costo).

Elabora: Coordinador Comercial	Revisa: Director Operativo	Aprueba: Gerente
Fecha: 10/01/2020	Fecha: 14/01/2020	Fecha: 31/01/2020

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL USUARIO	CÓDIGO	GC-PR-02
		VERSIÓN	02
		FECHA EDICIÓN.	31/01/2020


- ✓ Cobro de servicios sin ser prestados
- ✓ Cobro de inmueble desocupado

NOTA: Para identificar el tipo de PQR que se presente, es necesario tener en cuenta los criterios que establece la Resolución 2305 de la SSPD o las normas que se expidan o la modifiquen.

8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES


No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Atención al usuario, Gestión de las solicitudes	<p>El usuario y /o suscriptor presenta sus peticiones, quejas o reclamos como resultado de la prestación de los servicios.</p> <p>El funcionario de atención al usuario se encargada de identificar entre petición, queja o reclamo y canalizar la Información de las solicitudes del usuario, registrando y verificando sus datos personales e historial en el software SAIMYR (módulo PQR's).</p> <p>De ser posible, solucionar verbalmente la solicitud en el momento de recepción.</p> <p>Una vez registrada la información en el sistema (módulo PQR's) se Genera e imprime la solicitud (PQR's), que consta de un formato y un Acta de Visita.</p> <p>El formato lo firma el usuario que se presentó a la Oficina, al cual se le suministra una copia del mismo como constancia de su solicitud.</p> <p>El funcionario de atención al usuario encarpeta las solicitudes (PQR's) separadas por servicio y causal, las cuales se direccionan al área responsable para su programación y ejecución.</p> <p>El funcionario de atención al usuario se encarga de cerrar las Solicitudes (PQR's), mediante el reporte de la información del acta de visita</p>	Auxiliar de Atención al Usuario/ Coordinación Comercial /Coordinación Operativa/operarios acueducto alcantarillado

Elabora: Coordinador Comercial	Revisa: Director Operativo	Aprueba: Gerente
Fecha: 10/01/2020	Fecha: 14/01/2020	Fecha: 31/01/2020

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL USUARIO	CÓDIGO	GC-PR-02
		VERSIÓN	02
		FECHA EDICIÓN.	31/01/2020


		<p>ejecutada, transcribe los resultados del acta de visita en el software SAIMYR (módulo PQR's).</p> <p>El Director Operativo y Comercial o su delegado diariamente verifica aleatoriamente el contenido y respuesta de las PQR's, revisa la realización de mínimo uno de los trabajos de acueducto, alcantarillado y adicionalmente las instalaciones nuevas, el registro de dichas revisiones debe quedar al respaldo de la petición, queja o reclamo.</p> <p>GC-FR-13 PQRS MÁS FRECUENTES diligenciar el formato con la información solicitada y direccionar al funcionario responsable acorde a las fechas establecidas en el cronograma de actividades atención al usuario.</p> <p>PUNTO DE CONTROL</p>	
2	<p>Solicitud de Certificado Factibilidad para plan parcial.</p> <p>Certificado de viabilidad y disponibilidad</p> <p>presupuesto o costos para la conexión a los servicios públicos (instalación nueva)</p>	<p>El suscriptor potencial se presenta a la Oficina de Atención al Usuario solicitando:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Certificado Factibilidad para plan parcial. ✓ Certificado de viabilidad y disponibilidad ✓ Visita para presupuesto o costos para instalación nueva ✓ Actualización de certificado de viabilidad y disponibilidad <p>de acuerdo a la solicitud presentada la el funcionario de Atención al Usuario entrega el formato GC-FR-19 SOLICITUD DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO indicando los requisitos y documentación a presentar para anexar en el mismo.</p> <p>El funcionario de atención al usuario en el momento de recibir del suscriptor potencial el formato GC-FR-19 SOLICITUD DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO diligenciado y con la información adjunta al mismo, le asigna consecutivo y le entrega el desprendible con el número de consecutivo al suscriptor potencial.</p>	<p>Auxiliar de Atención al Usuario/ Coordinación Comercial /Coordinación Operativa/Director operativo</p>

Elabora: Coordinador Comercial	Revisa: Director Operativo	Aprueba: Gerente
Fecha: 10/01/2020	Fecha: 14/01/2020	Fecha: 31/01/2020

