



Sistema de Gestión de Calidad

PROCEDIMIENTO PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS

Código: P-07-001

Versión: 11

SOGAMOSO, JUNIO 2022

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA		DESCRIPCIÓN	SOLICITO
	MES	AÑO		
06	05	2010	Ajuste Codificación	Comité de Calidad
07	12	2012	Modificación Integrar Norma ISO 17025:2005	Laboratorio de Medidores
08	01	2014	Actualización Procedimiento	Director Comercial
09	10	2018	Actualización Procedimiento	Comité de Calidad
10	09	2019	Actualización Procedimiento	Hallazgo de auditoría interna.
11	06	2022	Actualización de Procedimiento	Director Comercial

Modificado por:

Revisado por:

Aprobado por:

DANIELA PARRA MONROY
Auxiliar Calidad
Fecha: 2022-06-17

LUIS RODOLFO PLAZAS
Profesional Calidad
Fecha: 2022-06-17

EMMA TERESA SOCHA
Director Comercial
Fecha: 2022-06-17

1. APLICACIÓN

Este procedimiento está instituido como mecanismo de defensa del usuario en sede de la empresa y clientes del laboratorio de medidores, de acuerdo con los artículos 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994 y son instrumentos con los que cuenta el suscriptor o usuario, para que la empresa revise una decisión o una actuación que afecta o puede afectar la prestación del servicio o la ejecución del contrato de servicios públicos.

2. OBJETIVO

Establecer un método que contemple las actividades necesarias para resolver satisfactoria y oportunamente las peticiones, quejas y recursos que el suscriptor, usuario y clientes del laboratorio de medidores presenten ante la empresa.

3. RESPONSABLE

El Director Comercial es el responsable de implementar y mantener actualizado este procedimiento.

ÁREAS INVOLUCRADAS

Dirección Comercial
Unidad de Atención al Cliente y Facturación
Dirección de Operaciones.
Dirección de Servicios Integrales
Dirección de Asesoría Legal
Laboratorio de Medidores
Gerencia

4. DOCUMENTOS CONTROLADOS ASOCIADOS

- Instructivo del software para P.Q.R.(I-07-001)
- FM-01-013 Recepción de quejas y reclamos (Laboratorio Medidores)
- R- 07-013 FORMATO DE PETICIÓN Y/O QUEJA

5. GLOSARIO

C.C.U: Contrato de condiciones unitarias

PETICIONARIO: Es la persona que presenta su solicitud en su calidad de usuario, suscriptor o suscriptor potencial.

PETICIÓN: Solicitud de un suscriptor o usuario, dirigido a la empresa, relacionada con la prestación del servicio de acueducto, alcantarillado, o aseo con el fin de
COPIA CONTROLADA

obtener de ella una respuesta. Dependiendo de lo pretendido y del asunto, la respuesta se comunicara o notificara.

QUEJA: acto por el cual el suscriptor o usuario, manifiesta su inconformidad con la actuación de determinado o determinados trabajadores, o con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

RECURSO: medios de defensa que la ley otorga a los suscriptores o usuarios, para controvertir asuntos relacionados con la prestación del servicio. Comprende los de reposición y en subsidio apelación.

RECURSO DE REPOSICIÓN: mecanismo jurídico que la ley otorga al suscriptor o usuario, y que consiste en una solicitud dirigida a la empresa para que aclare, modifique o revoque una decisión relacionada con la prestación del servicio público domiciliario de acueducto, alcantarillado o aseo.

RECURSO DE APELACIÓN (SUBSIDIARIO): medio que la ley otorga al suscriptor o usuario para controvertir las decisiones de la empresa. Siempre deberá interponerse como subsidiario al de reposición en un mismo escrito ante el funcionario que profirió el acto y del cual se da traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios una vez se resuelve de manera negativa, total o parcial, el recurso de reposición.

N.A.

