

# **MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DE CARGOS**

Documento del área de Gestión PQR de la empresa  
Vanti S.A E.S.P

Versión N°1 - octubre 2020

Realizado por: Catalina Poveda  
Aprobado por: Angela Duran

## Contenido

CAPITULO I.....	3
CONTENIDO GENERAL .....	3
1. PRESENTACIÓN .....	3
2. ORGANIGRAMA.....	3
2.1 Organigrama de la empresa Vanti S.A E.SP.....	4
2.2 Organigrama del área de Gestión PQR .....	5
3. GLOSARIO .....	6
4. DIAGRAMAS DE LOS PROCESOS QUE SE DESARROLLAN EN EL ÁREA .....	7
4.1 Proceso global del modelo resolución PQRS.....	8
4.2 Proceso que realiza la central de escritos - Proveedor Millenium .....	11
4.3 Proceso que realiza el Back Office - Proveedor Avanza.....	12
5. FORMATO QUE DESCRIBE CARGOS Y FUNCIONES .....	13
CAPITULO II .....	16
DESCRIPCIÓN DE CARGOS .....	16
SECCIÓN I.....	16
Puesto de trabajo del supervisor de atención PQRS para la central de escritos.....	16
Puesto de trabajo del supervisor de atención PQRS para el Back Office.....	19
SECCIÓN II.....	22
Puesto de trabajo del auditor de servicio al cliente.....	22
Puesto de trabajo del especialista en entes de control .....	28
SECCIÓN III.....	33
Puesto de trabajo del analista de PQRS.....	33
Puesto de trabajo del analista calidad.....	40
Puesto de trabajo del analista indicadores .....	47
Puesto de trabajo del analista información .....	52
SECCIÓN IV .....	58
Puesto de trabajo del técnico en gestión de PQRS .....	58

## CAPITULO I

### CONTENIDO GENERAL

#### I. PRESENTACIÓN

El manual de funciones para el área de gestión PQR es el instrumento que contiene las funciones, competencia y elementos esenciales para desempeñar las actividades que se realizan en cada cargo del área.

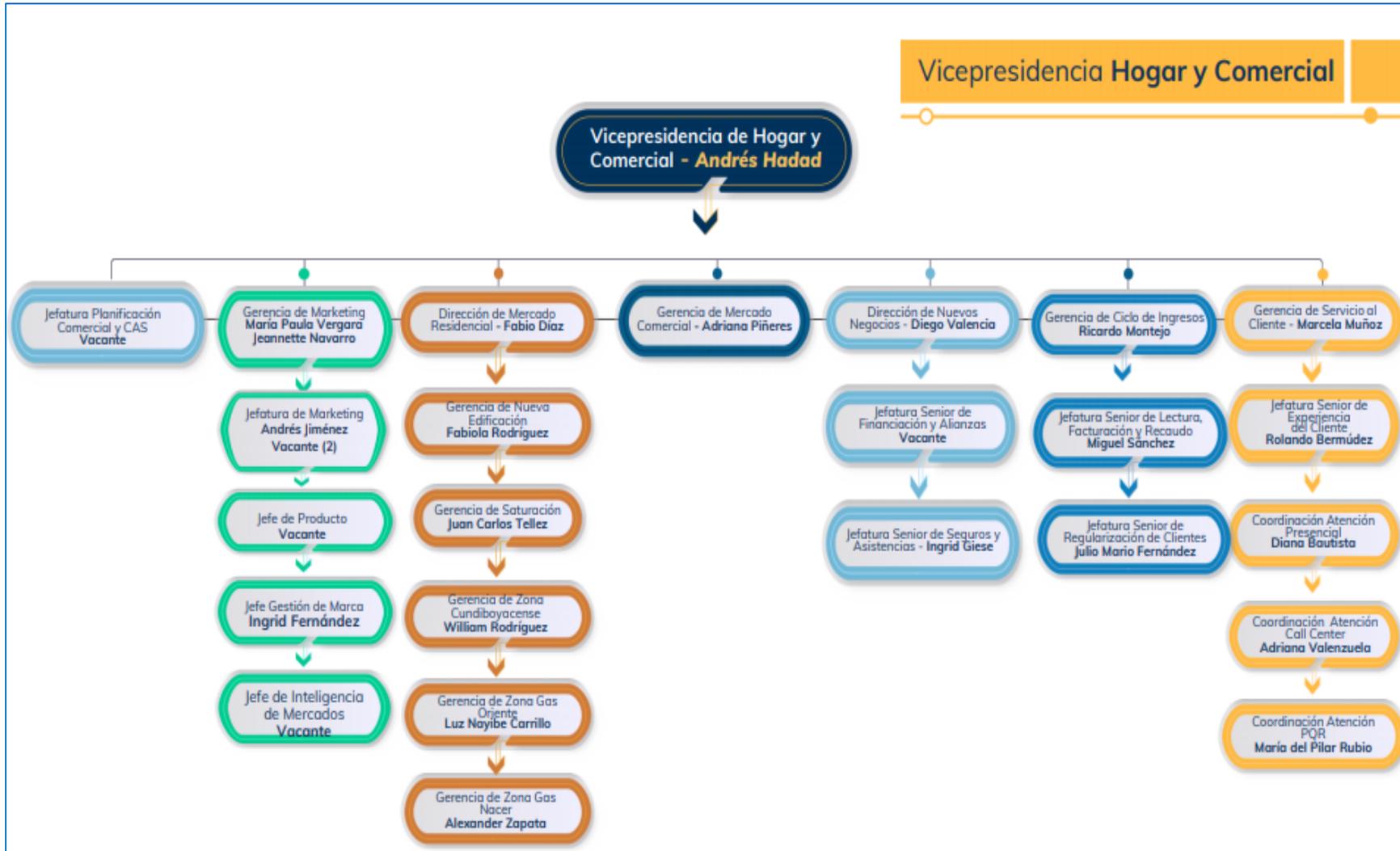
Los objetivos específicos del manual de funciones para los cargos del área de gestión PQR son:

- Indicar con claridad los procesos que se desarrollan en el área.
- Describir los cargos de trabajo del área de gestión PQR.
- Especificar las funciones y competencias de los puestos de trabajo.

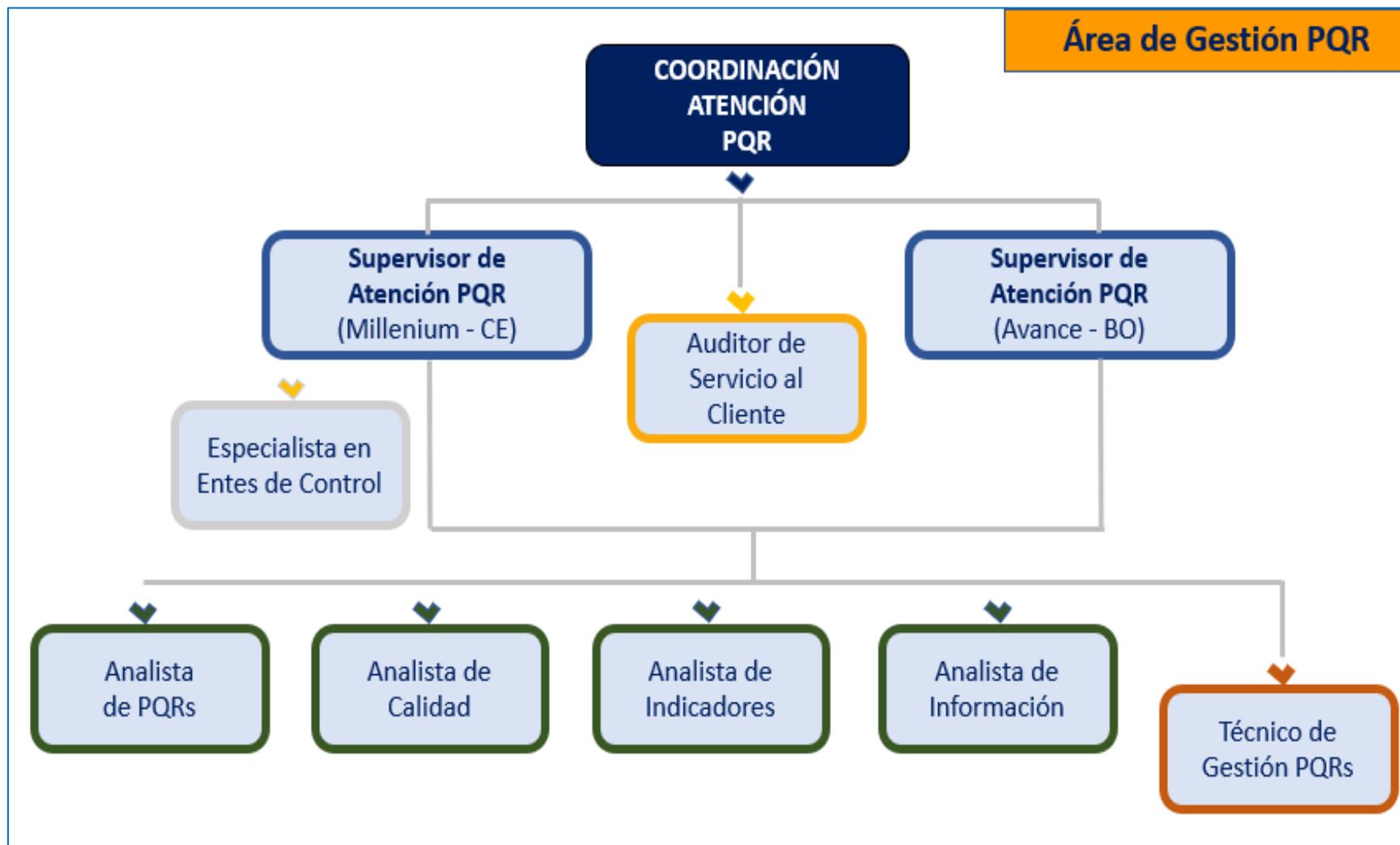
#### 2. ORGANIGRAMA

A continuación, se presentan el organigrama de la empresa Vanti S.A E.S.P. y el organigrama del área de Gestión PQRS, con el fin de identificar los puestos de trabajo que hacen parte del área.

## 2.1 Organigrama de la empresa Vanti S.A E.SP.



## 2.2 Organigrama del área de Gestión PQR



### 3. GLOSARIO

**Actos Administrativos:** Hace referencia a la carta que se envía al cliente con la respuesta de la PQRS presenta por el cliente, que se envía dentro de la vía gubernativa.

**Back Office:** Área que se encarga de brindar respuesta a las PQR que los clientes presentaron de forma verbal y no se tiene carta o soporte. El proceso se encuentra tercerizado y actualmente desempeña esta labor la empresa Avanza.

**Casos Especiales:** Corresponden a clientes reincidentes a los cuales no se le solucionado sus inconformidades y se le debe brindar un manejo especial.

**Central Escritos:** Área que se encarga de brindar respuesta a las PQR que los clientes presentaron de forma verbal y no se tiene carta o soporte. El proceso se encuentra tercerizado y actualmente desempeña esta labor la empresa Avanza.

**Correspondencia:** Hace referencia a los documentos físicos que se reciben en las instalaciones de le empresa.

**Cumplimientos:** Una vez la SSPD recibe los expedientes procede con la revisión del caso y remite un documento a la empresa, indicando si la gestión realizada fue la correcta o si se debe realizar modificaciones, a ese documento se le conoce como cumplimiento.

**Disconforme:** Es el proceso que se realiza en el sistema de gestión a los clientes que presentan inconformidades con relación a los cobros que se están facturando, para evitar la suspensión del servicio. “Bloqueo de factura”.

**Expedientes:** Cuando los clientes presentan Recursos de Reposición en Subsidio de Apelación y quedan con resultado Confirma, Modifica o Revoca se debe enviar un documento a la SSPD sustentante porque se tomó decisión, a ese documento se le conoce como expediente.

**Imposición:** Es el proceso logístico que se realiza para realizar el envío de los actos admirativos a los clientes, a la dirección de notificación solicitada.

**Origen reclamación:** Información que se visualiza en el Sistema de Gestión Clientes y permite identificar si la PQR cuenta con soporte o carta formal del cliente. (ES- La PQR tiene carta o soporte.; IF y TF - La PQR se presentó de forma verbal y no se tiene carta o soporte.)

**Petición:** Requerimiento que realiza un cliente y es necesario realizar alguna gestión para poder brindar respuesta, normalmente estos casos son tramitados por las diferentes áreas de la compañía que se encargan de realizar el proceso correspondiente.

**PQR:** Hace referencia a las inconformidades que puede presentar un cliente ante la empresa y corresponde específicamente a Peticiones, Quejas y Recursos.

**Queja:** Inconformidad presentada por un cliente relacionado con valores o errores en los procesos, los casos son gestionados por las diferentes áreas de la compañía que se encargan de realizar el proceso.

**Recurso:** Inconformidad que presente un cliente frente a una respuesta suministrada por la empresa.

**Repesca:** Es el proceso logístico que se realiza cuando no fue posible entregar

**Solicitud:** Información que se suministra al cliente en primer contacto y no se requiere apoyo de otras áreas para brindar respuesta.

**Solution Book:** Repositorio electrónico donde se encuentran descritos todos los procesos que se deben realizar para la radiación y cierre de una PQRS.