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL USUARIO	CÓDIGO	GC-PR-02
		VERSIÓN	02
		FECHA EDICIÓN.	31/01/2020


		<p>El funcionario de atención al usuario registra la información de las solicitudes realizadas bajo el formato GC-FR-19 SOLICITUD DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO , ALCANTARILLADO Y ASEO en el formato GC-FR-08 REGISTRO SOLICITUD CERTIFICADO DE FACTIBILIDAD Y CERTIFICADO DE VIABILIDAD Y DISPONIBILIDAD</p> <p>El funcionario de atención al usuario remite el formato GC-FR-19 SOLICITUD DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO debidamente diligenciado y con la documentación requerida, al funcionario responsable para su ejecución</p> <p style="text-align: center;">✓ certificado de viabilidad y disponibilidad</p> <p>El coordinador de acueducto y alcantarillado define las condiciones para otorgar la viabilidad y disponibilidad verifica las condiciones técnicas para la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, el cual registra las observaciones en el Numeral 9 de este formato, esta información es transferida al funcionario de atención al usuario el cual elabora dos certificados de viabilidad y disponibilidad uno para entregarle al el usuario y otra para la conservar en el archivo central Empresa.</p> <p>Estos documentos son transferidos nuevamente al coordinador de acueducto y alcantarillado para su revisión, aprobación y firma, de igual manera los certificados son trasladados al Director operativo y comercial para que los firme.</p> <p style="text-align: center;">✓ Certificado Factibilidad para plan parcial</p>	
--	--	---	--

Elabora: Coordinador Comercial	Revisa: Director Operativo	Aprueba: Gerente
Fecha: 10/01/2020	Fecha: 14/01/2020	Fecha: 31/01/2020

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL USUARIO	CÓDIGO	GC-PR-02
		VERSIÓN	02
		FECHA EDICIÓN.	31/01/2020


		<p>El director operativo y comercial elabora y gestiona las firmas necesarias para los certificados de factibilidad, teniendo en cuenta que para este es necesario realizar análisis y estudios a las condiciones técnicas de los sistemas de acueducto y alcantarillado.</p> <p>elabora dos Certificados Factibilidad uno para entregarle al el usuario y otra para la conservar en el archivo central Empresa.</p> <p>El usuario se presenta en la Oficina de Atención al Usuario a reclamar el certificado de factibilidad o certificado de viabilidad y disponibilidad, se le entrega el original, y firmar la copia como constancia de recibo la cual se conserva en el archivo central de la empresa.</p> <p style="text-align: center;">✓ Visita para presupuesto o costos para instalación nueva</p> <p>El suscriptor potencial se presenta en la Oficina de Atención al Usuario a solicitar el presupuesto o costos para instalación nueva, el coordinador de acueducto es el encargado de verificar las condiciones técnicas y realizar los análisis de precios unitarios para definir los costos de instalación a los servicios de acueducto y alcantarillado al igual define la necesidad de realizar obras complementarias a la instalación como rotura de vía.</p> <p>Una vez el coordinador de acueducto y alcantarillado define el presupuesto de obra para la conexión a los servicios públicos direcciona esta información al funcionario de atención al usuario, el cual se encarga de poner en conocimiento del suscriptor potencial el presupuesto o costo para la conexión a los servicios públicos.</p>	
--	--	---	--

Elabora: Coordinador Comercial	Revisa: Director Operativo	Aprueba: Gerente
Fecha: 10/01/2020	Fecha: 14/01/2020	Fecha: 31/01/2020

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL USUARIO	CÓDIGO	GC-PR-02
		VERSIÓN	02
		FECHA EDICIÓN.	31/01/2020


		<p>al aceptar el valor del presupuesto o costo para la conexión a los servicios públicos, el usuario potencial realiza la solicitud de manera presencial en la oficina de atención al para efectuar la instalación nueva, momento en el cual se entrega información del Contrato de Condiciones Uniformes y la orden para reclamar las canecas verde y naranja en el almacén de la Empresa.</p> <p>El funcionario de atención al usuario encarpeta las solicitudes (PQR's) para la instalación nueva, las cuales se direccionan al área responsable para su programación y ejecución</p> <p>PUNTO DE CONTROL</p>	
3	Ordenar el archivo de gestión atención al usuario	<p>Clasificar y encarpetar en orden cronológico de acuerdo a la fecha y mes de ejecución:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ las solicitudes de Instalaciones nuevas ✓ las solicitudes certificadas de factibilidad ✓ las solicitudes de certificados de viabilidad y disponibilidad ✓ Las peticiones, quejas y reclamos realizadas en los servicios de acueducto alcantarillado y aseo <p>Remitirse a la tabla de retención documental de atención al usuario, para controlar el orden de la documentación y tiempos de entrega al archivo central</p>	Auxiliar Atención al Usuario
4	Llevar reportes de actividades operativas	<p>Ejecutar el control de actividades operativas mediante el registro en los formatos establecidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ GC-FR-10 INSTALACIONES NUEVAS Y TEMPORALES ✓ GC-FR-11 SUMINISTROS FINANCIADOS ✓ GC-FR-12 NOVEDADES DE LOS SUSCRIPTORES ✓ GC-FR-14 COBRO DE SERVICIOS ESPECIALES 	Auxiliar Atención al Usuario