6. METODO

FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<pre> graph TD A[PRESENTAR LA PETICIÓN QUEJA, RECLAMO O RECURSO] --> B{6.1. CCU} B -- Correspondencia --> C[6.1.2.1. REMITIR A GERENCIA] B -- Comercial --> D[6.2. ANALIZAR EL OBJETO Y LAS RAZONES EN LAS QUE SE APOYA LA PETICIÓN E INGRESAR LA PQR EN EL SISTEMA.] C --> E[6.1.2.2. DIRECTOR RESPONSABLE DE LA PQR] E --> F[6.1.2.3. GENERAR SOLUCIÓN EN LA DIRECCIÓN CORRESPONDIENTE Y GENERAR PROYECCIÓN DE RESPUESTA] F --> G[6.1.2.4. ESTA RESPUESTA DEBE IR A RADICADO. IR AL PASO 6.6.1.] D --> H[VER INSTRUCTIVO DEL SOFTWARE DE P.Q.R. (I-07-001).] H --> I[6.3. TRAMITAR LA SOLICITUD DEL USUARIO] G --> J{¿ES VERBAL O TELEFÓNICA?} J -- NO --> K[6.3.3. REALIZAR DISTRIBUCIÓN A LA DIRECCIÓN O UNIDAD SEGUN CORRESPONDA] J -- SI --> L[6.3.1. ANALIZA Y SEGÚN CRITERIO PROFESIONAL DE ACUERDO A LA COMPLEJIDAD DECIDE] K --> M{¿SE PUEDE SOLUCIONAR?} L --> M M -- No --> N[6.3.1.1. SI NO REQUIERE CAMBIOS EN EL SISTEMA DAR SOLUCIÓN E IR AL PASO 6.5.] M -- Si --> O{¿SE DEBE MODIFICAR LA DEUDA?} O -- No --> P[6.3.2.1. SI LAS P.Q.R. REQUIEREN ALGÚN CAMBIO EN LA DEUDA, DEBE ESTAR FIRMADA DEDICAMENTE POR EL JEFE DE UNIDAD] O -- Si --> P P --> Q[6.3.2.2. SI LAS P.Q.R. SON DE MANERA VERBAL Y REQUIERE VISITA, EL DÍA PROGRAMADO SE LE SOLICITA LA FIRMA DEL USUARIO PARA SU CIERRE Y SE CONSIDERA NOTIFICADO] Q --> R{¿REQUIERE VISITA?} R -- NO --> S[6.3.3.2. SE SOLUCIONA DE MANERA INMEDIATA Y SE DA CIERRE] R -- SI --> T[EL DÍA DE LA VISITA SE SOLICITA FIRMA PARA EL CIERRE] T --> U[6.3.3.3. SI NO PUEDE DECIDIR, LAS ENVÍA MEDIANTE EL FORMATO CORRESPONDIENTE A LA DIRECCIÓN O UNIDAD CORRESPONDIENTE PARA SER RESUELTA ALLÍ] U --> V[A] </pre>	<p>Presentar en la oficina de atención al cliente la petición, queja, reclamo o recurso ya sea en forma verbal, telefónica, escrita o por correo electrónico. En el caso de peticiones escritas se deberán radicar en la oficina que corresponda de quien ingresa la PQR directamente al sistema y envía a la dirección o unidad correspondiente para ser resueltas allí. En ambos casos se debe anexar copia de la factura del servicio.</p> <p>6.1. CCU</p> <p>6.1.1. Si son para dirección comercial ir al paso 6.2.</p> <p>6.1.2. Si son de otra Dirección, se debe enviar a correspondencia.</p> <p>6.1.2.1. Debe ser remitida a gerencia</p> <p>6.1.2.2. Envíar al director responsable de la P.Q.R.</p> <p>6.1.2.3. Generar la solución en el área correspondiente.</p> <p>6.1.2.4. Ir al paso 6.6.1.</p> <p>6.2. Analizar el objeto y las razones en que se apoya la petición e ingresar la PQR en el sistema.</p> <p>Ver Instructivo del software de P.Q.R. (I-07-001).</p> <p>6.2.1. Entregar el número de radicado de la PQR al peticionario a las presentadas de manera escrita o telefónica. Para los casos de las peticiones telefónicas se harán seguimiento con cualquier de los siguientes campos: nombre del suscriptor, dirección, código de ruta, código interno o número de matrícula del suscriptor.</p> <p>6.3. Tramitar la solicitud del usuario</p> <p>6.3.1. Si son verbales o telefónicas las analiza y según criterio profesional de acuerdo a la complejidad decide. Si no requiere cambios en el sistema.</p> <p>6.3.2. Si se requiere hacer algún cambio en la deuda por parte de los funcionarios en el sistema, esta debe estar firmada por el jefe de unidad y quien realice dicho cambio para proceder a responderle al usuario según CCU.</p> <p>6.3.2.1 Si las PQR son de manera verbal y requiere visita, el día programado se le solicita la firma del usuario para su cierre y se considera notificado</p> <p>6.3.2.2 Si las PQR son de manera verbal y se le puede dar solución de manera inmediata ya que no requiere vista, se cierra garantizando solución y cumplimiento al usuario y se considera notificado.</p> <p>6.3.3. Si no puede decidir, las envía mediante el formato correspondiente a la dirección o unidad correspondiente para ser resueltas allí.</p>	<p>Peticionario.</p> <p>Auxiliar I</p> <p>6.1. Auxiliar Atención al Cliente</p> <p>6.2. Auxiliar Atención al Cliente</p> <p>6.3. Auxiliar Atención al Cliente.</p> <p>6.3.1. Auxiliar Atención al Cliente.</p> <p>6.3.2. Auxiliar Atención al Cliente/ Jefe de unidad.</p> <p>6.3.3. Auxiliar Atención al Cliente.</p>

FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<pre> graph TD A((A)) --> 64_1[6.4. ESTUDIAR, ANALIZAR Y PREPARAR LA RESPUESTA DE LA PQR PRESENTADA] 64_1 --> 64_2[6.4. PROFERIR RESPUESTA DE LA DECISIÓN, AL PETICIONARIO DENTRO DE LOS 15 DÍAS HÁBILES] 64_2 --> 65[6.5. ENTREGAR A LA OFICINA DE PQR, LA DECISIÓN DE LA PETICIÓN PARA EL CIERRE DE LA MISMA EN EL SISTEMA.] 65 --> 65_1[6.5.1. PQR ESCRITAS ENTREGAR EN LA OFICINA DE MATRÍCULAS] 65_1 --> 66[6.6. NOTIFICAR AL PETICIONARIO LA RESPUESTA] 66 --> 66_1[6.6.1. REVISAR EL PROCEDIMIENTO DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA. (P-06-001)] 66_1 --> 66_2[6.6.2. PARA PQR PRESENTADAS POR ESCRITO, NOTIFICAR PERSONALMENTE Y POR ESCRITO.] 66_2 --> Decision{¿SE PRESENTA?} Decision -- NO --> 67_2[6.7.2. FIJAR EDICTO POR DIEZ DÍAS HÁBILES, IR AL PASO 6.8.] Decision -- SI --> 67_1[6.7.1. SE NOTIFICA PERSONALMENTE, DEJANDO CONSTANCIA Y ENTREGANDO COPIA AUTÉNTICA DE LA DECISIÓN] 67_1 --> B((B)) </pre>	<p>6.4. Estudiar, analizar y preparar la respuesta de la PQR presentada.</p> <p>Nota 1: Si es necesario ordena visita y práctica otras pruebas tendientes a formarse un conocimiento más profundo de la situación.</p> <p>Nota 2: Los derechos de petición sobre temas de competencia de la Dirección Comercial, serán respondidos directamente por el director de ésta dependencia.</p> <p>Nota 3: En la respuesta se debe indicar al usuario además, el Derecho a interponer recursos de forma escrita si no está conforme con la respuesta dada (debe indicar cuales proceden, ante quien se interponen y término para interponerlos).</p> <p>6.4.1. Proferir respuesta de la decisión, al peticionario dentro de los 15 días hábiles siguientes, contados a partir del día en que se recibió en la oficina de PQR. Incluir si es necesario la práctica de prueba los términos de respuesta se aplazaran como máximo el doble de lo establecido.</p> <p>6.5. Entregar a la oficina de PQR., la decisión de la petición para el cierre de la misma en el sistema, de conformidad con la fecha de emisión de dicha decisión.</p> <p>6.5.1. Las PQR escritas se deberán entregar en la Dirección Comercial para su cierre donde se considera notificado.</p> <p>6.6. Notificar al peticionario la respuesta.</p> <p>6.6.1. Procedimiento archivo y correspondencia (P-06-001. V5)</p> <p>6.6.2. Para PQR presentadas por escrito, notificar personalmente y por escrito. Donde se debe radicar por correspondencia dicha notificación.</p> <p>6.6.2.1. Para tal efecto se envía comunicación por un medio eficaz, al peticionario para que se presente dentro de los 5 días subsiguientes a la fecha de envío de la misma.</p> <p>6.7. Comunicación de la respuesta.</p> <p>6.7.1. Si se presenta, se notifica personalmente, dejando la constancia respectiva y entregando copia auténtica de la decisión.</p> <p>6.7.2. Si no se presenta en 5 días, se envía aviso por escrito, se anexa copia auténtica de la decisión. Procede a correspondencia.</p>	<p>6.4. Director / Pasante o contratista</p> <p>6.4.1. Director Comercial</p> <p>6.5. Director / secretaria I</p> <p>6.5.1. Secretaria II</p> <p>6.6. Auxiliar Atención al Cliente/ Pasante o Contratista</p> <p>6.6.1. Auxiliar de archivo y correspondencia.</p> <p>6.6.2. Dirección Comercial</p> <p>6.6.2.1. Dirección Comercial</p> <p>6.7. Auxiliar Atención al Cliente/ Pasante o Contratista</p> <p>6.7.1. Dirección Comercial</p> <p>6.7.2. Dirección Comercia</p>

FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<pre> graph TD B((B)) --> 68[6.8. HACER CONSTANCIA EJECUTORIA.] 68 --> 69[6.9. ENVIAR A LA DIRECCIÓN DE ASERCIÓN LEGAL PARA SU TRÁMITE RESPECTIVO.] 69 --> 69_1[6.9.1 ESTUDIAR, ANALIZAR, DAR TRÁMITE AL RECURSO Y PREPARAR LA RESPUESTA] 69_1 --> Decision{¿REVOCA?} Decision -- No --> 69_1_2[6.9.1.2 CONFIRMA O MODIFICA PARCIALMENTE Y ES RECURSO DE APELACIÓN ENVÍAR A LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. IR AL PASO 6.6.1] Decision -- Si --> 69_1_1[6.9.1.1 PASAR A QUIEN CORRESPONDA PARA LA RESPECTIVA FIRMA. IR AL PASO 6.6.1] 69_1_2 --> 610[6.10. VERIFICACIONES DIARIAS A LAS DIFERENTES PQR QUE SE PRESENTEN PARA CONSTATAR LA RESOLUCIÓN DE LAS MISMAS.] 69_1_1 --> 610 </pre>	<p>6.8. Si se presenta recurso, incluir en el sistema relacionando en el tipo de trámite, Recurso de Reposición en subsidio de Apelación, entregar número de radicado al peticionario y enviar a la Dirección de asesoría legal, según corresponda, para su trámite.</p> <p>6.9. Enviar a la Dirección de asesoría legal para su trámite respectivo.</p> <p>6.9.1. Estudiar, analizar, dar trámite al Recurso y preparar la respuesta, si la persona recurre en reposición o reposición y en subsidio de apelación.</p> <p>6.9.1.1. Si revoca pasar a gerencia para la respectiva firma, donde se debe entregar una copia a comercial para su respectiva notificación. Volver al paso 6.6.1.</p> <p>6.9.1.2. Si confirma o modifica parcialmente y es recurso de apelación, entregar a Gerencia para respectiva firma, y así su posterior envío a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Se debe enviar copiar a dirección comercial. Ir al paso 6.6.1.</p> <p>Nota 4: Se debe enviar dentro de los 3 días subsiguientes, a la SSPD, una vez quede en firme la decisión y el día del envío informar a PQR, para que se ingrese al software la fecha de traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Si modifica parcialmente además de lo anterior se debe dar cumplimiento según lo resuelto</p> <p>6.10. Realizar verificaciones periódicas a las diferentes PQR que se presenten para constatar la resolución de las mismas.</p> <p>Nota 5. En casos que el usuario insista en que tiene fugas, se envía revisión con geófono para identificar fugas no visibles (R-07-010)</p>	6.8. Dirección Comercial 6.9. Dirección Comercial 6.9.1. Dirección Asesoría Legal / Asesor externo Dirección Asesoría Legal 6.10. Jefe Atención al Cliente y Facturación.