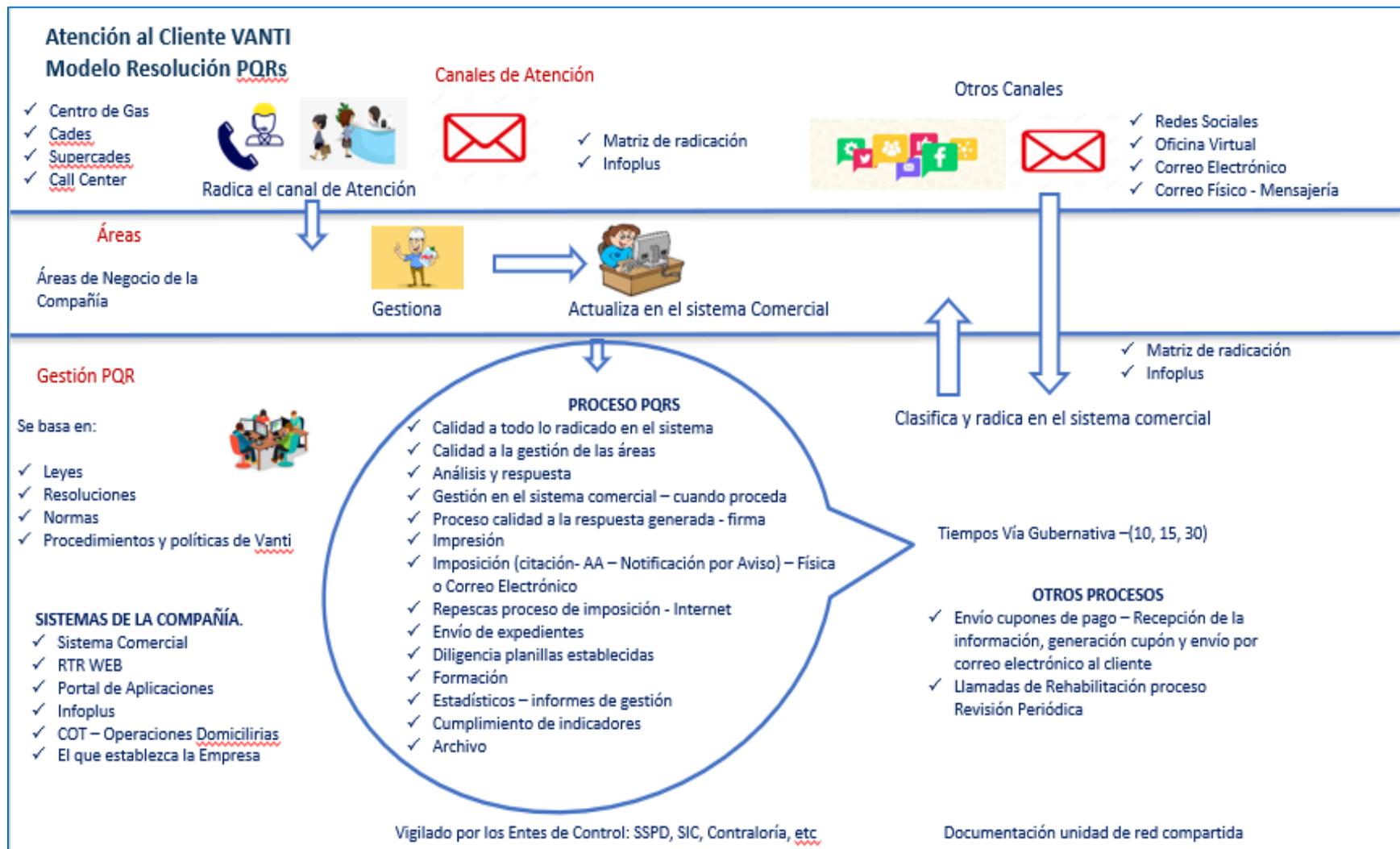
**SSPD:** Corresponde a Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliario que la entidad que rige

**Unidad de envío:** Información que se visualiza en el Sistema de Gestión Clientes y permite identificar qué área de la compañía es la encargada de solucionar la PQR del cliente.

#### 4. DIAGRAMAS DE LOS PROCESOS QUE SE DESARROLLAN EN EL ÁREA

Teniendo que las actividades que se realizan en el área de Gestión PQR se encuentran relacionados con la todos los procesos inmersos a la gestión de las solicitudes, peticiones, quejas, recursos entre otros; A continuación, se presenta el proceso global del modelo resolución PQRS.

## 4.1 Proceso global del modelo resolución PQRS



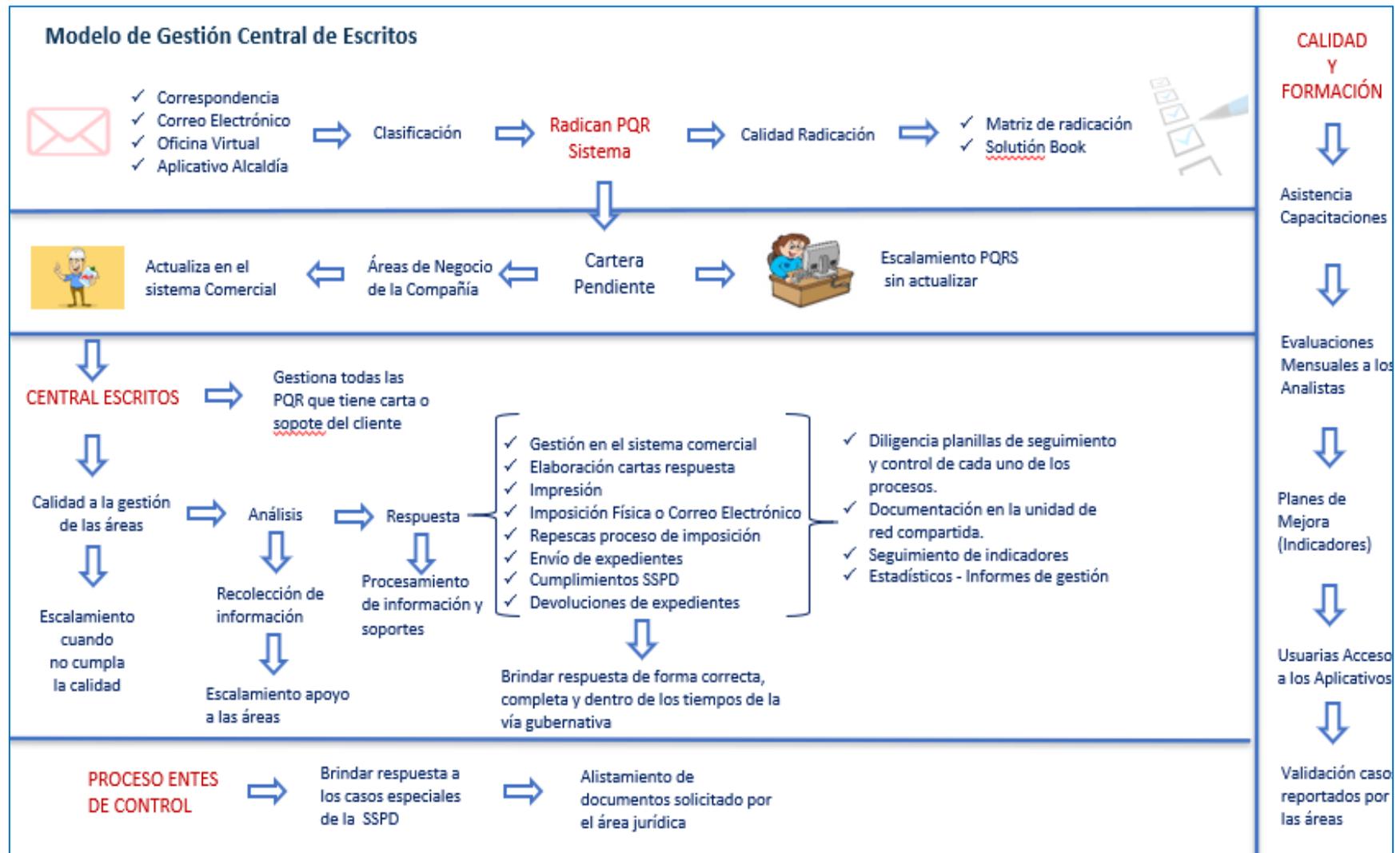
En el proceso global del modelo resolución PQRS se puede identificar el flujo completo que realiza una PQRs, las áreas involucradas y sobre todo las actividades que se realizan para poder brindar respuesta al cliente, se describen los procesos inmersos en la resolución de una PQRs para su fácil interpretación:

- a) **Canales de atención:** La empresa dispone de diferentes canales de atención donde los clientes pueden resolver todas sus dudas e inquietudes y sobre todo puede interponer sus peticiones, quejas, reclamos y recursos con relación a la prestación del servicio de gas natural. En atención presencial se encuentran los centros de atención, los CADES y SUPERCADES, en atención telefónica se localiza el Call Center y en otros canales de atención se encuentran las redes sociales, oficina virtual, correo electrónico y mensajería física.
- b) **Proceso de radicación:** Cuando un cliente se comunica con la empresa por cualquiera de los canales de atención descritos anteriormente, se debe dejar el registro en el sistema de gestión cliente con el fin de generar un número de radicado, para que el cliente puede realizar seguimiento del mismo, si así lo requiere.
- c) **Gestión de las áreas:** Teniendo en cuenta la radicación descrita en el ítem anterior, dependiendo de la solicitud del cliente, la misma es redireccionada al área que corresponda para que sean ellos los encargados de realizar las actividades necesarias para resolver las pretensiones del cliente.
- d) **Análisis de las PQRs:** En este proceso se revisa en detalle cuales son las pretensiones específicas del cliente y se verifica que las áreas involucradas brinden una respuesta acorde con la solicitud de los clientes, en caso de que no cumpla con los parámetros de calidad, se debe solicitar apoyo nuevamente a las áreas de compañía que verifiquen el caso y remitan nuevamente respuesta.
- e) **Respuesta final del cliente:** Una vez que se cuenta con toda la documentación necesaria, se procede con la elaboración del acto administrativo y posteriormente se suministra respuesta al cliente por correo electrónico o de manera física, según la solicitud expresa del cliente.

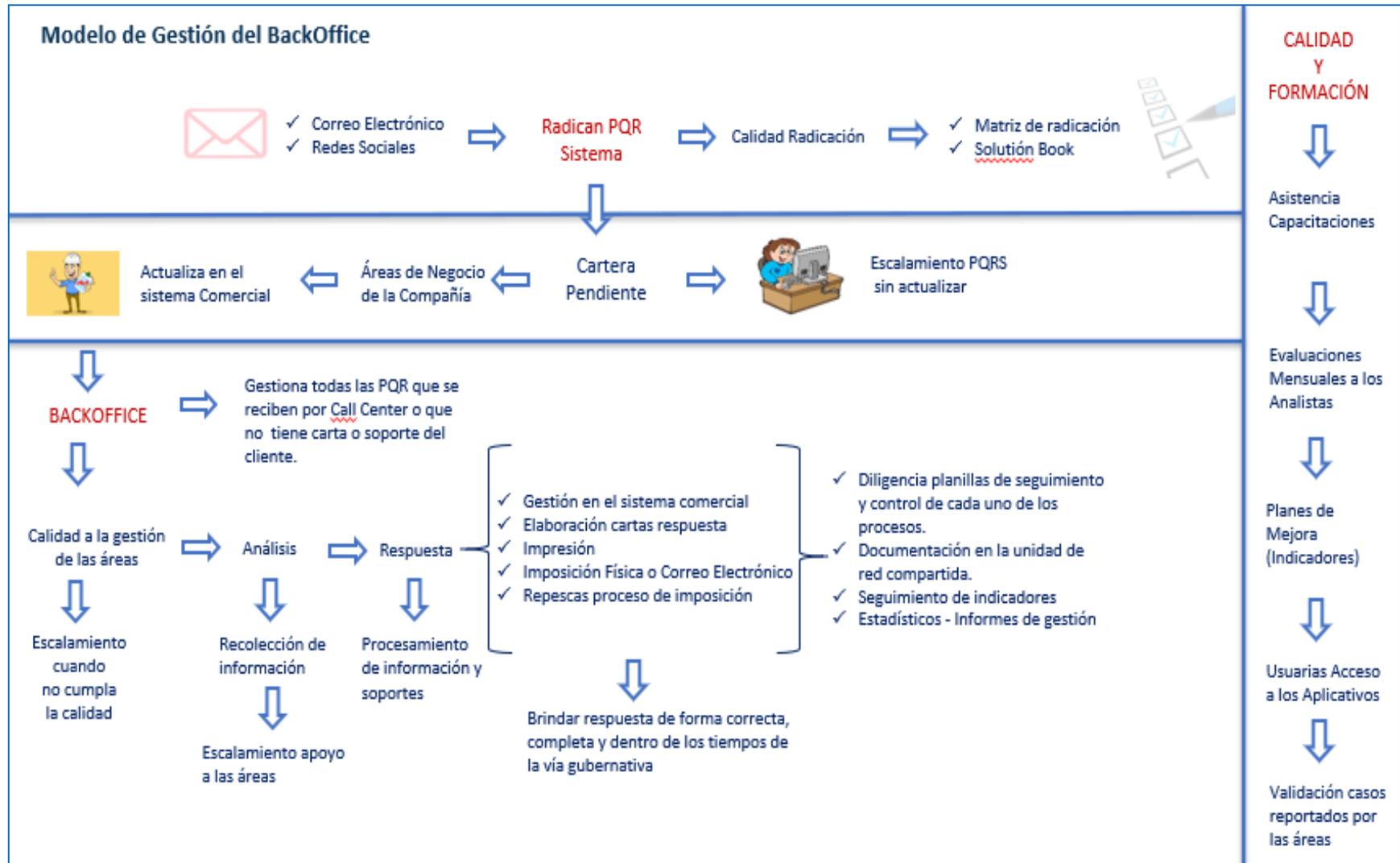
f) Elaboración de documentos para la SSPD: Cuando el ente de control solicita información o según el caso, se deba envía el expediente a la SSPS, se deben anexar todos los soportes que sustentan la gestión realizada en el mismo.

Después de entender y comprender el proceso que tienen las PQRs, es importante indicar que en el área de gestión PQR se trabaja con dos proveedores y es por ese motivo que allí existen dos supervisores donde cada uno se encarga del seguimiento y control de cada uno de ellos. Las funciones que desempeñan los proveedores se presentan en los siguientes flujos de procesos:

## 4.2 Proceso que realiza la central de escritos - Proveedor Millenium



### 4.3 Proceso que realiza el Back Office - Proveedor Avanza



## 5. FORMATO QUE DESCRIBE CARGOS Y FUNCIONES

A continuación, se presenta el formato para descripción de cada uno de los puestos de trabajo que corresponden al área de Gestión PQR de la empresa Vanti S.A E.S.P .

### I. IDENTIFICACIÓN CARGO

Ítems	Descripción
a.	Nombre del Cargo
b.	Nivel del Cargo
c.	Tipo del Cargo
d.	Área del Cargo

### 2. NATURALEZA

- a. Misión del Cargo: Informar el objetivo principal que se espera logre la persona que va a desempeñar las funciones.
  
- b. Competencias organizacionales: Son aquellas que se refieren a características propias de la organización enfocadas a sus colaboradores y en especial refiriéndose a sus conocimientos, experiencias y valores dentro de sus puestos de trabajo.
  
- c. Competencias genéricas: Son aquellas que comprenden un conocimiento de relevancia importante para todas personas que integran la organización, y que tiene relación con los valores corporativos.

### **3. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**

- a. **Funciones principales:** Indican las principales tareas que se desarrollan dentro del puesto de trabajo, normalmente tienen mayor relevancia frente a las demás y solo son desarrolladas en ese puesto de trabajo.
- b. **Otras funciones:** Informan labores adicionales que se pueden desarrollar en el puesto de trabajo y que también pueden ser realizadas por otros puestos de trabajo.