Elabora: Coordinador Comercial	Revisa: Director Operativo	Aprueba: Gerente
Fecha: 10/01/2020	Fecha: 14/01/2020	Fecha: 31/01/2020

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL USUARIO	CÓDIGO	GC-PR-02
		VERSIÓN	02
		FECHA EDICIÓN.	31/01/2020


		<p>diligenciar los formatos con la información solicitada y direccionar al funcionario responsable acorde a las fechas establecidas en el cronograma de actividades atención al usuario.</p> <p>El cronograma de actividades atención al usuario esta en la carpeta de documentos de apoyo.</p> <p>PUNTO DE CONTROL</p>	
5	suspensiones	<p>La auxiliar de facturación (recaudo) suministra el listado de los usuarios que tengan una cuenta vencida y los usuarios con acuerdo de pago que no han cumplido con el de pago de los servicios públicos</p> <p>El funcionario de atención al usuario Ingresa al software SAIMYR (módulo PQR's) y genera las actas de visita para la suspensión de los servicios a los usuarios que presentan mora en el pago de los servicios públicos, con base en el informe entregado desde el área de facturación</p> <p>Durante el periodo de suspensiones El funcionario de atención al usuario autoriza el pago de factura cuando tiene una o más cuenta vencidas, el usuario la debe realizar el pago de la factura y presentarse a la oficina de atención al usuario nuevamente como requisito, para asentar la factura paga y retirarlo del reporte de suspensiones.</p> <p>Las actas de visita son distribuidas por sectores y son entregadas a los operarios para proceder con la suspensión del servicio de acueducto</p> <p>Si la suspensión fue realizada, el usuario debe presentarse a la oficina de atención al usuario con la factura paga y solicitar la reinstalación del servicio, que la realizara el mismo operario que ejecuto la suspensión.</p>	<p>Auxiliar de Atención al Usuario/ Coordinación Comercial /Coordinación Operativa/operarios acueducto alcantarillado</p>

Elabora: Coordinador Comercial	Revisa: Director Operativo	Aprueba: Gerente
Fecha: 10/01/2020	Fecha: 14/01/2020	Fecha: 31/01/2020

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL USUARIO	CÓDIGO	GC-PR-02
		VERSIÓN	02
		FECHA EDICIÓN.	31/01/2020

		<p>Diligenciar formatos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ GC-FR-07 SUSPENSIONES Y RECUPERACIÓN DE CARTERA ✓ GC-FR-04 RECONEXIÓN O REINSTALACIÓN DEL SERVICIO ✓ GC-FR-03 SUSPENSIÓN O CORTE DEL SERVICIO <p>diligenciar los formatos con la información solicitada y direccionar al funcionario responsable acorde a las fechas establecidas en el cronograma de actividades atención al usuario.</p> <p>El cronograma de actividades atención al usuario está en la carpeta de documentos de apoyo.</p>	
6	Medición de indicadores	<p>Realizar el monitoreo semestral a los indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nivel de Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos acueducto ✓ Nivel de Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos alcantarillado ✓ Nivel de Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos aseo ✓ Nivel de Atención de Conexiones Nuevas en el Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo 	Auxiliar Atención al Usuario
7	Medición de la satisfacción del usuario y/o ciudadano.	<p>medir y evaluar el nivel de satisfacción del usuario y/o ciudadano realizando:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ encuestas aplicadas diariamente a los usuarios que se presentan a la oficina de atención al usuario. <p>Encuestas a los usuarios a través de la factura de servicios o en anexos a esta en el primer y segundo semestre del año.</p> <p>Su medición se efectúa en el primer y segundo semestre del año.</p> <p>GC-FR-15 ENCUESTA SATISFACCIÓN ENERO-JUNIO</p> <p>ver documentos de apoyo</p>	Auxiliar Atención al Usuario/ Coordinador Comercial


Elabora: Coordinador Comercial	Revisa: Director Operativo	Aprueba: Gerente
Fecha: 10/01/2020	Fecha: 14/01/2020	Fecha: 31/01/2020

