1. OBJETO

Analizar el nivel de satisfacción de los usuarios del sistema de alumbrado público del ***Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué INFIBAGUE.***

2. ALCANCE

Inicia con la llamada al usuario para verificar la calidad del servicio y finaliza con el cierre Y Evaluación de la calidad del servicio del PQR.

3. DEFINICIONES

- **Alumbrado Público:** Es un servicio público que se presta con el objetivo de proporcionar la iluminación de los bienes de uso público y sectores de circulación vehicular o peatonal.

- **Calidad:** Es la cualidad que tienen los productos o servicios que son de excelente creación, fabricación o procedencia; está relacionada con la satisfacción de las necesidades.

- **Ejecutar:** Acción de llevar a cabo las actividades que resultaron de la planeación y organización.

- **PQR:** Petición, Queja, Reclamo.

- **Verificar:** Es el proceso que se realiza para revisar que una determinada cosa con los requisitos y normas previstos.

4. RESPONSABILIDAD

La responsabilidad está a cargo de la Dirección Operativa y su Grupo de Alumbrado Público del ***Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué - INFIBAGUE***.

5. DETALLE DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
1. LLAMAR AL USUARIO: Realizar llamada al usuario para verificar la ejecución del PQR.	Asistente Administrativa – PQR -	Reporte de PQR del sistema	Registro de llamada
2. PQR EJECUTADO: Preguntar si el PQR fue ejecutado. Si lo fue cambiar el estado del PQR a ejecutado; si no fue ejecutado ir al paso 8 del procedimiento	Asistente Administrativa – PQR -	Reporte de PQR del sistema	Sistema de Información.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
MANTENIMIENTO DE AP			
3. SOLICITAR FIRMA DE USUARIO. El usuario firma formato de seguimiento PQR en respuesta a su satisfacción en el servicio prestado**.**	Asistente Administrativa – PQR -	Formato de seguimiento PQR PIMISIS	Profesional Universitario 219-1
5. ARCHIVAR DOCUMENTOS: Recopilar los informes de los reportes de satisfacción de las actividades realizadas.	Asistente de A.P		

6. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
01	2019/02/27	Aprobación inicial del documento, en el CIGD
02	2021/10/07	Actualización según acuerdo No 002 consejo directivo "*Por medio del cual se define la Estructura Organizacional del Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué - INFIBAGUÉ y se dictan otras disposiciones*"