### **4. CREACIÓN**

En este ítem se indican los datos de las personas que elaboraron y aprobaron el documento y las fechas pertinentes.

### **5. CONTROL DE VERSIÓN DOCUMENTO**

En este ítem encontrará la información que permite visualizar que tan actualizado están las funciones que se desarrollan en el cargo.

### **6. DETALLE DE ACTIVIDADES DE FUNCIONES PRINCIPALES**

Teniendo en cuenta las principales tareas que anteriormente se definieron para el puesto de trabajo, se describirán de manera específica cada una de las actividades que se deben desarrollar para cumplir con el objetivo propuesto.

## **7. DETALLE DE ACTIVIDADES DE OTRAS FUNCIONES**

Con relación a las otras funciones que se pueden desarrollar en puesto de trabajo, también se detallan las actividades que se deben realizar para cumplir con el objetivo propuesto.

## **8. FUNCIONES DEL DENTRO DEL FLUJO DEL ÁREA DE GESTIÓN PQRS**

Una vez identificadas y explicadas las funciones que desempeña el cargo de trabajo, se ubicará cada una de ellas dentro del flujo de procesos del área de Gestión PQRS para facilitar su desarrollo.

**CAPITULO II**  
**DESCRIPCIÓN DE CARGOS**

**SECCIÓN I**

Puesto de trabajo del supervisor de atención PQRS para la central de escritos

<b>DESCRIPCIÓN DEL CARGO</b>	
Nombre del Cargo:	Supervisor de atención PQRS - CE
Nivel del Cargo:	Nivel Ejecutivo
Tipo del Cargo:	Contratación directa
Área del Cargo:	Gestión PQR
<b>MISIÓN DEL CARGO</b>	
Planear, organizar, dirigir y controlar todos los procesos relacionados con las PQRS que gestiona el proveedor de Avanza, quien es el responsable del BackOffice, para garantizar un eficaz y eficiente funcionamiento.	
<b>COMPETENCIAS</b>	
<b>Competencias Organizacionales</b>	<b>Competencias Genéricas</b>
Capacidad para Trabajar bajo Presión	Flexibilidad y Orientación al Cambio
Manejo de Conflictos – Negociación	Trabajo en Equipo y Cooperación
Toma de decisiones	Orientación al usuario
Motivación por el Logro	Liderazgo
<b>DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>	
Asegurar la radicación de todos los casos en los sistemas de la compañía para evitar sanciones a la compañía.	
Dirigir los proyectos de calidad que de gestionan desde el área para contribuir a la mejora continua.	
Dirigir las calibraciones de todos los procesos que realiza el proveedor para garantizar que se estén desarrollando de forma correcta para evitar errores en gestión que ocasionen reprocesos.	

Garantizar que todas las áreas de la compañía brinden respuesta en los aplicativos dentro de la vía gubernativa y de forma completa para mantener la cartera dentro de los tiempos de gestión.

Ser el garante en los procesos de facturación y provisiones y en caso de que existe alguna inconsistencia o discrepancia realizar las negociaciones pertinentes con el proveedor.

Liderar y/o asignar proyectos que se puedan presentar en el área o con el proveedor para optimizar procesos, tiempos de gestión, recursos entre otros.

Gestionar el comité de seguimiento mensual donde el proveedor presenta la gestión realizada durante el mes y realizar seguimiento a los planes de acción que surgen en el desarrollo de la misma.

Gestionar el comité de descargos mensual donde se demuestran con evidencia las fallas cometidas por el proveedor y se deja en firme los traslados de dinero ocasionados por la mala gestión.

Elaborar todos los informes de gestión de las actividades que se desarrollaron dentro del área con sus respectivos indicadores.

Apoyar al proveedor en los imprevistos que se puedan presentar con relación a los sistemas, al acceso a las carpetas, las incidencias de procesos entre otras.

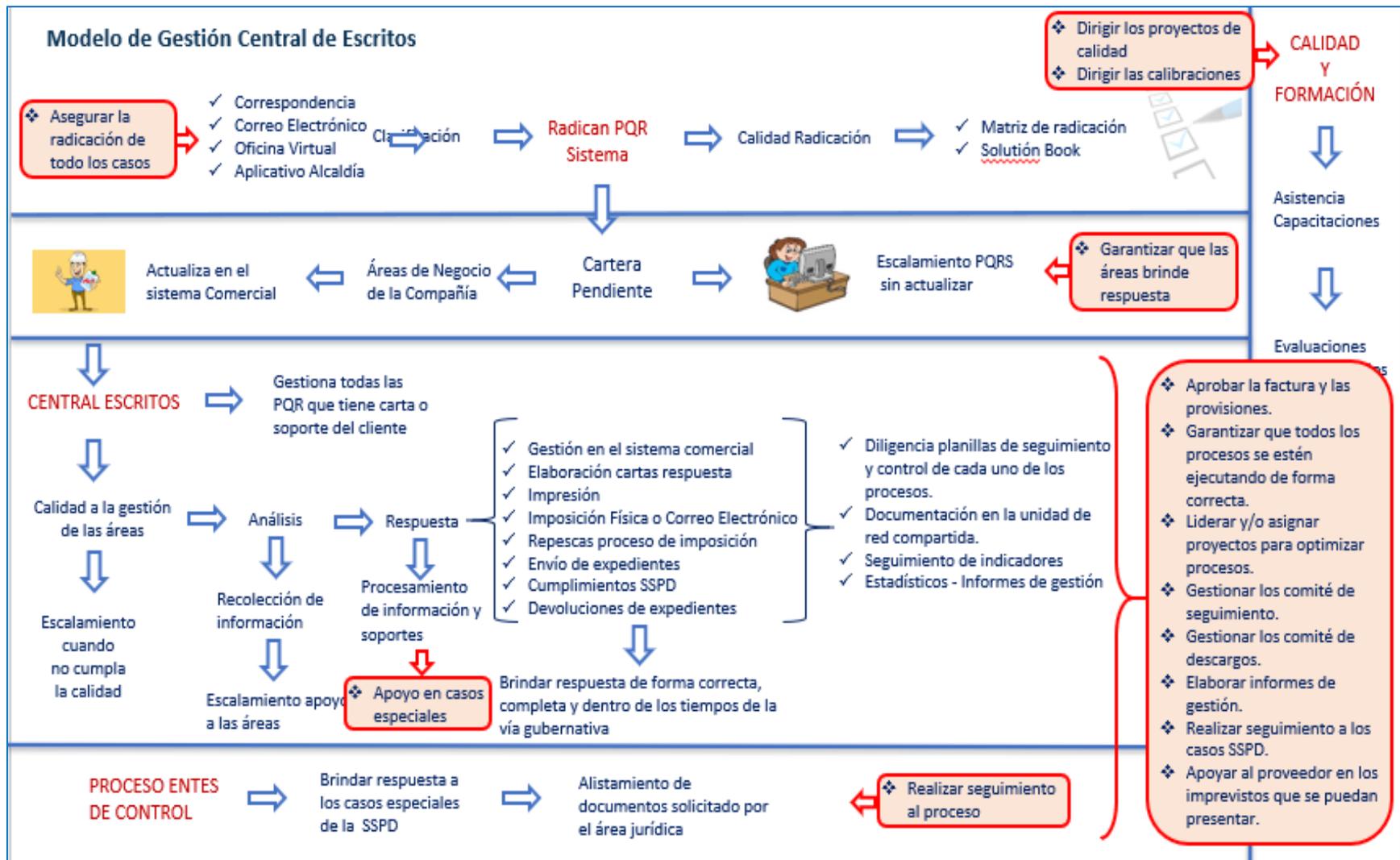
Asegurar la radicación de todos los casos en los sistemas de la compañía para evitar sanciones a la compañía.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Nombre: Paola Catalina Poveda Neira	Nombre: Angela Patricia Duran Toledo
Cargo: Analista de Calidad	Cargo: Supervisor de atención PQR
<b>Fecha</b>	<b>Fecha</b>
20/10/2020	(dd-mm-aaaa)

### **CONTROL DE VERSIÓN DOCUMENTO**

Fecha	Versión	Descripción
20/10/2020	N° I	Se elabora elaboró la descripción del cargo.

## FUNCIONES DEL SUPERVISOR DE ATENCIÓN PQRS PARA LA CENTRAL DE ESCRITOS DENTRO DEL FLUJO DEL ÁREA ESTIÉN PQRS



## Puesto de trabajo del supervisor de atención PQRS para el Back Office

<b>DESCRIPCIÓN DEL CARGO</b>	
Nombre del Cargo:	Supervisor de atención PQRS - BO
Nivel del Cargo:	Nivel Ejecutivo
Tipo del Cargo:	Contratación directa
Área del Cargo:	Gestión PQR
<b>MISIÓN DEL CARGO</b>	
Planear, organizar, dirigir y controlar todos los procesos relacionados con las PQRS que gestiona el proveedor de Avanza, quien es el responsable del BackOffice, para garantizar un eficaz y eficiente funcionamiento.	
<b>COMPETENCIAS</b>	
<b>Competencias Organizacionales</b>	<b>Competencias Genéricas</b>
Capacidad para Trabajar bajo Presión	Flexibilidad y Orientación al Cambio
Manejo de Conflictos – Negociación	Trabajo en Equipo y Cooperación
Toma de decisiones	Orientación al usuario
Motivación por el Logro	Liderazgo
<b>DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>	
Asegurar la radicación de todos los casos en los sistemas de la compañía para evitar sanciones a la compañía.	
Dirigir los proyectos de calidad que de gestionan desde el área para contribuir a la mejora continua.	
Dirigir las calibraciones de todos los procesos que realiza el proveedor para garantizar que se estén desarrollando de forma correcta para evitar errores en gestión que ocasionen reprocesos.	
Garantizar que todas las áreas de la compañía brinden respuesta en los aplicativos dentro de la vía gubernativa y de forma completa para mantener la cartera dentro de los tiempos de gestión.	
Ser el garante en los procesos de facturación y provisiones y en caso de que existe alguna inconsistencia o discrepancia realizar las negociaciones pertinentes con el proveedor.	
Liderar y/o asignar proyectos que se puedan presentar en el área o con el proveedor para optimizar procesos, tiempos de gestión, recursos entre otros.	

Gestionar el comité de seguimiento mensual donde el proveedor presenta la gestión realizada durante el mes y realizar seguimiento a los planes de acción que surgen en el desarrollo de la misma.

Gestionar el comité de descargos mensual donde se demuestran con evidencia las fallas cometidas por el proveedor y se deja en firme los traslados de dinero ocasionados por la mala gestión.

Elaborar todos los informes de gestión de las actividades que se desarrollaron dentro del área con sus respectivos indicadores.

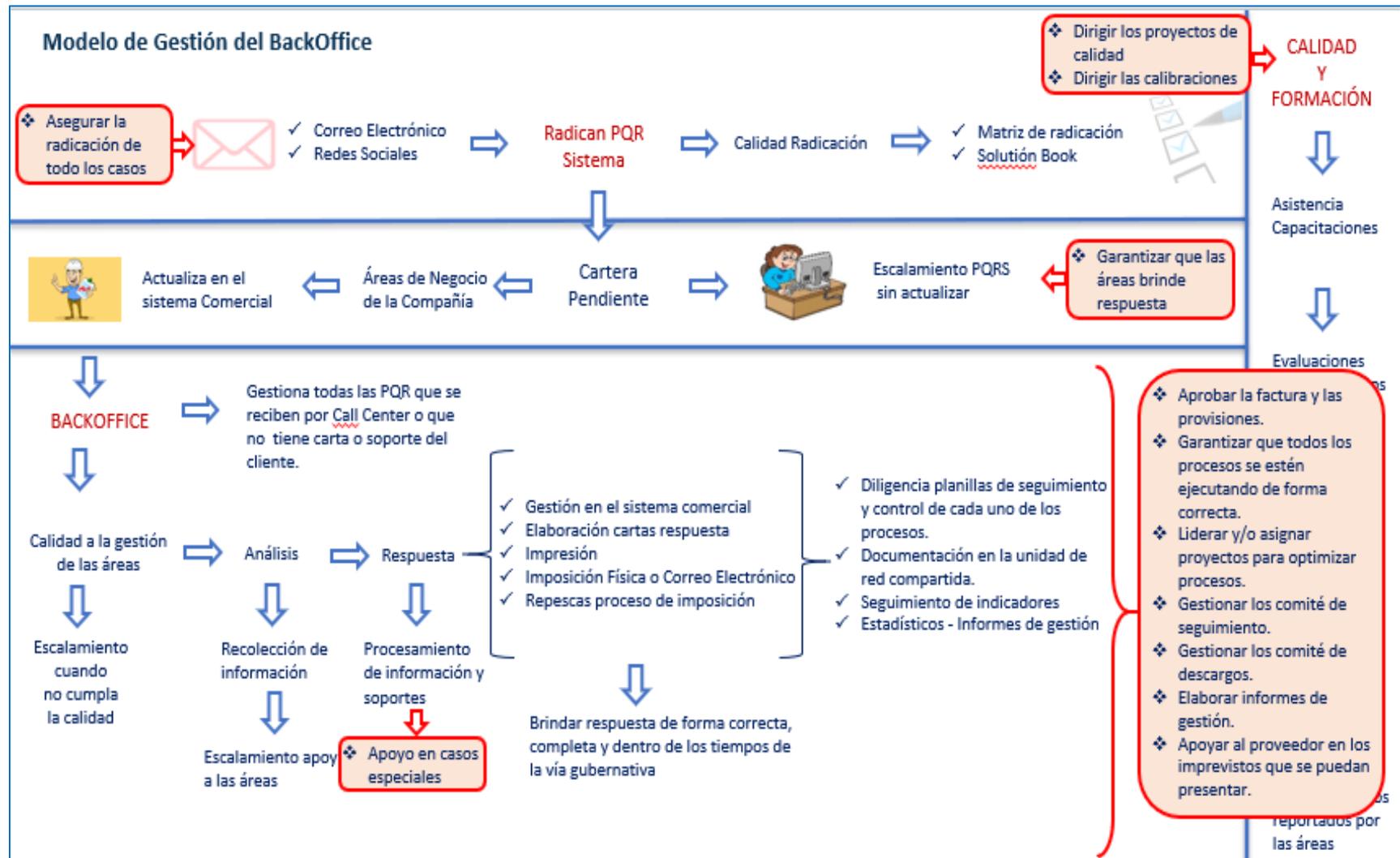
Apoyar al proveedor en los imprevistos que se puedan presentar con relación a los sistemas, al acceso a las carpetas, las incidencias de procesos entre otras.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Nombre: Paola Catalina Poveda Neira	Nombre: Angela Patricia Duran Toledo
Cargo: Analista de Calidad	Cargo: Supervisor de atención PQR
<b>Fecha</b>	<b>Fecha</b>
20/10/2020	(dd-mm-aaaa)

### **CONTROL DE VERSIÓN DOCUMENTO**

Fecha	Versión	Descripción
20/10/2020	N° 1	Se elabora elaboró la descripción del cargo.

