

LECCIONES APRENDIDAS DEL PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO - DIRECCIÓN COMERCIAL

Nombre y Cargo del funcionario que identifica la LA:
MARIA G. RANGEL AYALA P.U. ATENCION USUARIO

Fecha: 09 Agosto 2023

¿Que sucedió? (Describe los hechos)

Actualmente se han presentado varios inconvenientes con los usuarios por el proceso de reconexion, que se realiza de la siguiente manera: el Usuario se acerca a pagar sea pago total o pagos parciales, inmediatamente se les solicita copia de pago para llevarlo a facturación. Se entregan las copias a final de cada jornada y facturación entrega al contratista para realizar las RECONEXIONES de manera más inmediata antes de generar orden y que se suba el dinero pagado al sistema.
En el mes de junio se presenta un caso por queja debido a que el usuario trae la fotocopia, lo entrega al modulo, pero en facturación aseguran no haberlo recibido y por ende no se le genero su reconexion de manera oportuna como el lo esperaba, sin embargo, esta se entrego pero no existía evidencia al respecto, a raíz de de la problematica se buscó una acción que dejara soporte como evidencia de los documentos entregados, por ello se creó planilla personalizada como soporte de las entregas hechas a facturación.

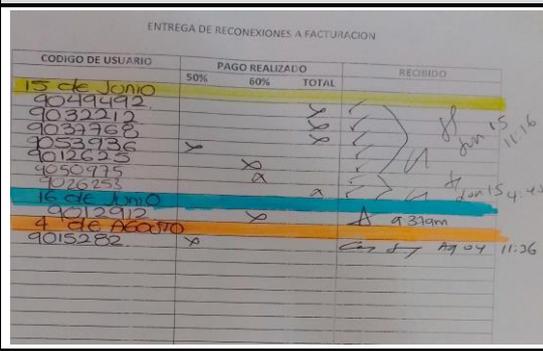
Por qué paso? Causas basicas y/o Inmediatas

1. No se realizaba seguimiento a las copias llevadas a facturación, solo se hacía entrega manual.
2. No había formato de relación para dicho seguimiento
3. Las copias entregadas por los usuarios tienen un intermediario y no se entregan directo a facturación
4. El pago no se reporta de manera inmediata por lo cual no se realiza reconexión en el tiempo esperado por el usuario
- 5.

Acciones Correctivas y/o de Mejora

1. Llevar un seguimiento de las reconexiones entregadas al área de facturación
2. Asesorar al usuario de tal manera que tenga claro fechas de corte, pagos oportunos, y tiempo de reconexión por parte del contratista
3. Controlar dichas copias de pagos por medio de un formato donde se relacionen Fecha de entrega, Código del usuario, pago realizado y recibido por parte del área de facturación.
4. Manejar control de entrega cada fin de jornada y diariamente para evitar nuevamente casos de reclamación de este tipo.

Foto y/o Imagen (antes y después)



LECCIÓN POR APRENDER: Organización y seguimiento por medio de formato diligenciado y que este sea recibido sólo por una persona encargada del área diligenciando siempre con firma y fecha. Es importante contar en todo tiempo con las evidencias en cada una de las actividades que se realizan en la empresa.

Nombre y cargo de quien elabora: MARIA GLORIA RANGEL AYALA-PU ATENCION A USUARIOS