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL USUARIO	CÓDIGO	GC-PR-02
		VERSIÓN	02
		FECHA EDICIÓN.	31/01/2020

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ buzón de sugerencias en el cual el usuario transfiere su saber y sus observaciones en una relación gana-gana con la Empresa, donde la finalidad es escuchar la voz del cliente. <p>Su apertura se realiza mensualmente, de esta actividad se deja constancia en un acta, los responsables son: El funcionario de atención al usuario y la jefe de control Interno</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cada dos años se realiza con un externo la encuesta de satisfacción a los usuarios, con el fin de conocer la percepción que tienen acerca de los servicios prestados por La Cimarrona E.S.P. 	
8	Comité de satisfacción	Realizar cada dos meses el Comité de satisfacción, reportar la atención y el cumplimiento de las solicitudes (PQR's) realizadas por los usuarios para cada uno de los servicios.	Coordinador Comercial
9	Elaboración de informes mensuales sui	Generar reporte PQR para el SUI (Sistema Único de Información) antes del quinto (5) día de cada mes para cargar la información requerida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.	Auxiliar Atención al Usuario


9. PUNTOS DE CONTROL

Elabora: Coordinador Comercial	Revisa: Director Operativo	Aprueba: Gerente
Fecha: 10/01/2020	Fecha: 14/01/2020	Fecha: 31/01/2020

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL USUARIO	CÓDIGO	GC-PR-02
		VERSIÓN	02
		FECHA EDICIÓN.	31/01/2020

ACTIVIDAD DONDE SE CONTROLA	COMO SE CONTROLA	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	ACCIÓN A TOMAR (SI NO CUMPLE CRITERIO DE ACEPTACIÓN)	REGISTRO DE LA ACCIÓN TOMADA	RESPONSABLE DEL CONTROL
1. Atención al usuario, Gestión de las solicitudes	Formato GC-FR-21 CONTROL DE PQRS, SAIMYR (módulo PQR's)	Entrega de la PQR ejecutada y registro de la respuesta en SAIMYR (módulo PQR's). PQR ejecutada dentro de los tiempos establecidos en la normatividad legal vigente	Verificación formato GC-FR-21 CONTROL DE PQRS	Generar una no conformidad Llevar datos de PQR extemporáneas al comité de satisfacción	Auxiliar de atención al usuario
Solicitud de Certificado Factibilidad para plan parcial. Certificado de viabilidad y disponibilidad presupuesto o costos para la conexión a los servicios públicos (instalación nueva)	Verificación de los documentos solicitados para cada tipo de trámite a través del formato GC-FR-19 SOLICITUD DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO	Vigencia de los documentos Documentación completa Formato diligenciado en su totalidad Firmas originales del suscriptor potencial	No se acepta la solicitud	se le informa al usuario los requisitos faltantes	Auxiliar de atención al usuario

Elabora: Coordinador Comercial	Revisa: Director Operativo	Aprueba: Gerente
Fecha: 10/01/2020	Fecha: 14/01/2020	Fecha: 31/01/2020

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL USUARIO	CÓDIGO	GC-PR-02
		VERSIÓN	02
		FECHA EDICIÓN.	31/01/2020

ACTIVIDAD DONDE SE CONTROLA	COMO SE CONTROLA	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	ACCIÓN A TOMAR (SI NO CUMPLE CRITERIO DE ACEPTACIÓN)	REGISTRO DE LA ACCIÓN TOMADA	RESPONSABLE DEL CONTROL
4. Control de actividades operativas	Cronograma de actividades atención	Diligenciar los formatos con la información solicitada y direccionar al funcionario responsable acorde a las fechas establecidas.	Retro alimentación al funcionario de atención al usuario.	Acta de reunión	Coordinador Comercial
5. Control periodo de suspensión.	SAIMYR (módulo PQR's) Verificación del acta de suspensión	Suspensión del servicio ejecutada	Identificar causa de la no suspensión	Reprogramar la suspensión SAIMYR (módulo PQR's)	Auxiliar de Atención al Usuario/ coordinación comercial
7. medición de la satisfacción del usuario y/o ciudadano.	Formato GC-FR-16 TABULACIÓN ENCUESTA SATISFACCIÓN	Cumplir con la cantidad de encuestas a realizar de acuerdo al cálculo de la muestra	Completar la cantidad de encuestas de acuerdo al calculo de la muestra	GC-FR-16 TABULACIÓN ENCUESTA SATISFACCIÓN	auxiliar de atención al usuario

Elabora: Coordinador Comercial	Revisa: Director Operativo	Aprueba: Gerente
Fecha: 10/01/2020	Fecha: 14/01/2020	Fecha: 31/01/2020