# FUNCIONES SUPERVISOR DE ATENCIÓN PQRS PARA EL BACK OFFICE DENTRO DEL FLUJO DEL ÁREA DE GESTIÓN PQRS



## SECCIÓN II

### Puesto de trabajo del auditor de servicio al cliente

<b>DESCRIPCIÓN DEL CARGO</b>	
Nombre del Cargo:	Auditor de Servicio al cliente
Nivel del Cargo:	Nivel Ejecutivo
Tipo del Cargo:	Contratación por temporal
Área del Cargo:	Gestión PQR
<b>MISIÓN DEL CARGO</b>	
Realizar los procesos d facturación del área de gestión PQR frente a los proveedores, garantizando que los mismo sean correctos y acordes con la gestión que realizan los mismos.	
<b>COMPETENCIAS</b>	
<b>Competencias Organizacionales</b>	<b>Competencias Genéricas</b>
Capacidad para trabajar bajo presión	Uso de programas informáticos
Resolución de conflictos y técnicas de negociación	Análisis de datos
<b>DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>	
<b>Funciones Principales</b>	
Asignar la cartera de los proveedores con la que deben trabajar las PQRS.	
Preparar las bases de los proveedores de la factura mensual (Pendientes, Finalizados y Recibidos)	
Elaborar las bases de las facturas de los diferentes procesos que realizan los proveedores	
Realizar las provisiones de las facturas de los proveedores	
<b>Otras Funciones</b>	
Liderar los proyectos que puedan presentar en el área para gestionar las PQRS o para gestionar los diferentes procesos que allí se realizan.	

Ingresar a la planilla de incidencias los casos donde después del análisis realizado se detectó que no hubo una gestión completa correcta por parte de la CE y BO.

Gestionar el cargue de las indemnizaciones o penalizaciones del comité de descargos.

<b>Elaborado por:</b>		<b>Aprobado por:</b>	
Nombre: Paola Catalina Poveda Neira		Nombre: Angela Patricia Duran Toledo	
Cargo: Analista de Calidad		Cargo: Supervisor de atención PQR	
<b>Fecha</b>		<b>Fecha</b>	
20/10/2020		(dd-mm-aaaa)	
<b>CONTROL DE VERSIÓN DOCUMENTO</b>			
Fecha	Versión	Descripción	
20/10/2020	N° 1	Se elabora elaboró la descripción del cargo.	

### DETALLE DE ACTIVIDADES DE FUNCIONES PRINCIPALES

<b>I</b>	Asignar la cartera de los proveedores con la que deben trabajar las PQRS.		
	<b>Periodicidad:</b>		Diariamente
	<b>Actividades</b>		
	1.1	Segmentar las bases de pendientes para cada uno de los proveedores según su casuística.	
1.2	Remitir correo a los proveedores con las bases de las PQRS que tiene bajo su cargo para posterior gestión.		
1.3	Asegurar que en la RED queden las bases actualizadas para que los jefes pueden acceder a ellas cuando lo requieran.		
<b>2</b>	Preparar las bases de los proveedores de la factura mensual (Pendientes, Finalizados y Recibidos)		
	<b>Periodicidad:</b>		Diariamente
	<b>Actividades</b>		
	2.1	Segmentar las bases de pendientes, finalizados y recibidos, según proveedor y proceso.	

	2.2	Realizar validaciones para garantizar que los casos corresponden realmente a cada proveedor y proceso.
	2.3	Comparar las bases realizadas con las reputadas por el proveedor, en caso de que existen diferencias se debe reportar para que sean corregidas.
	2.4	Asegurar que en la RED queden las bases actualizadas para que los jefes pueden acceder a ellas cuando lo requieran.
	2.5	En caso de que no se reciba respuesta del escalamiento realizado el día anterior, se debe volver a escalar para garantizar la corrección.
3	Elaborar las bases de las facturas de los diferentes procesos que realizan los proveedores	
	<b>Periodicidad:</b> Mensualmente (Primeras dos semanas de cada mes)	
	<b>Actividades</b>	
	3.1	Generar las bases finales de los casos que se deben cancelar al proveedor por la gestión realizada.
	3.2	Revisar las bases que remiten los proveedores solicitando el pago por la gestión realizada.
	3.3	Conciliar la factura en caso de existan diferencias entre las bases realizadas y las bases generadas por el proveedor.
	3.4	Reportar al jefe inmediato cuando ya se encuentren listas las bases de facturación para su posterior aprobación.
3.5	Analizar el caso con la información recopilada y brindar respuesta al área.	
4	Realizar las provisiones de las facturas de los proveedores.	
	<b>Periodicidad:</b> Mensualmente	
	<b>Actividades</b>	
	4.1	Generar las bases para realizar las proyecciones de las facturas de todos los procesos que realizan los proveedores.
	4.2	Validar y comparar las proyecciones del mes actual con el mes anterior, para comprobar que tiene coherencia.
3.4	Remitir por correo las provisiones al jefe inmediato para su posterior aprobación.	

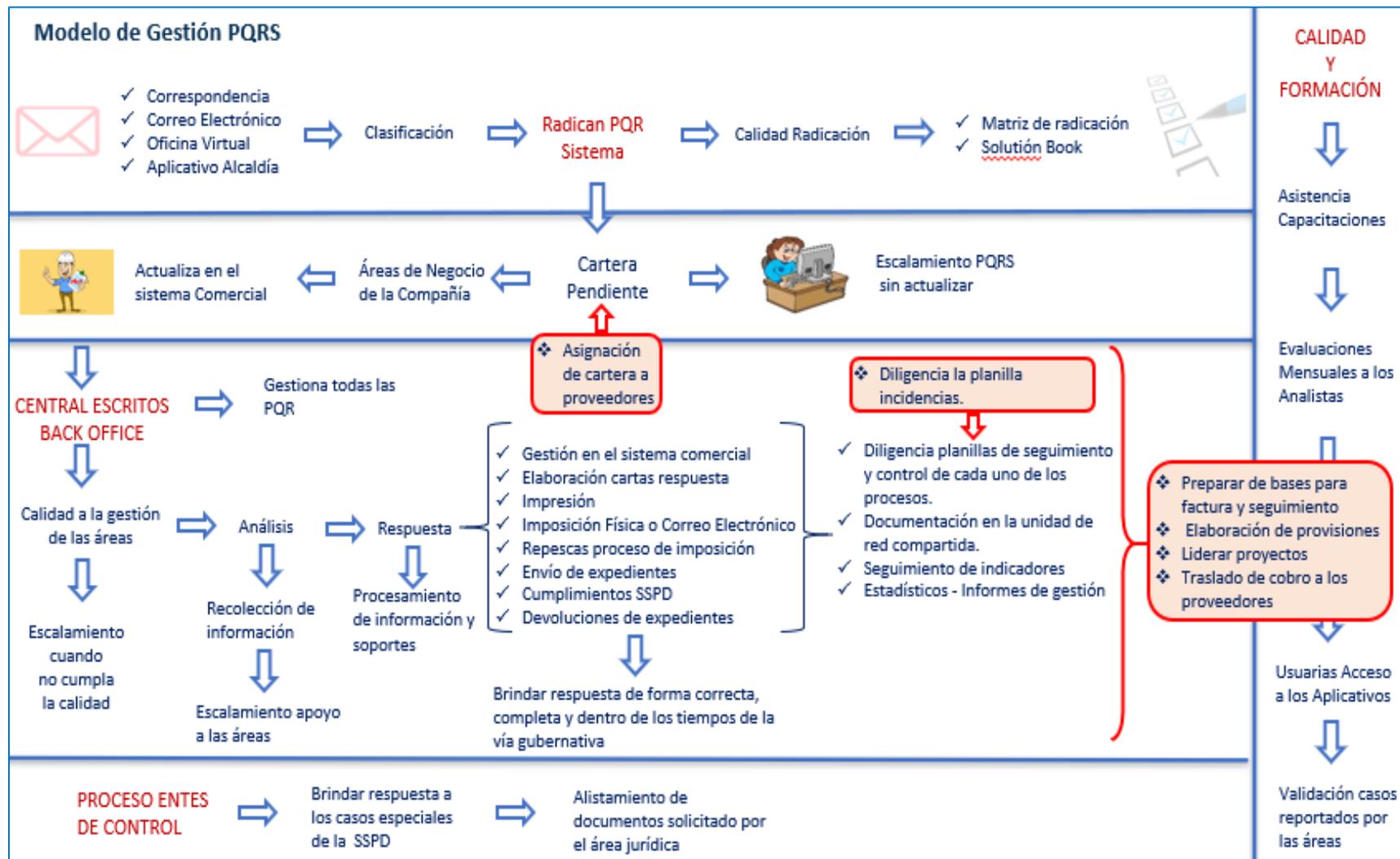
	4.4	Una vez aprobadas las provisiones, se debe subir en el sistema financiero de la compañía.
--	-----	---

### ACTIVIDADES DE OTRAS FUNCIONES

<b>1</b>	Liderar los proyectos que puedan presentar en el área para gestionar las PQRS o para gestionar los diferentes procesos que allí se realizan.	
	<b>Periodicidad:</b> Semanalmente	
	<b>Actividades</b>	
	1.1	Identificar la finalidad que se espera recibir del proyecto que está desarrollando.
	1.2	Planear la forma como se debe realizar el proyecto y los recursos humanos que se van a utilizar.
	1.3	Organizar el cómo se va a llevar a cabo y realizar un cronograma de trabajo, para proyectar la entrega del mismo.
1.4	Realizar el seguimiento y el control de proyecto asignado para lograr el objetivo planteado.	
1.5	Presentar avances diarios del proyecto por medio de informes de gestión.	
<b>2</b>	Ingresar a la planilla de incidencias los casos donde después del análisis realizado se detectó que no hubo una gestión completa correcta por parte de la CE y BO.	
	<b>Periodicidad:</b> Semanalmente	
	<b>Actividades</b>	
	2.1	Cuando se encuentren errores en los procesos se deben documentar en la planilla.
	2.2	Reportar a los proveedores los errores encontrados.
	2.3	Revisar la respuesta suministrada por los proveedores.
2.4	Definir si los casos se deben enviar al comité de descargos mensual.	
<b>3</b>	Gestionar el cargue de las indemnizaciones o penalizaciones del comité de descargos.	
	<b>Periodicidad:</b> Esporádicamente	
	<b>Actividades</b>	

3.1	Verificar los casos donde se les debe generar cobro a los proveedores por una mala gestión.
3.2	Comprobar que se encuentren documentados y reportados al proveedor los valores que se van a trasladar.
3.3	Generar los albaranes correspondientes en el los aplicativos correspondientes par que sen cobrando al proveedor.
3.4	Realizar seguimiento de los albaranes hasta comprobar que los mismos sean cancelados por el proveedor.
3.5	Posteriormente se debe realizar el informe de gestión mensual.

## FUNCIONES DEL AUDITOR DE SERVICIO AL CLIENTE DENTRO DEL FLUJO DEL ÁREA DE GESTIÓN PQRS



## Puesto de trabajo del especialista en entes de control

<b>DESCRIPCIÓN DEL CARGO</b>	
Nombre del Cargo:	Especialista en Entes de Control
Nivel del Cargo:	Nivel Operacional
Tipo del Cargo:	Contratación por temporal
Área del Cargo:	Gestión PQR
<b>MISIÓN DEL CARGO</b>	
Gestionar los casos especiales de los diferentes entes de control con el apoyo de los conocimientos jurídicos para lograr una respuesta correcta, completa y dentro e los tiempos establecidos.	
<b>COMPETENCIAS</b>	
<b>Competencias Organizacionales</b>	<b>Competencias Genéricas</b>
Capacidad de comunicación verbal y escrita	Orientación al logro
Resolución de conflictos	Trabajo en equipo
<b>DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>	
<b>Funciones Principales</b>	
Recepción, radicación y gestión de tutelas, posibles SAP, previos SAP, SAP y traslado por competencia.	
Apoyo al área jurídica de la compañía en el análisis de los casos relacionados con las PQRS.	
Revisar los escalamientos que se reciben en el correo desde las diferentes áreas de la compañía.	
<b>Otras Funciones</b>	
Remitir por correo electrónico de las bases a toda la compañía relacionado con la PQRS. (Pendientes, Finalizados y Recibidos)	
Ingresar a la planilla de incidencias los casos donde después del análisis realizado se detectó que no hubo una gestión completa correcta por parte de la CE y BO.	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Nombre: Paola Catalina Poveda Neira	Nombre: Angela Patricia Duran Toledo

Cargo: Analista de Calidad	Cargo: Supervisor de atención PQR	
<b>Fecha</b>	<b>Fecha</b>	
20/10/2020	(dd-mm-aaaa)	
<b>CONTROL DE VERSIÓN DOCUMENTO</b>		
Fecha	Versión	Descripción
20/10/2020	N° 1	Se elabora elaboró la descripción del cargo.

### DETALLE DE ACTIVIDADES DE FUNCIONES PRINCIPALES

<b>I</b>	Recepción, radicación y gestión de tutelas, posibles SAP, previos SAP, SAP y traslado por competencia.	
	<b>Periodicidad:</b>	Diariamente
	<b>Actividades</b>	
	1.1	Verificar las tutelas, los posibles SAP, previos SAP, SAP y traslado por competencia que llegan al área de gestión PQR.
	1.2	Radicar los casos en el aplicativo de la empresa para dejar el registro de la gestión realizada.
	1.3	Analizar los casos y solicitar los soportes necesarios a las áreas involucradas.
1.4	Brindar repuesta final al cliente o al ente de control con los términos legales que sustenten la respuesta.	
<b>2</b>	Apoyo al área jurídica de la compañía en el análisis de los casos relacionados con las PQRS.	
	<b>Periodicidad:</b>	Esporádicamente
	<b>Actividades</b>	
	2.1	Recepcionar los casos del área de jurídica (Correo – Teléfono)
	2.2	Analizar los casos para identificar qué información están solicitando.
	2.3	Realizar los escalamientos, en caso de que sea necesario.
2.4	Analizar el caso con la información recopilada y brindar respuesta al área.	

