

		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SERVICIO AL CLIENTE		Código: SAC-C016		
				Versión: 10		
				Fecha: 08/11/2022		
TIPO DE PROCESO		OBJETIVO		ALCANCE		
Misional		Gestionar los requerimientos formulados por las partes interesadas, para satisfacer sus necesidades, a través de la implementación de estrategias de atención permanente, mediante canales de comunicación, intervención social y rendición de cuentas, donde se de a conocer el propósito de la entidad en materia de agua potable y saneamiento básico, liderando además, proyectos encaminados a comunidades, con énfasis en el sector educativo en el marco de su bienestar integral.		Desde la planificación y desarrollo para la orientación de las necesidades y requerimientos formulados por las partes interesadas ante EPC, las acciones para el fortalecimiento de canales de comunicación, la intervención social y la rendición de cuentas hasta la evaluación de la percepción de los productos y servicios ofrecidos.		
RESPONSABLE						
Director de Servicio al Cliente						
ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS		
Insumo	Proveedores	Planear	Hacer	Producto o Servicio		
1.Directrices de Direcciónamiento estratégico - PDD - PE 2. Necesidades del Cliente en agua potable y saneamiento básico. 3. Directrices del programa nacional de servicio al ciudadano 4. Necesidades de comunicación interna y externa. 5. Peticiones, quejas y reclamos. 6. Información sobre la gestión de los proyectos y el aseguramiento en la prestación del servicio. 7. Necesidad de realizar una intervención social integral en cada etapa del ciclo de vida de los proyectos que se lideran en la entidad. 8. Expectativas y necesidades de las partes interesadas. 9. Características del contexto interno y externo de la organización, en términos de necesidades de Cliente y grupos de interés 10. Herramientas de seguimiento y medición	1. Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio 2. Gobernación de Cundinamarca 3. Municipios 4. Medios de Comunicación 5. Todos los procesos de Gestión 6. Departamento Administrativo de la función publica - DAFP.	1. Identificar las necesidades de los clientes asociadas al PGS 4. Construir el Plan de Gestión Social 2. Construir el Plan de comunicaciones 3. Construir la Guía de intervención social integral a proyectos 4. Construir estrategias encaminados al bienestar social de comunidades y grupos de interés relacionados con la prestación de servicios AAA. Verificar 1. Seguimiento y evaluación a mecanismos de fortalecimiento de comunicaciones, ejecución del Plan de Gestión Social y medición de satisfacción de los clientes y demás grupos de interés. 2. Seguimiento a la implementación de la Guía de intervención social integral a proyectos 3.Seguimiento a la correcta ejecución del programa AVS	1. Implementar estrategias para la atención a los ciudadanos 2 Diseñar e implementar estrategias comunicaciones. 3. Fomentar conocimiento, comportamientos y apropiación de los proyectos de agua potable y saneamiento básico y de cultura del agua. 4. Implementar mecanismos para fortalecer la cultura de respuesta oportuna de atención las peticiones, quejas y reclamos. 5. Diseñar e implementar estrategias de participación ciudadana, según directrices normativas. 6. implementar la Guía de intervención social integral a proyectos. 7. Implementar el seguimiento al programa agua vida y saber y demás programas sociales Actuar 1. Implementar las acciones de mejoramiento para el fortalecimiento del proceso de servicio al cliente y por ende el cumplimiento de su objetivo	1. Espacios y mecanismos de participación ciudadana en términos de información, dialogo e incentivos. 2. Estrategias de Comunicación interna y externa 3. Lineamientos y estrategias de atención a los ciudadanos y participación ciudadana. 4. Evaluación e informe de la satisfacción de los clientes frente a los productos y servicios ofrecidos por la Entidad. .		
INFORMACIÓN DOCUMENTADA Y REQUISITOS APLICABLES						
EXTERNOS Y LEGALES		MIPG	ISO 9001	MÉTODOS	REGISTROS	
Normograma		1. Dimensión de Gestión con valores para resultados 2.Dimensión Información y comunicación 3. Dimensión estratégica de gestión del talento humano 4. Dimensión de Direcciónamiento estratégico	4.1/4.2/4.4/ 5.1/5.3/6.1/ 6.3/7.1.1/7.3/ 7.4/7.5/8.1/ 8.2/8.5/8.6/ 8.7/9.1/10 ISO 45001 4.1/5.1/5.3/7.3/ 10.1/10.3	Procedimientos Planes Manuales Instructivos Guías	Formatos	
RIESGOS, CONTROLES E INDICADORES						
RIESGOS Y OPORTUNIDADES			INDICADORES			
1. Mapa de Riesgos Institucionales 2. Plan de Mejoramiento por Procesos			1. Efectividad en los canales de comunicaciones 2. Nivel de satisfacción de los clientes 3. Indicadores de autodiagnósticos			
RECURSOS			TALENTO HUMANO			
TÉCNICOS, TECNOLÓGICOS, INFRAESTRUCTURA						
Puestos de trabajo, equipos de cómputo e impresión, servicios de apoyo (hosting, internet, canales de comunicación, telefonía móvil), Sistemas de Información, Servidor, redes, sistemas de comunicaciones, suministros, transporte.			Director de Servicio al Cliente, Profesional Junior II y Contratistas de Apoyo a la Gestión.			
CONTROL DE CAMBIOS						
Versión	Cambio			Fecha	Responsable	Cargo
0	Versión inicial del documento					
1	Se involucra el concepto del ciclo PHVA en la determinación de las actividades del proceso y se realizan ajustes a nivel general de la caracterización, tales como el objetivo, alcance,					
2	Se incorporó el Instructivo para el uso de la Imagen corporativa e hicieron algunas modificaciones de forma.					
3	Se ajustaron los numerales de la norma NTCGP1000/2009					
4	Se ajustó el nombre de un procedimiento			2/09/2015	Guillermo Rincón Triana	Director
5	Actualización cambio de imagen corporativa			11/08/2016	Guillermo Rincón Triana	Director
6	Incluir nuevos procedimientos			2/10/2017	Guillermo Rincón Triana	Director
7	Reestructuración del documento inicial, con los cambios presentados en la actualización de la Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2015			29/06/2018	Guillermo Rincón Triana	Director
8	Actualización numerales de la norma ISO 9001: 2015 e inclusión matriz tratamiento de oportunidades			27/08/2018	Guillermo Rincón Triana	Director
9	Se ajustaron: el objetivo, alcance, políticas de operación y actividades del ciclo PHVA			9/12/2020	Felipe Vaneas	Director
10	Inclusión de numerales de la ISO 45001:2018			8/11/2022	Felipe Vaneas	Director