



## PLAN DE ACCIÓN POR PROCESOS

Código: F.PCO.021

Versión: 8.0

Vigencia: 29/03/2021

2024

PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE

RESPONSABLE: OSCAR MAURICIO PAZ

JEFE DIVISIÓN ATENCIÓN INTEGRAL AL USUARIO

PROYECTO U OBJETIVO INSTITUCIONAL	Ponderado Objetivo	Indicador Objetivo	Meta Objetivo	Ponderado Meta Objetivo	FUENTE RECURSOS			ACCIONES PROGRAMADAS	META	Ponderado Meta Acción	Tiempo Estimado (Meses)	CRONOGRAMA		INDICADOR ACCION		RESPONSABLE	
					PROPIOS	SGP	OTROS					INICIO	FINAL	N°	Fórmula de Cálculo		Und
1. DISMINUIR LAS QUEJAS Y RECLAMOS, MEDIANTE LA ATENCIÓN OPORTUNA DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE.	100%	Oportunidad en la Respuestas a Derechos de Petición	Aumentar en un 1 % la oportunidad de respuesta de los Derechos de Petición	30%	x			1.1 Disminuir las reclamaciones accedidas, generadas por errores en los procesos y procedimientos internos.	Disminuir el Índice de Reclamación en un 5%	20%	12	18/01/2024	31/12/2024	1	[Promedio Reclamaciones del Año / Numero Total de Usuarios] * 100	%	Jefe División Atención Integral al Suscriptor Responsables de Proceso
								1.2 Determinar el tiempo promedio de atención a usuarios en Ventanilla para evaluar y optimizarlo en caso de ser necesario. Disminuir los tiempos de atención en visitas para resolver PQR.	Reducir en un 40% el número de PQR pendientes de respuesta	10%	12	18/01/2024	31/12/2024	2	[PQR'S Pendientes de Respuesta / Total Reclamaciones] * 100	%	Jefe División Atención Integral al Suscriptor - Auxiliares Atención AIS
								Mejorar el tiempo de atención de las visitas para resolver las PQR.	Reducir en un 2.5% el tiempo de atención en visitas PQR	10%	12	18/01/2024	31/12/2024	3	[Peticiónes Mal Ingresadas / Total Peticiónes] * 100	%	Jefe División Atención Integral al Suscriptor - Auxiliares Atención AIS
								1.3 Determinar y analizar el índice de reformados, relacionados con los servicios de acueducto y alcantarillado.	Disminuir en un 3% el valor de los reformados	15%	12	18/01/2024	31/12/2024	4	[Valor Reformados / Valor de la Facturación] * 100	%	Jefes Divisiones: AIS, Comercial, Medición y Control
									Disminuir en un 5% el número de reformados	15%	12	18/01/2024	31/12/2024	5	[Total Reformados / N° Usuarios] * 100	%	Jefes Divisiones: AIS, Comercial, Medición y Control

Descripción	Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre:	OSCAR MAURICIO PAZ	JEIVER TAPIA CIFUENTES	JOHN DIEGO PARRA
Cargo:	Jefe División Atención Integral al Suscriptor	Jefe Planeación y Estudios	Gerente
Fecha:	15/01/2024	18/01/2024	18/01/2024
Firma:			