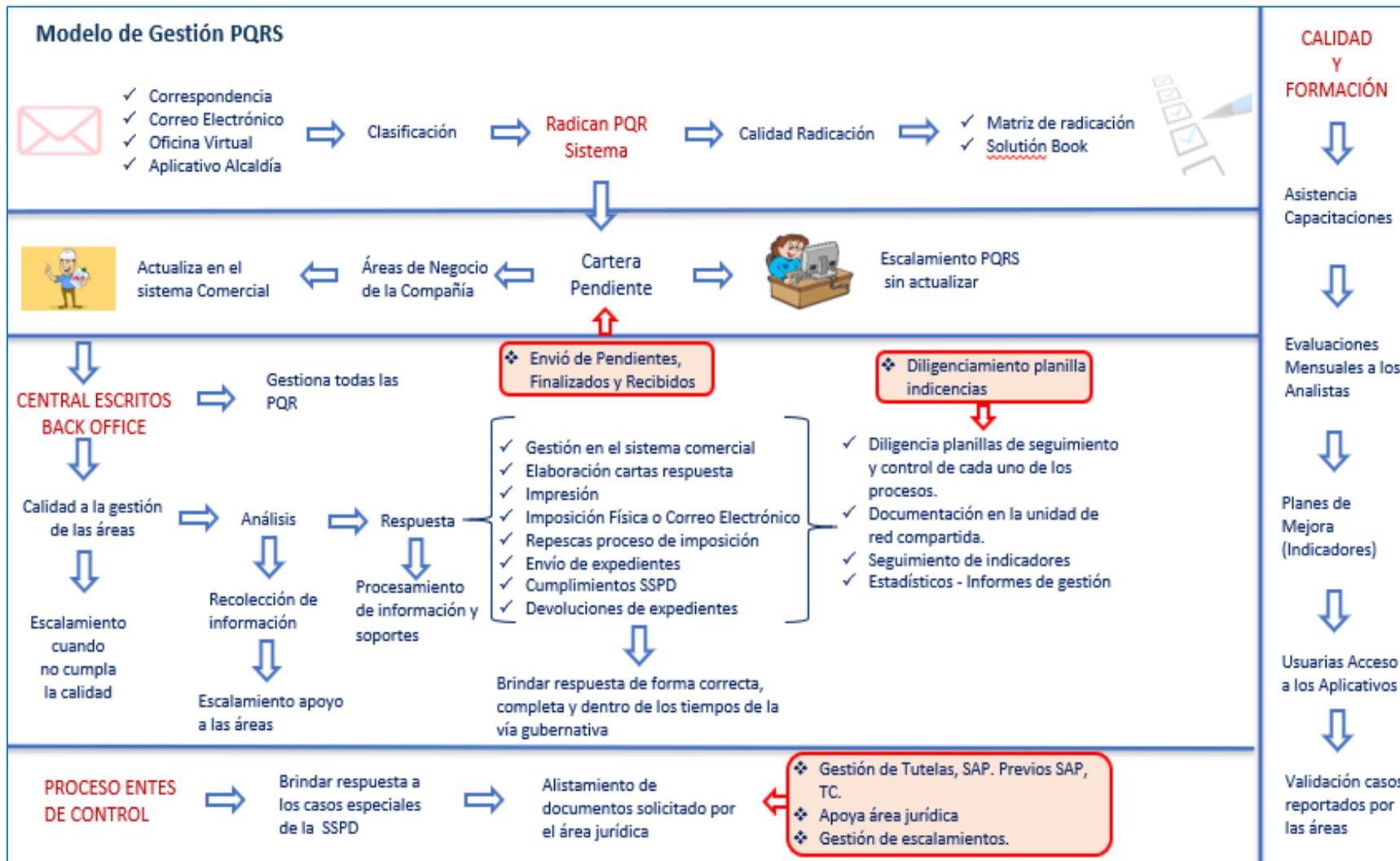
3	Revisar los escalamientos que se reciben en el correo desde las diferentes áreas de la compañía.	
	<b>Periodicidad:</b> Diariamente	
	<b>Actividades</b>	
	3.1	Revisar los correos que se reciben desde las diferentes áreas de la compañía con casos donde solicitan apoyo.
	3.2	Analizar los casos para identificar qué información están solicitando.
	3.3	Realizar los escalamientos, en caso de que sea necesario.
3.4	Analizar el caso con la información recopilada y brindar respuesta al área.	

### DETALLE DE ACTIVIDADES DE OTRAS FUNCIONES

1	Remitir por correo electrónico de las bases a toda la compañía relacionado con la PQRS. (Pendientes, Finalizados y Recibidos)	
	<b>Periodicidad:</b> Diariamente	
	<b>Actividades</b>	
	1.1	Descargar los archivos de pendientes, finalizados y recibidos del sistema de gestión clientes para mantener actualizadas las mismas.
	1.2	Organizar las bases dentro de la estructura definida por la compañía para que las áreas reciban la información de forma correcta.
1.3	Guardar las bases dentro de las rutas establecida para que las áreas puedan ubicar la información de forma sencilla.	
1.4	Remitir por medio del correo las bases pertinentes, para que las personas que no tiene acceso a las rutas puedan tener acceso a las mismas.	
2	Ingresar a la planilla de incidencias los casos donde después del análisis realizado se detectó que no hubo una gestión completa correcta por parte de la CE y BO.	
	<b>Periodicidad:</b> Semanalmente	
	<b>Actividades</b>	
2.1	Cuando se encuentren errores en los procesos se deben documentar en la planilla.	

	2.2	Reportar a los proveedores los errores encontrados.
	2.3	Revisar la respuesta suministrada por los proveedores.
	2.4	Definir si el caso se debe enviar al comité de descargos mensual.

## FUNCIONES DEL ESPECIALISTA EN ENTES DE CONTROL DENTRO DEL FLUJO DEL ÁREA DE GESTIÓN PQRS



## SECCIÓN III

### Puesto de trabajo del analista de PQRS

<b>DESCRIPCIÓN DEL CARGO</b>	
Nombre del Cargo:	Analista de PQRS
Nivel del Cargo:	Nivel Operacional
Tipo del Cargo:	Contratación por temporal
Área del Cargo:	Gestión PQR
<b>MISIÓN DEL CARGO</b>	
Realizar seguimiento en la resolución de las PQRS de la compañía, por medio de los diferentes aplicativos que la empresa dispone con el fin de suministrar respuesta a los clientes de formar correcta y dentro de los tiempos establecidos.	
<b>COMPETENCIAS</b>	
<b>Competencias Organizacionales</b>	<b>Competencias Genéricas</b>
Liderazgo	Comunicación Asertiva
Trabajo en equipo	Solución de problemas
<b>DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>	
<b>Funciones Principales</b>	
Revisar la base de pendientes con el fin de identificar los casos que superan las ANS sin actualización.	
Revisar la base de pendientes con el fin de identificar los casos donde el área no suministro respuesta correcta y completa.	
Mantener la cartera de pendientes dentro de los 15 días de la vía gubernativa.	
Recepcionar, analizar y contestar los casos que se encuentran en las planillas de escalamientos dentro de los tiempos estipulados.	
Recepcionar, analizar y contestar los casos que se encuentran en las planillas de radicación dentro de los tiempos estipulados.	
<b>Otras Funciones</b>	

Verificar que los casos del aplicativo de SDQS (Pagina de la alcaldía) se gestione de manera oportuna.

Gestionar los escalamientos presentadas por los puntos de atención o las áreas de compañía relacionados con la solicitud de los derechos de petición o actos administrativos.

Ingresar a la planilla de incidencias los casos donde después del análisis realizado se detectó que no hubo una gestión completa correcta por parte de la CE y BO.

Garantizar que los proveedores suministres respuesta de todos los casos que se encuentran mal radicados.

Reporta a las áreas los errores de radicación que superen los 12 días de gestión.

<b>Elaborado por:</b>		<b>Aprobado por:</b>	
Nombre: Paola Catalina Poveda Neira		Nombre: Angela Patricia Duran Toledo	
Cargo: Analista de Calidad		Cargo: Supervisor de atención PQR	
<b>Fecha</b>		<b>Fecha</b>	
20/10/2020		(dd-mm-aaaa)	
<b>CONTROL DE VERSIÓN DOCUMENTO</b>			
Fecha	Versión	Descripción	
20/10/2020	N° 1	Se elabora elaboró la descripción del cargo.	

### DETALLE DE ACTIVIDADES DE FUNCIONES PRINCIPALES

I	Revisar la base de pendientes con el fin de identificar los casos que superan las ANS sin actualización.	
	<b>Periodicidad:</b>	Diariamente
	<b>Actividades</b>	
	I.1	Verificar la base de pendientes con el fin de distinguir los casos que se encuentra en día 12-13-14 y 15 sin actualizar, es decir que no se encuentran en la unidad de envío 39 – P9 y RE.
I.2	Analizar los casos que se encuentran sin actualizar para identificar el motivo.	

	1.3	Realizar los escalamientos a las áreas para garantizar la actualización.
	1.4	Verificar que los escalamientos que se realizaron el día anterior se hubiese recibido respuesta, en caso de que no se debe volver a escalar.
2	Revisar la base de pendientes con el fin de identificar los casos donde el área no suministro respuesta correcta y completa.	
	<b>Periodicidad:</b> Diariamente	
	<b>Actividades</b>	
	2.1	Verificar la base de pendientes con el fin de distinguir los casos que se encuentra en día 15 y ya se encuentran actualizados, es decir que se encuentran en la unidad de envío 39 – P9 y RE.
	2.2	Analizar los casos que se encuentran actualizados, para confirmar que la respuesta suministrada por el área sea la correcta.
	2.3	Realizar los escalamientos a las áreas, en caso de que sea necesario.
2.4	Antes de terminar la jornada laboral, se debe reportar a los proveedores los casos que no se han finalizado.	
3	Mantener la cartera de pendientes dentro de los 15 días de la vía gubernativa.	
	<b>Periodicidad:</b> Diariamente	
	<b>Actividades</b>	
	3.1	Verificar la base de pendientes con el fin de distinguir los casos que se encuentra superior a día 15.
	3.2	Analizar los casos que se encuentran superiores al día 15 para identificar el motivo.
	3.3	Realizar los escalamientos al proveedor o a las áreas solicitando los descargos pertinentes.
3.4	Garantizar el cierre de la PQRS en el menor tiempo posible para evitar silencios administrativos positivos.	
4	Recepcionar, analizar y contestar los casos que se encuentran en las planillas de escalamientos dentro de los tiempos estipulados.	
	<b>Periodicidad:</b> Diariamente	

	<b>Actividades</b>	
	4.1	Revisar la planilla de escalamientos que dejan los proveedores en la RED.
	4.2	Analizar los casos para identificar qué información están solicitando.
	4.3	Realizar los escalamientos a las áreas, en caso de que sea necesario.
	4.4	Analizar el caso con la información recopilada y brindar respuesta al proveedor.
	4.5	El tiempo de gestión de los escalamientos en la planilla es de 48 horas.
<b>5</b>	Recepcionar, analizar y contestar los casos que se encuentran en las planillas de radicación dentro de los tiempos estipulados.	
	<b>Periodicidad:</b>	Diariamente
	<b>Actividades</b>	
	5.1	Revisar la planilla de radicación que dejan los proveedores en la RED.
	5.2	Analizar los casos para identificar qué información están solicitando.
	5.3	Realizar los escalamientos a las áreas, en caso de que sea necesario.
	5.4	Analizar el caso con la información recopilada y brindar respuesta al proveedor.
5.5	El tiempo de gestión de los escalamientos en la planilla es de 24 horas.	

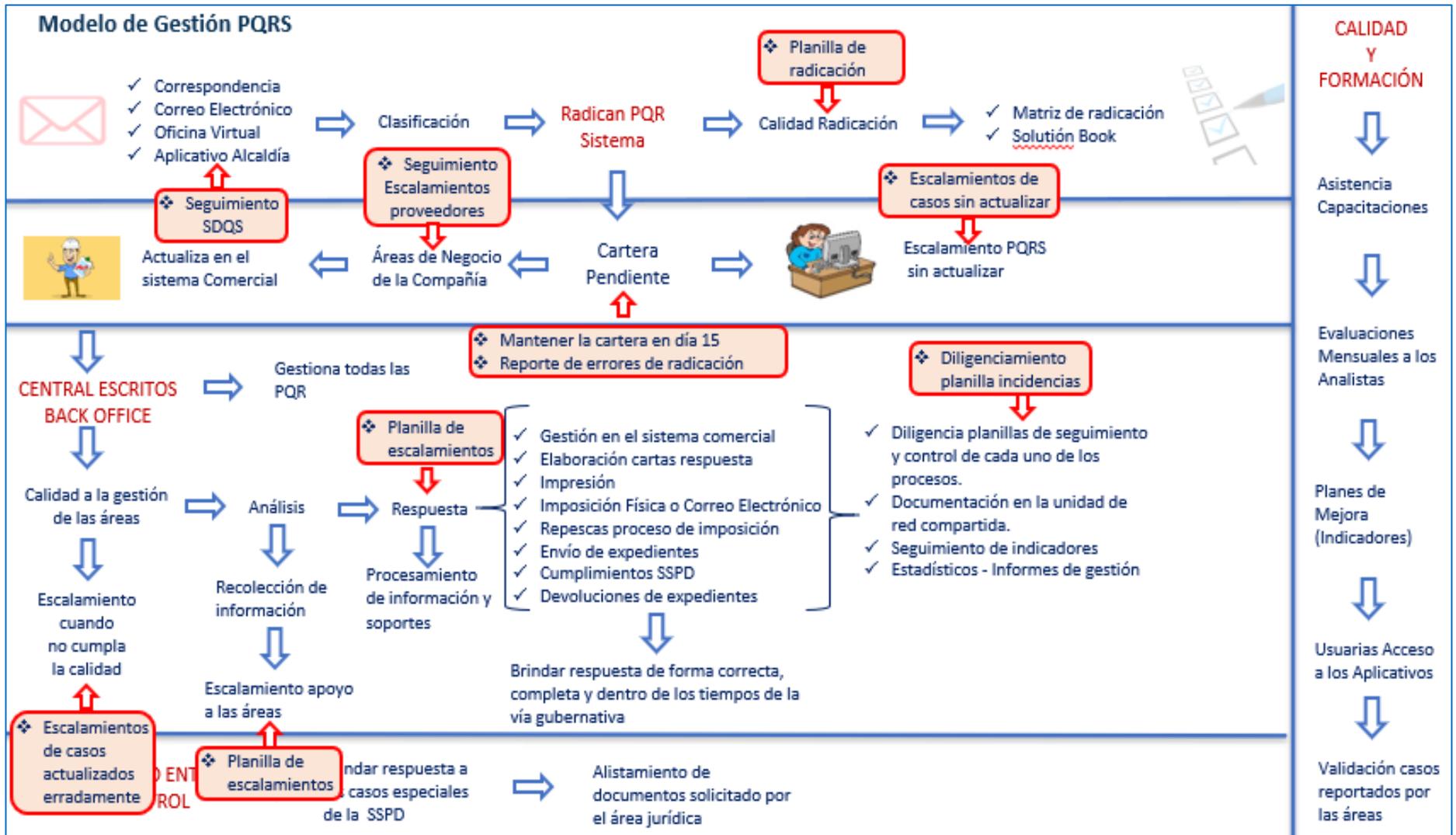
### DETALLE DE ACTIVIDADES DE OTRAS FUNCIONES

<b>I</b>	Verificar que los casos del aplicativo de SDQS (Pagina de la alcaldía) se gestione de manera oportuna.	
	<b>Periodicidad:</b>	Semanalmente
	<b>Actividades</b>	
	1.1	Ingresar a la página de SDQS (Pagina de la alcaldía) con el fin de verificar que la Central de Escritos este gestionado los casos.

