



Serviciudad E.S.P.

Código CIFO -01

Versión 03

Mapa de Riesgos

Página 1 de 1

PROCESO: Atención al cliente

OBJETIVO: Brindar una excelente atención al público en aras de satisfacer sus necesidades respecto a la atención de los servicios públicos de acueducto, aseo y alcantarillado.

ALCANCE: El proceso abarca desde la recepción de la POR y atención al cliente hasta la respuesta y solución de la misma.

RESPONSABLE: Subgerente Comercial y de Mercadeo / Auxiliar Atención al cliente

CLASIFICACIÓN	CAUSAS	RIESGO	EFECTOS	CONTROLES	CALIFICACION		Evaluación	OPCIONES DE MANEJO	ACCIONES	SEGUIMIENTO		
					PROBABILIDAD	IMPACTO				AUTOEVALUACIÓN DEL PROCESO (Líder de Proceso)	OFICINA DE CONTROL INTERNO	REGISTRO EVIDENCIA DEL SEGUIMIENTO
Riesgo de Imagen - Riesgo sancionatorio por entes de control	1. Carencia de personal suficiente en fechas críticas (días de facturación y suspensión), para la atención de los usuarios en un tiempo de espera menor. 2. Falencias en las bases de datos del sistema comercial generadas por la inoportunidad o falta de actualización de datos por parte de los usuarios. 3. Posibles faltas de sentido de pertenencia del personal encargado de la atención al cliente.	INADECUADA ATENCIÓN A LOS USUARIOS	1. Incremento de PQRS 2. Insatisfacción del usuario 3. Sanciones por parte de los entes de control.	1. Capacitaciones al personal de atención al cliente 2. Actualización a la base de datos del sistema comercial a través del proceso CENSO y unidad de usuarios nuevos. 3. Reuniones periódicas con el personal de atención al cliente para incentivar el sentido de pertenencia y motivar una muy buena atención a los usuarios. 4. Revisión semanal del buzón de sugerencias	2	3	MODERADA	M: Zona de riesgo Moderada: Asumir el riesgo. Reducir el riesgo	1. Proceso de CENSO para la actualización y georeferenciación de la actualización de la base de usuarios. 2. Capacitaciones permanentes al personal de atención al cliente 3. Oficina de PQRS en una sede adicional, a la central, ubicada en Bosques de la Acureala. 4. Implementación y socialización del Manual de protocolo de atención al usuario. 5. Contratación de entidad especializada en el manejo de la línea de atención al cliente de la Entidad - Call Center, alcanzando con esto un nivel de atención del usuario, que recurre a la llamada telefónica, de un 95%.	1. Se han realizado capacitaciones a los funcionarios del área comercial en temas como: Atención del usuario por medio del manual; nueva estructura tarifaria y sus componentes; resultados socialización del Censo y capacitación de características de sistema de medición. 2. Software especializado de gestión documental que permite el seguimiento y control de la trazabilidad de los PQRS escritos y demás documentación institucional. 3. El Subgerente comercial realiza reuniones periódicas con los líderes de procedimientos y personal del área en general con el fin de mantener una actualización, seguimiento y comunicación permanente, que permite el fortalecimiento de los diferentes procedimientos de atención al cliente. 4. Evaluación del grado de satisfacción del cliente a través de encuestas personales y en terreno, dirigido por planeación con el apoyo del área comercial, quien suministró las rutas y la capacitación a los encuestadores.	verificación por parte de la oficina de control del cumplimiento de las acciones implementadas.	Evidencias documentales en el área comercial y de control interno
Riesgo de Imagen / Riesgo de Cumplimiento	1. Desconocimiento de la normatividad y los términos de referencia para dar respuesta oportuna a los usuarios. 2. Demora en el reporte de la información necesaria para dar oportuna respuesta, cuando se requiere apoyo por parte de otras áreas o de visitas técnicas. 3. Posibles debilidades de seguimiento y control a los derechos de petición por el no uso adecuado de las herramientas tecnológicas existentes.	INCUMPLIMIENTO EN LA GENERACIÓN DE RESPUESTA A LOS USUARIOS (Términos de Ley)	1. Sanciones legales 2. Insatisfacción del cliente 3. Multas.	1. Software que permite el control y seguimiento a los vencimientos de términos, para dar respuestas oportunas a los PQRS ingresados. 2. Seguimiento constante por parte del profesional de PQRS. 3. Capacitación periódica al personal, en materia normativa en cuanto a PQRS. 4. Seguimiento a la oportunidad de respuesta a los requerimientos de información suministrada por parte de las demás áreas de la Entidad.	2	3	MODERADA	M: Zona de riesgo Moderada: Asumir el riesgo. Reducir el riesgo	1. Implementación de la herramienta sistematizada que permite el seguimiento y control a lo términos en las respuestas oportunas de PQRS. 2. Empoderamiento de control y seguimiento por parte del profesional de PQRS. 3. Actualización permanente en cuanto a la normatividad vigente aplicada al proceso de PQRS.	1. Reportes e informes mensuales de PQRS, que no solo sirven de control para el área, sino que son fuente de información para el cálculo de indicadores y demás para la toma de decisiones. Además dichos reportes deben ser remitidos a control interno de gestión y se reportan en el SUI.	Verificación y monitoreo al cumplimiento de las acciones en materia de PQRS.	Evidencias documentales en el área comercial y de control interno

PROBABILIDAD	IMPACTO				
	Insignificante (1)	Menor (2)	Moderado (3)	Mayor (4)	Catastrófico (5)
Raro (1)	B	B	M	A	A
Improbable (2)	B	M	M	A	E
Probable (3)	M	M	A	E	E
Probable (4)	M	A	E	E	E
Concertado (5)	A	E	E	E	E

B: Zona de riesgo Bajo: Asumir el riesgo
 M: Zona de riesgo Moderado: Asumir el riesgo, Reducir el riesgo.
 A: Zona de riesgo Alto: Reducir el riesgo, Evitar, Controlar o Limitar.
 E: Zona de riesgo Extremo: Reducir el riesgo, Evitar, Controlar o Limitar.

