

FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 06/10/2020

| PROCESO | SUBPROCESO | TIPO DE DOCUMENTO | NOMBRE | FORMATO DE LA INFORMACIÓN | HECHOS DE CONSERVACION | IDIOMA | DATOS PERSONA NATURAL | CLASIFICACION TRANSPARENCIA | EN WEB |
|---------------------|----------------------------------|-------------------|---|---------------------------|------------------------|---------|-----------------------|---|--------|
| SERVICIO AL CLIENTE | ACTAS | FORMATO | ACTA DE REUNIÓN DE REVISIÓN DE LA INFORMACIÓN CLIENTE | PDF / WORD | FISICO Y DIGITAL | ESPAÑOL | SI | USO INTERNO | NO |
| SERVICIO AL CLIENTE | ACTAS | FORMATO | ACTAS DE COMITÉ SERVICIO AL CLIENTE | PDF / WORD | DIGITAL | ESPAÑOL | NO | USO INTERNO | NO |
| SERVICIO AL CLIENTE | ACTAS | FORMATO | ACTAS DE REUNIÓN POR ZONA | PDF / WORD | FISICO | ESPAÑOL | NO | USO INTERNO | NO |
| SERVICIO AL CLIENTE | BUZON DE SUGERENCIAS | FORMATO | FORMATO DE SUGERENCIAS DILIGENCIADO POR LOS USUARIOS | PDF / WORD | FISICO | ESPAÑOL | SI | USO INTERNO | NO |
| SERVICIO AL CLIENTE | CLIENTES - JURIDICA | FORMATO | RECURSO DE REPOSICIÓN | PDF / WORD | FISICO | ESPAÑOL | SI | PUBLICO PARA EL USUARIO QUE LO REQUIERA | NO |
| SERVICIO AL CLIENTE | CLIENTES - JURIDICA | FORMATO | RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN | PDF / WORD | FISICO | ESPAÑOL | SI | PUBLICO PARA EL USUARIO QUE LO REQUIERA | NO |
| SERVICIO AL CLIENTE | CLIENTES - SERVICIO AL CLIENTE | FORMATO | ACTAS DE TERMINACIÓN DE CONTRATO | PDF / WORD | FISICO | ESPAÑOL | SI | PUBLICO PARA EL USUARIO QUE LO REQUIERA | NO |
| SERVICIO AL CLIENTE | CLIENTES - SERVICIO AL CLIENTE | INSTRUCTIVO | INGRESO DEL PQR EN EL SISTEMA COMERCIAL (GENERACIÓN DE LA SOLICITUD). | PDF / WORD | DIGITAL | ESPAÑOL | SI | USO INTERNO | NO |
| SERVICIO AL CLIENTE | CLIENTES - SERVICIO AL CLIENTE | INSTRUCTIVO | [RE-SC-64] REGISTRO DE PQR'S MANUALES | PDF / WORD | FISICO | ESPAÑOL | SI | USO INTERNO | NO |
| SERVICIO AL CLIENTE | CLIENTES - SERVICIO AL CLIENTE | INSTRUCTIVO | ACTUALIZACIÓN DE CLIENTE A CONTRATO Y CORRECCIÓN DATOS DEL CLIENTE (CERTIFICADO DE TRADICIÓN, CÉDULA, DOCUMENTO SOPORTE) | PDF / WORD | FISICO | ESPAÑOL | SI | PUBLICO PARA EL USUARIO QUE LO REQUIERA | NO |
| SERVICIO AL CLIENTE | CLIENTES - SERVICIO AL CLIENTE | INSTRUCTIVO | ACTUALIZACIÓN DE DATOS DEL PREDIO (CERTIFICADOS DE ESTRATIFICACIÓN Y/O COMUNICACIÓN DE LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN MUNICIPAL) | PDF / WORD | FISICO | ESPAÑOL | SI | PUBLICO PARA EL USUARIO QUE LO REQUIERA | NO |
| SERVICIO AL CLIENTE | CLIENTES - SERVICIO AL CLIENTE | INSTRUCTIVO | CARTA ACEPTACIÓN CUOTA DE FOMENTO, CON COPIA DE RECIBO SERVICIO PÚBLICO, FOTOCOPIA DE CÉDULA | PDF / WORD | FISICO | ESPAÑOL | SI | PUBLICO PARA EL USUARIO QUE LO REQUIERA | NO |