	1.2	Verificar que en la planilla de radicación de SDQS se encuentren relacionados todos los casos del aplicativo.
	1.3	Cuando se evidencia que no se está realizando el proceso de forma correcta se debe realizar la retroalimentación pertinente.
	1.4	Verificar si se deben realizar escalamientos a las áreas y apoyar ese proceso.
2	Gestionar los escalamientos presentadas por los puntos de atención o las áreas de compañía relacionados con la solicitud de los derechos de petición o actos administrativos.	
	<b>Periodicidad:</b> Esporádicamente	
	<b>Actividades</b>	
	2.1	Analizar los escalamientos que se reciben por medio del correo electrónico.
	2.2	Revisar en detalle el escalamiento recibido con el fin de identificar el motivo.
	2.3	Realizar la búsqueda de los soportes solicitados en la RED.
2.4	Remitir correo con los puntos de atención o áreas con los documentos solicitados.	
3	Ingresar a la planilla de incidencias los casos donde después del análisis realizado se detectó que no hubo una gestión completa correcta por parte de la CE y BO.	
	<b>Periodicidad:</b> Semanalmente	
	<b>Actividades</b>	
	3.1	Cuando se encuentren errores en los procesos se deben documentar en la planilla.
	3.2	Reportar a los proveedores los errores encontrados.
	3.3	Revisar la respuesta suministrada por los proveedores.
3.4	Definir si el caso se debe enviar al comité de descargos mensual.	
4	Garantizar que los proveedores suministres respuesta de todos los casos que se encuentran mal radicados.	
	<b>Periodicidad:</b> Esporádicamente	
	<b>Actividades</b>	
4.1	Realizar seguimiento a los correos que las áreas remiten a los proveedores.	

	4.2	Apoyar la revisión de los casos cuando sea necesario.
	4.3	Garantizar respuesta de la gestión realizada.
	4.4	Cuando no se evidencia respuesta, se debe solicitar la gestión al proveedor de manera prioritaria.
<b>5</b>	Reporta a las áreas los errores de radicación que superen los 12 días de gestión.	
	<b>Periodicidad:</b>	Diariamente
	<b>Actividades</b>	
	5.1	Una vez se realice el análisis de la base de pendientes, de deben identificar los errores de radicación superiores a día 12.
	5.2	Reportar al área de calidad los errores encontrados, para su posterior corrección.
	5.3	Realizar seguimiento para garantizar la corrección de los mismos.
5.4	En caso de que no se reciba respuesta o no se evidencia la corrección dentro de las 24 horas, se debe reportar nuevamente al área de calidad.	

## FUNCIONES DEL ANALISTA DE PQR DENTRO DEL FLUJO DEL ÁREA DE GESTIÓN PQRS



## Puesto de trabajo del analista calidad

### DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Nombre del Cargo:	Analista de Calidad
Nivel del Cargo:	Nivel Operacional
Tipo del Cargo:	Contratación por temporal
Área del Cargo:	Gestión PQR

### MISIÓN DEL CARGO

Brinda apoyo a los proveedores y a las diferentes áreas de compañía a resolver dudas e inquietudes que se puedan presentar con relación a la resolución de las PQRS de la compañía.

### COMPETENCIAS

Competencias Organizacionales	Competencias Genéricas
Habilidades comunicativas	Uso de programas informáticos
Orientación al usuario	Análisis de datos

### DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

#### Funciones Principales

Realizar acompañamiento a los proveedores en resolución de casos no procedimentados o con condiciones específicas.

Garantizar que los proveedores estén dando respuesta completa y correcta a las PQRS, a través de auditorías diarias y la encuesta de satisfacción realizada por el cliente a través de los códigos QR.

Presentar propuestas de mejora a procedimientos, párrafos guías y entregar a experiencia al cliente para publicar en Solution book.

Asistir a los procesos de formación convocados por el área de gestión del conocimiento y garantizar que los proveedores lo apliquen.

Revisar las objeciones presentadas por los puntos de atención o de la CE o el BO cuando se encuentren inconformes del proceso de radicación y a la unidad 39 e informar a gestión PQRS las diferencias presentadas en los protocolos.

#### Otras Funciones

Controlar y asegurar que los casos macados como disconformes por los proveedores que fueron enviados por el área se corrijan y se finalicen de manera correcta en su totalidad.

Ingresar a la planilla de incidencias los casos donde después del análisis realizado se detectó que no hubo una gestión completa correcta por parte de la CE y BO.

Revisión y aprobación de los actos administrativos que corresponde a los casos especiales

Revisión y aprobación de las evaluaciones mensuales que se realizan a los asesores de los proveedores.

Análisis de las devoluciones de expedientes por parte de la SSPD para identificar el motivo de la devolución.

<b>Elaborado por:</b>		<b>Aprobado por:</b>	
Nombre: Paola Catalina Poveda Neira		Nombre: Angela Patricia Duran Toledo	
Cargo: Analista de Calidad		Cargo: Supervisor de atención PQR	
<b>Fecha</b>		<b>Fecha</b>	
20/10/2020		(dd-mm-aaaa)	
<b>CONTROL DE VERSIÓN DOCUMENTO</b>			
Fecha	Versión	Descripción	
20/10/2020	N° 1	Se elabora elaboró la descripción del cargo.	

## DETALLE DE ACTIVIDADES DE FUNCIONES PRINCIPALES

I	Realizar acompañamiento a los proveedores en resolución de casos no procedimentados o con condiciones específicas.		
	<b>Periodicidad:</b>		Diariamente
	<b>Actividades</b>		
	I.1	Revisar los correos que se reciben desde el área de calidad de los proveedores.	
	I.2	Analizar los casos para identificar qué información están solicitando.	
	I.3	Realizar los escalamientos a las áreas, en caso de que sea necesario.	
I.4	Verificar en Solución Book el procedimiento que se tiene estipulado.		

	1.5	Analizar el caso con la información recopilada y brindar respuesta al proveedor.
2	Garantizar que los proveedores estén dando respuesta completa y correcta a las PQRS, a través de auditorías diarias y la encuesta de satisfacción realizada por el cliente a través de los códigos QR.	
	<b>Periodicidad:</b>	Diariamente
	<b>Actividades</b>	
	2.1	Extraer una muestra de los casos que gestionaron los proveedores el día anterior.
	2.2	Analizar las encuestas que los clientes diligencian cuando se brinda respuesta por medio de los códigos QR.
	2.3	Analizar cada uno de los casos de fondo, debe existir coherencia entre lo que solicito el cliente y la respuesta se suministró.
	2.4	En caso de que existan errores, se deben reportar inmediatamente al proveedor.
2.5	Cuando los errores son recurrentes se debe empezar a realizar seguimiento a esa casuística.	
3	Revisar las objeciones presentadas por los puntos de atención o de la CE o el BO cuando se encuentren inconformes del proceso de radicación y a la unidad 39 e informar a gestión PQRS las diferencias presentadas en los protocolos.	
	<b>Periodicidad:</b>	Diariamente
	<b>Actividades</b>	
	3.1	Revisar los correos que se reciben desde las diferentes áreas de la compañía con casos donde solicitan apoyo.
	3.2	Analizar los casos para identificar qué información están solicitando.
	3.3	Realizar los escalamientos a los proveedores, en caso de que sea necesario.
	3.4	Verificar en Solución Book el procedimiento que se tiene estipulado.
3.5	Analizar el caso con la información recopilada y brindar respuesta al área.	
4	Presentar propuestas de mejora a procedimientos, párrafos guías y entregar a experiencia al cliente para publicar en Solution book.	
	<b>Periodicidad:</b>	Mensualmente
	<b>Actividades</b>	

	4.1	Identificar las casuísticas que mayor escalamiento dentro del mes anterior.
	4.2	Revisar la documentación existente en Solution Book.
	4.3	Definir los protocolos que se deben actualizar en Solution Book.
	4.4	Desarrollar la propuesta de mejora para los protocolos.
	4.5	Remitir correo al área correspondiente en los formatos establecidos para que se realice la actualización de los mismo.
	4.6	Realizar seguimiento para garantizar que los cambios solicitados queden en Solution Book.
5	Asistir a los procesos de formación convocados por el área de gestión del conocimiento y garantizar que los proveedores lo apliquen.	
	<b>Periodicidad:</b> Esporádicamente	
	<b>Actividades</b>	
	5.1	Asistir a las capacitaciones que se programan desde el área de Gestión Conocimiento.
	5.2	Asegurar que los responsables de las áreas de formación y calidad de los proveedores asistan a las capacitaciones.
	5.3	Resolver las dudas que se presentaron en el momento de la capacitación para asegurar que se realicen los procesos de forma correcta.
	5.4	Garantizar que los asesores reciban las formaciones correspondientes de las actualizaciones.
5.5	Realizar seguimiento para certificar que reamente se estén realizando los procesos de forma correcta.	

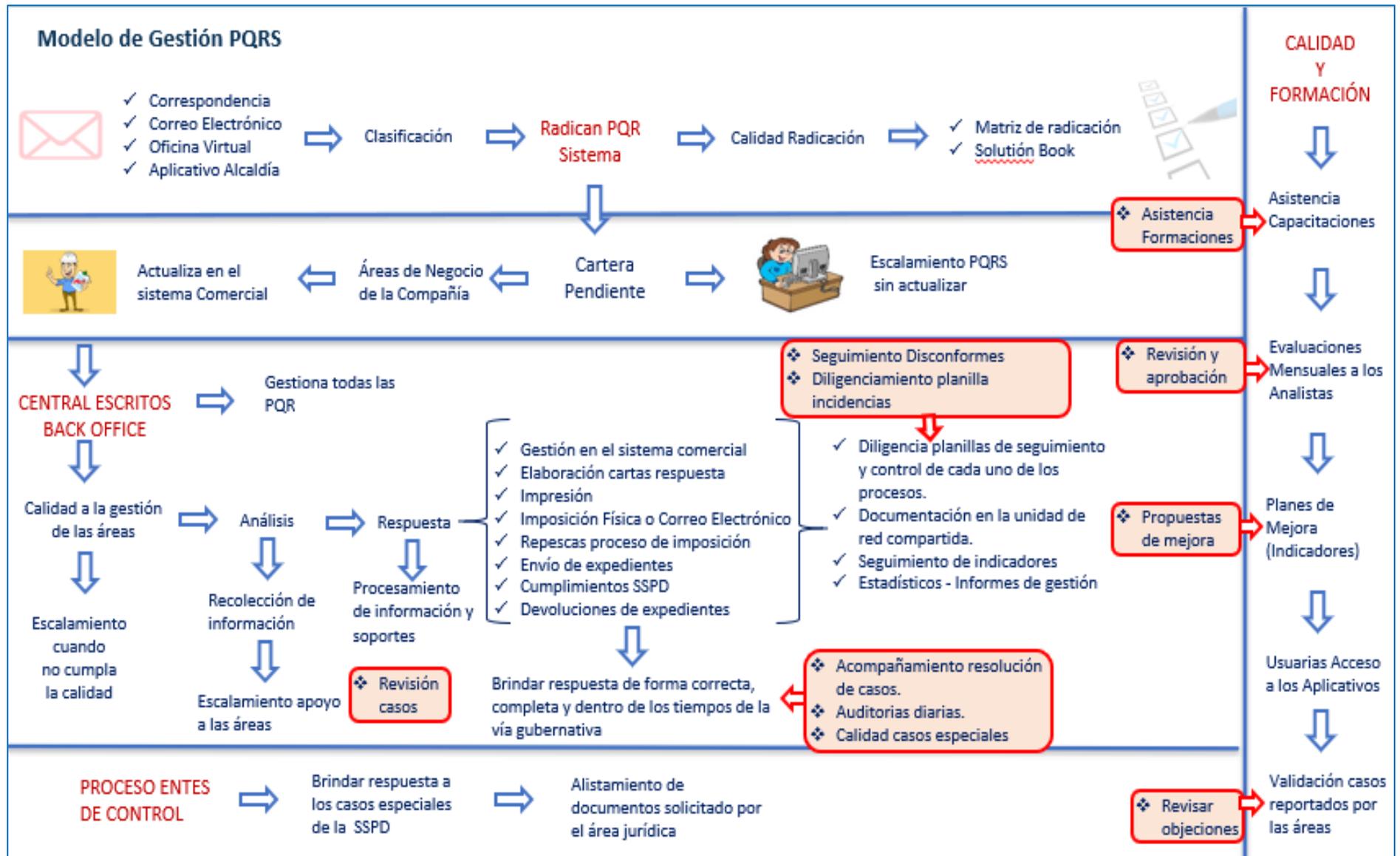
### DETALLE DE ACTIVIDADES DE OTRAS FUNCIONES

I	Controlar y asegurar que los casos macados como disconformes por los proveedores que fueron enviados por el área se corrijan y se finalicen de manera correcta en su totalidad.	
	<b>Periodicidad:</b> Semanalmente	
	<b>Actividades</b>	

	1.1	Realizar seguimiento para que los proveedores diligencien la planilla de forma diaria.
	1.2	Garantizar que los disconformes se levanten en la fecha establecida.
	1.3	Cuando no se realice el proceso de forma correcta se debe realizar la retroalimentación pertinente.
	1.4	Elaborar el informe mensual de la gestión realizada con los disconformes.
2	Ingresar a la planilla de incidencias los casos donde después del análisis realizado se detectó que no hubo una gestión completa correcta por parte de la CE y BO.	
	<b>Periodicidad:</b>	Semanalmente
	<b>Actividades</b>	
	2.1	Cuando se encuentren errores en los procesos se deben documentar en la planilla.
	2.2	Reportar a los proveedores los errores encontrados.
	2.3	Revisar la respuesta suministrada por los proveedores.
2.4	Definir si el caso se debe enviar al comité de descargos mensual.	
3	Revisión y aprobación de los actos administrativos que corresponde a los casos especiales	
	<b>Periodicidad:</b>	Esporádicamente
	<b>Actividades</b>	
	3.1	Analizar los casos especiales que se reciben por medio del correo electrónico.
	3.2	Revisar las proyecciones de respuesta realizado por la Central de Escritos.
	3.3	Realizar los escalamientos a las áreas, en caso de que sea necesario.
3.4	Completar y aprobar los actos administrativos.	
4	Revisión y aprobación de las evaluaciones mensuales que se realizan a los asesores de los proveedores.	
	<b>Periodicidad:</b>	Mensualmente
	<b>Actividades</b>	
	4.1	Solicitar las evaluaciones a los proveedores de los diferentes Skill.
	4.2	Revisar las evaluaciones de los diferentes Skill.
	4.3	Remitir correos a los proveedores cuando se requiera realizar modificaciones.
4.4	Aprobar las evaluaciones de los diferentes Skill.	

