TALLER CASO PRACTICO

OBJETIVO: Establecer las políticas y actividades para responder oportunamente las solicitudes, quejas, reclamos y/o sugerencias que se presenten por parte de los usuarios a la empresa, frente a los procesos de la empresa.

ALCANCE: Inicia con la recepción del requerimiento de los usuarios y termina con el registro de la respuesta y la medición de la satisfacción del usuario al requerimiento presentado.

ELABORO : AUXILIAR DE ATENCION AL USUARIO EN OFICINA	**REVISO**	**APROBO**
FECHA :04/10/2018	**FECHA**	**FECHA**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

PROVEEDOR.	DOCUMENTO DE ENTRADA	INICIO DE TAREA	ACTIVIDAD.	DESCRIPCION DE LA TAREA	PUNTO DE CONTROL				SALIDA
					Que va a controlar	Quien lo va a controlar	Cuando lo va hacer	EVIDENCIA	
USUARIO	FACTURA - CODIGO DE USUARIO	Petición, queja o reclamo sobre la prestación del servicio de energía eléctrica	Radicar en el sistema comercial las diferentes reclamaciones o peticiones de los usuarios	El auxiliar de PQR Recibe la petición, queja o reclamo, evalúa inicialmente y comunica al usuario las alternativas de solución y dependiendo de la complejidad del PQR se trasladara al supervisor comercial o al area correspondiente.**(sistema ,genera algun soporte)**	Planeación de la solución a la petición, queja o reclamo- Tiempo de respuesta al usuario.	ATENCION AL USUARIO - SUPERVISOR	DIARIO	PQR DILEGENCIADO EN FISICO Y EN EL SOFWARE	
USUARIO	• Solicitud verbal y/o por escrito para cambio de suscriptor. y/o actualizacion de datos • Factura del Usuario. • Certificado de tradición y libertad máximo con tres meses de expedición. • Fotocopia de la cedula del nuevo propietario. Y certificado de estratificación.	Recibir la solicitud y verificar la documentacion, inmediatamente se registra y se cambia en el sistema comercial de acuerdo a la solcitud del usuario	ACTUALIZACION DE DATOS DE USUARIOS	Se ingresa al sistema comercial en el modulo de PQR, con el codigo del usuario, se actualizan los datos respectivos de acuerdo a la solcitud, se graba la informacion actualizada	que la información se actualice en el sistema comercial	ATENCION AL USUARIO -	MENSUALMENTE	FACTURA DEL USUARIO CON DATOS ACTUALIZADOS	
USUARIO	FACTURA - CODIGO DE USUARIO	Requerimiento del usuario verbal y/o escrito	CAMBIO DE MEDIDOR POR DAÑO	El Auxiliar de Atención al Usuario busca el código en la copia de la factura en la documentación requerida al usuario, ingresa al módulo de PQR el código del usuario, le da en recepción de PQR – NUEVO PQR- PETICION- escoge la causal CONEXIÓN NIVEL TENSION 1, describe el detalle: (cambio de medidor por daño), se graba y se emprime el PQR del usuario por el modulo en el sistema comercial solicitud del servicio.	EL CONSUMO REAL DEL USUARIO	FACTURACION	DIARIO	PQR IMPRESO DEL CAMBIO DE MEDIDOR	
USUARIO	FACTURA , COPIA DE LA CEDULA DEL PROPIETARIO, DOCUMENTOS DEL TECNCIO ELECTRICISTA PARTICULAR Y AUTORIZACION DEL PROPIETARIO SI LO REQUIERE	Requerimiento del usuario verbal y/o escrito	CAMBIO DE MEDIDOR POR AMPLIACION DE CARGA	El Auxiliar de Atención al Usuario busca el código en la copia de la factura en la documentación requerida al usuario, ingresa al módulo de PQR el código del usuario, le da en recepción de PQR – NUEVO PQR- PETICION- escoge la causal CONEXIÓN NIVEL TENSION 1, describe el detalle: (cambio de medidor -ampliacion de carga por solicitud del usuario), se graba y se emprime el PQR del usuario por el modulo en el sistema comercial solicitud del servicio.		FACTURACION	DIARIO	PQR IMPRESO DEL CAMBIO DE MEDIDOR	
USUARIO NUEVO	• Formato de Solicitud para el servicio de energía. • Fotocopia de la cédula del propietario • Certificado de tradición y libertad- Compra Venta Autenticada • Certificado de estratificación. (Alcaldía Planeación Municipal). • Declaración del constructor RETIE Y RETILAP. • Documentos del constructor. (fotocopia de tarjeta profesional y cédula). • Croquis donde se evidencie Interruptores, tomacorrientes, número y calibre de conductor, protecciones de sobre corriente y localización del sistema de puesta a tierra. Edificaciones multifamiliares:(mayor a tres unidades consecutivas, bajo una misma licencia de construcción) Original y copia del proyecto (memorias de cálculo y planos) en original y magnéticos, elaborados y firmados por un ingeniero electricista. • Certificación plena RETIE Y RETILAP (Cuando aplique).	El usuario se acerca a la oficina de Atención al Usuario y solicita información sobre los requisitos necesarios para la conexión del servicio de energía eléctrica en el inmueble. El Auxiliar de Atención al Usuario le entrega el documento de requisitos para conexión – separación o cambio de servicio.	SOLICITUD DE CONEXIÓN DEL SERVICIO DE ENERGIA ELECTRICA PARA USUARIO NUEVO.	El usuario le presenta a la Auxiliar de Atención al Usuario la documentación solicitada para aprobación, se traslada al supervisor del área, el cual determina si existe factibilidad de acuerdo a la información suministrada por el usuario y dando cumplimiento a la normatividad RETIE Una vez dada la factibilidad y punto de conexión, el líder comercial otorga la aprobación de la conexión. (dentro de los cinco (5) días hábiles de radicada).	DOCUMENTACION COMPLETA Y DENTRO DE TEMPO ESTABLECIDO	ATENCION AL USUARIO	DIARIO	DOCUMENTACION ENTREGADA POR PARTE USUARIO VISITA TECNICA IMPRESA DEL SISTEMA COMERCIAL PARA VERIFICACION EN CAMPO DEL CUMPLIMIENTO DE RETIE	
EMPRESA	ORDEN DE INSTALACION	ORDEN DE INSTALACION IMPRESA	ORDEN DE INSTALACION DEL SERIVICO DE ENEREGIA	El Auxiliar de Atención al Usuario ingresa a la base de datos del sistema comercial las características adicionales e imprime la orden de instalación de servicios. Se le entrega al Área control de energía con la solicitud del servicio para su respectiva instalación del servicio de energía eléctrica por primera vez. El Auxiliar de Atención al Usuario ingresa a la base de datos del sistema comercial las características adicionales e imprime la orden de instalación de servicios. Se le entrega al Área control de energía con la solicitud del servicio para su respectiva instalación del servicio de energía eléctrica por primera vez.	DATOS CORRECTOS EN LA ORDEN DE INSTALACION	ATENCION AL USUARIO	DIARIO	ORDEN DE INSTALACION FIRMADA POR EL TECNICO ELECTRICISTA Y EL USUARIO	