| SERVICIO AL CLIENTE | CLIENTES - SERVICIO AL CLIENTE | INSTRUCTIVO | BONO PLAN PROPIETARIO | PDF / WORD | FISICO | ESPAÑOL | SI | PUBLICO PARA EL USUARIO QUE LO REQUIERA | NO |
| SERVICIO AL CLIENTE | CLIENTES - SERVICIO AL CLIENTE | OTROS DOCUMENTOS | REGISTRO DE GRABACIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIAS | PDF / WORD | DIGITAL | ESPAÑOL | SI | USO INTERNO | NO |
| SERVICIO AL CLIENTE | CLIENTES - SERVICIO AL CLIENTE | INSTRUCTIVO | AUTORIZACIÓN TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES | PDF / WORD | FISICO | ESPAÑOL | SI | PUBLICO PARA EL USUARIO QUE LO REQUIERA | NO |
| SERVICIO AL CLIENTE | CLIENTES - SERVICIO AL CLIENTE | FORMATO | DERECHO DE PETICIÓN | PDF / WORD | FISICO | ESPAÑOL | SI | PUBLICO | SI |
| SERVICIO AL CLIENTE | CLIENTES - SERVICIO AL CLIENTE | PROCEDIMIENTO | RESPUESTA A DERECHOS DE PETICIÓN | PDF / WORD | FISICO | ESPAÑOL | SI | PUBLICO PARA EL USUARIO QUE LO REQUIERA | NO |
| SERVICIO AL CLIENTE | CLIENTES - SERVICIO AL CLIENTE | FORMATO | CONSTANCIAS DE NOTIFICACIÓN | PDF / WORD | FISICO | ESPAÑOL | SI | PUBLICO PARA EL USUARIO QUE LO REQUIERA | NO |
| SERVICIO AL CLIENTE | ENCUESTAS | FORMATO | ENCUESTA NIVEL DE SATISFACCIÓN DE INDUSTRIA | PDF / WORD | DIGITAL | ESPAÑOL | NO | USO INTERNO | NO |
| SERVICIO AL CLIENTE | ENCUESTAS | FORMATO | ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS RESIDENCIALES Y COMERCIALES | PDF / WORD | DIGITAL | ESPAÑOL | SI | USO INTERNO | NO |
| SERVICIO AL CLIENTE | INFORMES - ANALISIS DE ENCUESTAS | FORMATO | ACTAS | PDF / WORD | FISICO Y DIGITAL | ESPAÑOL | NO | USO INTERNO | NO |
| SERVICIO AL CLIENTE | INFORMES - ANALISIS DE ENCUESTAS | PROCEDIMIENTO | INFORMES DE GESTIÓN | PDF / WORD | DIGITAL | ESPAÑOL | NO | USO INTERNO | NO |
| SERVICIO AL CLIENTE | INFORMES - ANALISIS DE ENCUESTAS | PROCEDIMIENTO | INFORMES MENSUALES | PDF / WORD | DIGITAL | ESPAÑOL | NO | USO INTERNO | NO |
| SERVICIO AL CLIENTE | PLANES | OTROS DOCUMENTOS | PLANES DE BRIGADAS EDUCATIVAS SERVICIO AL CLIENTE | PDF / WORD | DIGITAL | ESPAÑOL | NO | USO INTERNO | NO |
| SERVICIO AL CLIENTE | PLANES | FORMATO | CRONOGRAMA DE BRIGADAS EDUCATIVAS DE SERVICIO AL CLIENTE | PDF / WORD | DIGITAL | ESPAÑOL | NO | USO INTERNO | NO |
| SERVICIO AL CLIENTE | PLANES | FORMATO | REGISTRO DE ASISTENCIA A BRIGADA [RE-SC-17] | PDF / WORD | FISICO | ESPAÑOL | NO | USO INTERNO | NO |
| SERVICIO AL CLIENTE | PLANES | FORMATO | ENCUESTA DE SATISFACCIÓN FRENTE A LA BRIGADA [RE-SC-8] | PDF / WORD | FISICO | ESPAÑOL | NO | USO INTERNO | NO |
| SERVICIO AL CLIENTE | SEGUIMIENTO | PROCEDIMIENTO | SEGUIMIENTO AUXILIARES DE SERVICIO AL CLIENTE | PDF / WORD | DIGITAL | ESPAÑOL | NO | USO INTERNO | NO |
| SERVICIO AL CLIENTE | SEGUIMIENTO | FORMATO | FORMATO DE INSPECCIÓN DEL DESEMPEÑO [RE-SC-6] | PDF / WORD | DIGITAL | ESPAÑOL | NO | USO INTERNO | NO |