	4.5	Extraer una muestra de las evaluaciones aplicadas con el fin de garantizar que se estén aplicando de forma correcta.
5	Análisis de las devoluciones de expedientes por parte de la SSPD para identificar el motivo de la devolución.	
	<b>Periodicidad:</b>	Esporádicamente
	<b>Actividades</b>	
	5.1	Analizar la devolución de expedientes que envía la SSPD por medio del correo electrónico.
	5.2	Revisar en detalle el expediente enviado a la SSPD con el fin de identificar el motivo de la devolución,
5.3	Realizar las retroalimentaciones pertinentes a la Central de Escritos, en caso de que sea necesario.	
5.4	Asegurar el envío del expediente a la SSPD dentro de los tiempos establecidos.	

## FUNCIONES DEL ANALISTA DE CALIDAD DENTRO DEL FLUJO DEL ÁREA DE GESTIÓN PQRS



## Puesto de trabajo del analista indicadores

<b>DESCRIPCIÓN DEL CARGO</b>	
Nombre del Cargo:	Analista de indicadores
Nivel del Cargo:	Nivel Operacional
Tipo del Cargo:	Contratación por temporal
Área del Cargo:	Gestión PQR
<b>MISIÓN DEL CARGO</b>	
Realizar seguimiento a los diferentes indicadores que maneja el área de Gestión PQRs y brindar apoyo en las diferentes tareas administrativas que se puedan presentar.	
<b>COMPETENCIAS</b>	
Competencias Organizacionales	Competencias Genéricas
Liderazgo	Comunicación Asertiva
Trabajo en equipo	Solución de problemas
<b>DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>	
<b>Funciones Principales</b>	
Seguimiento y gestión de las promesas de valor, para mantener controlada la cartera.	
Reporte de errores de radicación al área de calidad para su corrección.	
Mantener actualizada la planilla del personal de los proveedores para poder determinar los indicadores de operación.	
Gestionar las tareas administrativas que se desarrollan dentro del área de Gestión PQR.	
<b>Otras Funciones</b>	
Garantizar la gestión correcta y completa de los casos reportados por el IDU y el ERU.	
Gestionar los escalamientos presentados por los puntos de atención o las áreas de compañía relacionados con la solicitud de los derechos de petición o actos administrativos.	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>

Nombre: Paola Catalina Poveda Neira	Nombre: Angela Patricia Duran Toledo	
Cargo: Analista de Calidad	Cargo: Supervisor de atención PQR	
<b>Fecha</b>	<b>Fecha</b>	
20/10/2020	(dd-mm-aaaa)	
<b>CONTROL DE VERSIÓN DOCUMENTO</b>		
Fecha	Versión	Descripción
20/10/2020	N° 1	Se elabora elaboró la descripción del cargo.

### DETALLE DE ACTIVIDADES DE FUNCIONES PRINCIPALES

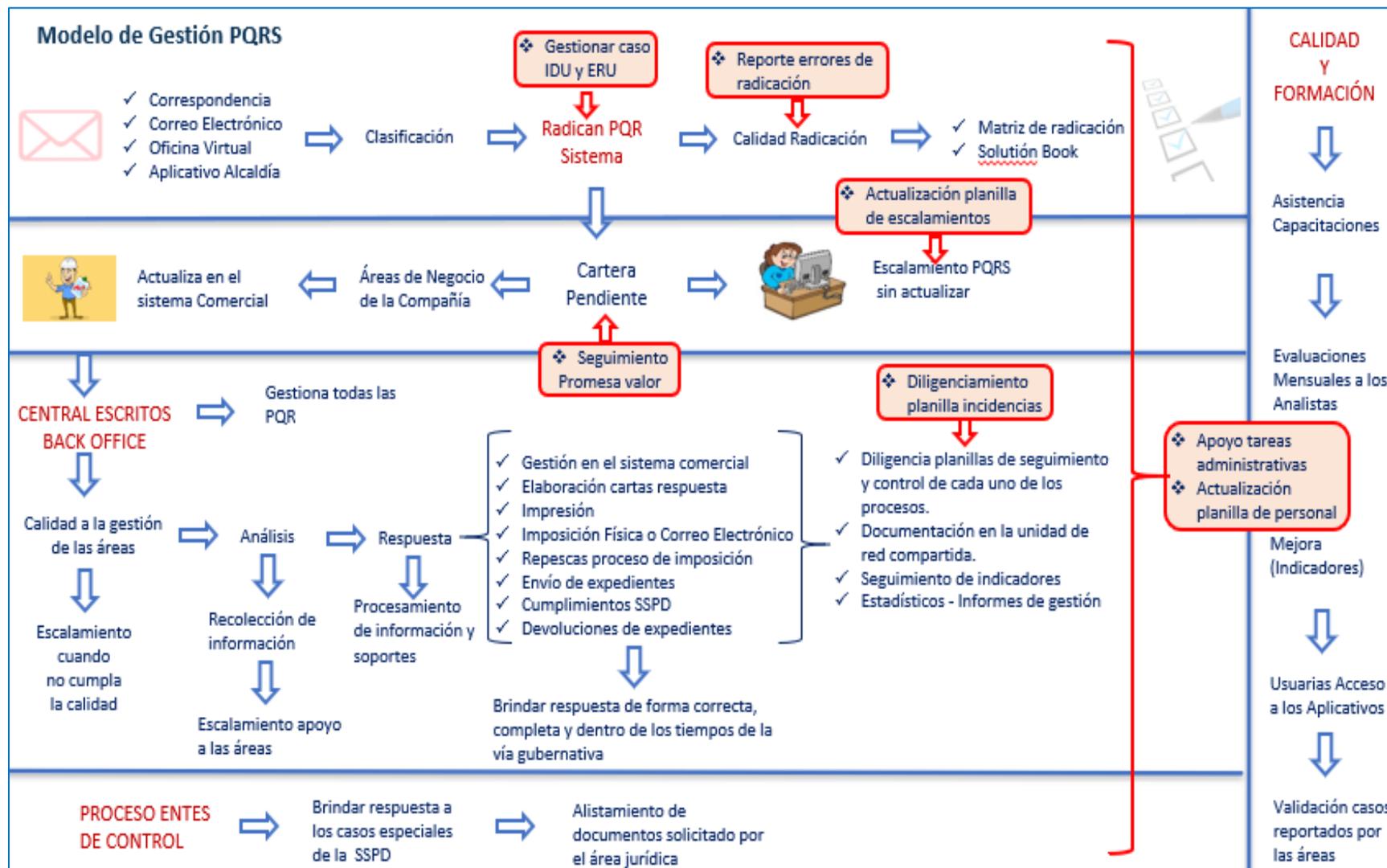
<b>I</b>	Seguimiento y gestión de las promesas de valor, para mantener controlada la cartera.	
	<b>Periodicidad:</b>	Diariamente
	<b>Actividades</b>	
	1.1	Verificar en la base de pendientes todas las referencias que se encuentran radicadas bajo la causa 594.
	1.2	Clasificar los casos identificados con anterioridad según el área al que corresponden.
	1.3	Realizar los escalamientos a las áreas para garantizar la actualización.
	1.4	Analizar las respuestas suministradas por las áreas y realizar el cierre en el sistema.
1.5	Verificar que los escalamientos que se realizaron el día anterior se hubiese recibido respuesta, en caso de que no se debe volver a escalar.	
<b>2</b>	Reporte de errores de radicación al área de calidad para su corrección.	
	<b>Periodicidad:</b>	Diariamente
	<b>Actividades</b>	
	2.1	Verificar en la base de pendientes las referencias que se encuentran radicadas de forma errada.
	2.2	Identificar lo errores radicación con base a la matriz de radicación establecida por la empresa.
	2.3	Diligenciar la planilla correspondiente a los errores de radicación, para dar claridad sobre lo que se espera que sea corregido.

	2.4	Remitir correo al área de calidad la planilla debidamente diligenciada para que se realice la corrección pertinente.
	2.5	Verificar que los escalamientos que se realizaron el día anterior se hubiese recibido respuesta, en caso de que no se debe volver a escalar.
3	Mantener actualizada la planilla del personal de los proveedores para poder determinar los indicadores de operación.	
	<b>Periodicidad:</b> Diariamente	
	<b>Actividades</b>	
	3.1	Revisar los correos que se remiten los proveedores con las novedades de personal.
	3.2	Actualizar la planilla con las novedades reportadas por los proveedores.
	3.3	Definir los indicadores de rotación y ausentismos en cada uno de los proveedores. (Indicadores de prevención)
	3.4	Dejar en RED la planilla debidamente diligenciada.
4	Gestionar las tareas administrativas que se desarrollan dentro del área de Gestión PQR.	
	<b>Periodicidad:</b> Diariamente	
	<b>Actividades</b>	
	4.1	Prestar apoyo a los proveedores con la incidencia que se puedan presentar (Mesa de ayuda)
	4.2	Administrar las valeras de taxis que se entregan al área desde recursos humanos, para el traslado de los colaboradores a los proveedores.
	4.3	Recepciones llamadas de consultas del proveedor del archivo Gadier y si es posible brindar una posible solución, si es caso lo amerita.
	4.4.	Realizar las solicitudes papelería para la CE y para el área, adicionalmente garantizar la radicación del albarán.
4.5	Generar los Back Up de todos los correos de servicio al cliente que manejan los proveedores.	

## DETALLE DE ACTIVIDADES DE OTRAS FUNCIONES

<b>I</b>	Garantizar la gestión correcta y completa de los casos reportados por el IDU y el ERU.	
	<b>Periodicidad:</b>	Semanalmente
	<b>Actividades</b>	
	1.1	Recepcionar los casos especiales de IDU y el ERU (Correo – Teléfono).
	1.2	Analizar los casos para identificar qué información están solicitando.
	1.3	Remitir lo casos a la CE para que se realice la radicación en el sistema.
	1.4	Realizar los escalamientos a las áreas pertinentes para que sean manejados de forma prioritaria.
1.5	Analizar el caso con la información recopilada y brindar respuesta al área.	
<b>2</b>	Gestionar los escalamientos presentadas por los puntos de atención o las áreas de compañía relacionados con la solicitud de los derechos de petición o actos administrativos.	
	<b>Periodicidad:</b>	Esporádicamente
	<b>Actividades</b>	
	2.1	Analizar los escalamientos que se reciben por medio del correo electrónico.
	2.2	Revisar en detalle el escalamiento recibido con el fin de identificar el motivo.
	2.3	Realizar la búsqueda de los soportes solicitados en la RED.
	2.4	Remitir correo con los puntos de atención o áreas con los documentos solicitados.

## FUNCIONES DEL ANALISTA INDICADORES DENTRO DEL FLUJO DEL ÁREA DE GESTIÓN PQRS



## Puesto de trabajo del analista información

<b>DESCRIPCIÓN DEL CARGO</b>	
Nombre del Cargo:	Analista de Información
Nivel del Cargo:	Nivel Operacional
Tipo del Cargo:	Contratación por temporal
Área del Cargo:	Gestión PQR
<b>MISIÓN DEL CARGO</b>	
Realizar seguimiento en los datos que remite el proveedor con relación a la gestión que realiza en el día a día con el fin de garantizar que se estén realizando los procesos de forma correcta y dentro de los tiempos establecidos.	
<b>COMPETENCIAS</b>	
Competencias Organizacionales	Competencias Genéricas
Trabajo bajo presión	Uso de programas informáticos
Capacidad de análisis	Manejo del tiempo
<b>DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>	
<b>Funciones Principales</b>	
Realizar informe de radicación y en caso de encontrar inconsistencias reportar al proveedor.	
Revisar las bases de los cumplimientos y expedientes para garantizar que siempre se encuentren actualizados.	
Seguimiento de imposición de las PQRS que finalizan los proveedores.	
Seguimiento a los traslados por competencia de las causas 408 – 409 – 429 y 421	
Seguimiento a la marcación de incompletas	
<b>Otras Funciones</b>	
Recepcionar, analizar y contestar los casos que se encuentran en las planillas de escalamientos relacionados con el falta carta	
Ingresar a la planilla de incidencias los casos donde no hubo una gestión completa correcta.	

Revisión y aprobación de los actos administrativos que corresponde a los casos especiales

<b>Elaborado por:</b>		<b>Aprobado por:</b>
Nombre: Paola Catalina Poveda Neira		Nombre: Angela Patricia Duran Toledo
Cargo: Analista de Calidad		Cargo: Supervisor de atención PQR
<b>Fecha</b>		<b>Fecha</b>
20/10/2020		(dd-mm-aaaa)
<b>CONTROL DE VERSIÓN DOCUMENTO</b>		
Fecha	Versión	Descripción
20/10/2020	N° 1	Se elabora elaboró la descripción del cargo.

### DETALLE DE ACTIVIDADES DE FUNCIONES PRINCIPALES

1	Realizar informe de radicación y en caso de encontrar inconsistencias reportar al proveedor.	
	<b>Periodicidad:</b>	Diariamente
	<b>Actividades</b>	
	1.1	Garantizar que todos los correos recibidos en los correos de servicio al cliente se encuentren radicados en los sistemas de gestión de la empresa, así como todos los documentos que ingresan por correspondencia física.
	1.2	Revisar que las planillas se encuentren diligencias de forma correcta y completa.
2	1.3	Cuando se evidencien anomalías o diferencias, se debe realizar la retroalimentación pertinente.
	1.4	Garantizar que las bases queden actualizadas en la ruta establecida, porque las mismas serán utilizadas en la facturación.
	Revisar las bases de los cumplimientos y expedientes para garantizar que siempre se encuentren actualizados.	
	<b>Periodicidad:</b>	Diariamente

	<b>Actividades</b>	
	2.1	Verificar que en las planillas de cumplimientos y expedientes se encuentren actualizada con la gestión realizada el día inmediatamente anterior.
	2.2	Identificar en la base de finalizados los casos relacionado con los cumplimientos y expediente.
	2.3	Comparar las planillas de proveedor y la base de finalizados, con el fin de confirmar que la información sea correcta.
	2.4	Cuando se evidencien anomalías o diferencias, se debe realizar la retroalimentación pertinente.
	2.5	Garantizar que las bases queden actualizadas en la ruta establecida, porque las mismas serán utilizadas en la facturación.
	Seguimiento de imposición de las PQRS que finalizan los proveedores.	
	<b>Periodicidad:</b>	Diariamente
	<b>Actividades</b>	
<b>3</b>	3.1	Verificar que las citaciones, los actos administrativos y notificaciones por aviso se hayan impuestos por medio de las planillas correspondientes.
	3.2	Monitorear que los proveedores estén realizando el proceso de repesca de forma oportuna y correcta.
	3.3	Garantizar que los proveedores realicen el proceso de publicaciones en la página WEB y en los puntos de atención.
	3.4	Gestionar las novedades que se presenten con el courier de los proveedores.
	Seguimiento a los traslados por competencia de las causas 408 – 409 – 429 y 421	
	<b>Periodicidad:</b>	Diariamente
	<b>Actividades</b>	
<b>4</b>	4.1	Verificar la base de pendientes con el fin de distinguir los casos que se encuentran radicados por las causas 408 – 409 – 429 y 421.
	4.2	Analizar los casos que se encuentren radicados por estas causas para verificar a cuáles se les debe realizar el traslado por competencias.

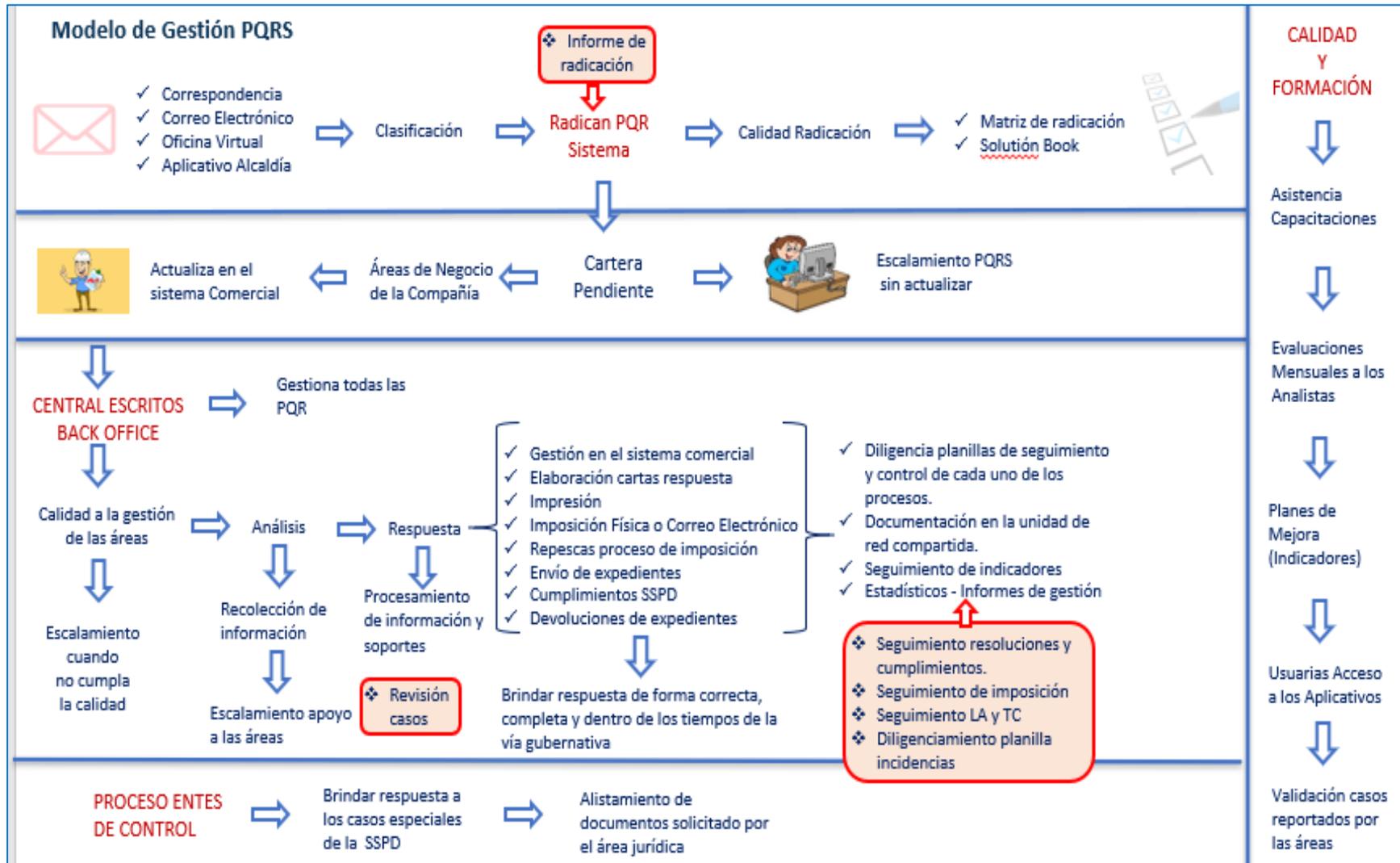
	4.3	Rectificar que todos los casos identificados tengan sus respectivos traslados por competencia.
	4.4	Realizar los escalamientos a los proveedores cuando existe algún error, en caso de que sea necesario.
	4.5	Valida que los escalamientos que se realizaron el día anterior se hubiese recibido respuesta, en caso de que no se debe volver a escalar.
5	Seguimiento a la marcación de incompletas	
	<b>Periodicidad:</b> Diariamente	
	<b>Actividades</b>	
	5.1	Verificar la base de pendientes con el fin de distinguir los casos a los cuales se les debe realizar marcación LA.
	5.2	Analizar los casos que se encuentren relacionados a las casuísticas que se les puede realizar la marcación LA.
	5.3	Rectificar que todos los casos identificados tengan la marcación correspondiente.
	5.4	Realizar los escalamientos a los proveedores cuando existe algún error, en caso de que sea necesario.
5.5	Valida que los escalamientos que se realizaron el día anterior se hubiese recibido respuesta, en caso de que no se debe volver a escalar.	

### DETALLE DE ACTIVIDADES DE OTRAS FUNCIONES

I	Recepcionar, analizar y contestar los casos que se encuentran en las planillas de escalamientos relacionados con el falta carta	
	<b>Periodicidad:</b> Diariamente	
	<b>Actividades</b>	
	1.1	Revisar la planilla de escalamientos que dejan los proveedores en la RED.
	1.2	Analizar los casos relacionados con el falta carta para identificar qué soporte están solicitando.

	1.3	Realizar los escalamientos a las áreas solicitando los soportes correspondientes.
	1.4	Brindar respuesta al proveedor y actualizar la planilla con la gestión realizada.
	1.5	El tiempo de gestión de los escalamientos en la planilla es de 24 horas.
2	Ingresar a la planilla de incidencias los casos donde no hubo una gestión completa correcta.	
	<b>Periodicidad:</b>	Semanalmente
	<b>Actividades</b>	
	2.1	Cuando se encuentren errores en los procesos se deben documentar en la planilla.
	2.2	Reportar a los proveedores los errores encontrados.
	2.3	Revisar la respuesta suministrada por los proveedores.
	2.4	Definir si el caso se debe enviar al comité de descargos mensual.
3	Revisión y aprobación de los actos administrativos que corresponde a los casos especiales	
	<b>Periodicidad:</b>	Esporádicamente
	<b>Actividades</b>	
	3.1	Analizar los casos especiales que se reciben por medio del correo electrónico.
	3.2	Revisar las proyecciones de respuesta realizado por la Central de Escritos.
	3.3	Realizar los escalamientos a las áreas, en caso de que sea necesario.
	3.4	Completar y aprobar los actos administrativos.
3.5	Garantizar el proceso de imposición por parte del proveedor.	

## FUNCIONES DEL ANALISTA INFORMACIÓN DENTRO DEL FLUJO DEL ÁREA DE GESTIÓN PQRS



## SECCIÓN IV

### Puesto de trabajo del técnico en gestión de PQRS

<b>DESCRIPCIÓN DEL CARGO</b>	
Nombre del Cargo:	Técnico en gestión de PQRS
Nivel del Cargo:	Nivel Operacional
Tipo del Cargo:	Contratación por temporal
Área del Cargo:	Gestión PQR
<b>MISIÓN DEL CARGO</b>	
Apoyar el proceso de actualización de índices y la documentación pertinente para asegurar que el proveedor este realizando la gestión de forma correcta.	
<b>COMPETENCIAS</b>	
<b>Competencias Organizacionales</b>	<b>Competencias Genéricas</b>
Orientación de resultados	Uso de programas informáticos
<b>DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>	
<b>Funciones Principales</b>	
Recepcionar, analizar y gestionar los casos que se encuentran en las planillas de índices.	
Documentar los casos que se deben reportar a los contratistas de lecturas.	
<b>Otras Funciones</b>	
Realizar el seguimiento diario a la productividad generada por la CE y BO, reportando os errores encontrados y garantizando que sean corregidos.	
Ingresar a la planilla de incidencias los casos donde después del análisis realizado se detectó que no hubo una gestión completa correcta por parte de la CE y BO.	
Enviar al proveedor el archivo de GADIER los documentos generados en gestión PQRS.	
Archivar en las carpetas establecidas las ordenes de servicio entregados por la CE.	

<b>Elaborado por:</b>		<b>Aprobado por:</b>	
Nombre: Paola Catalina Poveda Neira		Nombre: Angela Patrica Duran Toledo	
Cargo: Analista de Calidad		Cargo: Supervisor de atención PQR	
<b>Fecha</b>		<b>Fecha</b>	
20/10/2020		(dd-mm-aaaa)	
<b>CONTROL DE VERSIÓN DOCUMENTO</b>			
Fecha	Versión	Descripción	
20/10/2020	N° 1	Se elabora elaboró la descripción del cargo.	

### DETALLE DE ACTIVIDADES DE FUNCIONES PRINCIPALES

1	Revisar la planilla de índices de lecturas reportados por los proveedores.	
	<b>Periodicidad:</b>	Diariamente
	<b>Actividades</b>	
	1.1	Revisar la planilla de índices que remiten los proveedores por correo.
	1.2	Analizar los casos para identificar si la planilla se encuentra correctamente diligenciada y las modificaciones solicitadas aplican.
1.3	Realizar los escalamientos a los proveedores solicitando correcciones, en caso de que sea necesario.	
1.4	Una vez aprobados todos los casos que se encuentran dentro de la planilla, se debe notificar al jefe inmediato para que se realice el envío pertinente.	
2	Documentar los casos que se deben reportar a los contratistas de lecturas.	
	<b>Periodicidad:</b>	Diariamente
	<b>Actividades</b>	
	2.1	Identificar los casos de la planilla de índices donde éxito falla en la toma de lectura.
	2.2	Analizar los casos y detallar el error cometido por el contratista.
2.3	Documentar en un Word todos los casos con las evidencias pertinentes (pantallazos del sistema) para y trasladar los valores al contratista.	

	2.4	Una vez documentados todos los casos, se debe notificar al jefe inmediato para que se realice el envío pertinente.
--	-----	--

### DETALLE DE ACTIVIDADES DE OTRAS FUNCIONES

<b>1</b>	Realizar el seguimiento diario a la productividad generada por la CE y BO, reportando os errores encontrados y garantizando que sean corregidos.	
	<b>Periodicidad:</b>	Diariamente
	<b>Actividades</b>	
	1.1	Verificar la base de finalizados con el fin de distinguir los casos que se encuentran con errores.
	1.2	Analizar los casos que se encuentran finalizados con evento, unidad de envío y justificado errado.
	1.3	Realizar los escalamientos a los proveedores solicitando correcciones, en caso de que sea necesario.
	1.4	Valida que los escalamientos que se realizaron el día anterior se hubiese recibido respuesta, en caso de que no se debe volver a escalar.
<b>2</b>	Ingresar a la planilla de incidencias los casos donde después del análisis realizado se detectó que no hubo una gestión completa correcta por parte de la CE y BO.	
	<b>Periodicidad:</b>	Semanalmente
	<b>Actividades</b>	
	2.1	Cuando se encuentren errores en los procesos se deben documentar en la planilla.
	2.2	Reportar a los proveedores los errores encontrados.
	2.3	Revisar la respuesta suministrada por los proveedores.
	2.4	Definir si el caso se debe enviar al comité de descargos mensual.
<b>3</b>	Enviar al proveedor el archivo de GADIER los documentos generados en gestión PQRS.	
	<b>Periodicidad:</b>	Esporádicamente
	<b>Actividades</b>	
	3.1	Verificar la correspondencia física que se recibe de los proveedores.

	3.2	Clasificar los documentos recibidos teniendo en cuenta su finalizada.
	3.3	Diligenciar la planilla correspondiente para dejar registro de la gestión realizada.
	3.4	Agrupar y enviar a archivo de GADIER los documentos correspondientes.
4	Archivar en las carpetas establecidas las ordenes de servicio entregados por la CE.	
	<b>Periodicidad:</b>	Esporádicamente
	<b>Actividades</b>	
	4.1	Verificar las ordenes de servicio remitido por la CE.
	4.2	Clasificar las ordenes de servicio según la fecha de imposición.
	4.3	Diligenciar la planilla correspondiente para dejar registro de la gestión realizada.
	4.4	Archivar los documentos en las carpetas establecidas.

## FUNCIONES DEL TÉCNICO GESTIÓN PQR DENTRO DEL FLUJO DEL ÁREA DE GESTIÓN PQRS

