



**PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, TRÁMITE, RESPUESTA, NOTIFICACIÓN Y ARCHIVO DE LAS PQRS ESCRITAS, VERBAL, TELEFÓNICA, CORREO ELECTRONICO Y FAX**

Tipo de Documento Procedimiento
Código 51.13.02
Versión 03

Fecha de Elaboración  
2008-09-24

Fecha Última Modificación  
2017-04-28

## 1. INFORMACION GENERAL

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Procedimiento para la recepción, trámite, respuesta, notificación y archivo de las PQRS escritas, correo electrónico, telefónico y verbal.

**RESPONSABLE:** Profesional de PQR.

**OBJETIVO:** Resolver oportunamente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y recursos, presentados por nuestros suscriptores, suscriptores potenciales o usuarios, que estén relacionados con los servicios que presta la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE - ESP, con el propósito de mejorar la calidad en el servicio.

**ALCANCE:** Este procedimiento comprende desde que el suscriptor, suscriptor potencial o usuario reporta su petición, queja, reclamo, sugerencia o recurso en la oficina de atención al usuario o por cualquiera de los diferentes medios que la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE - ESP disponga para la recepción hasta la respuesta y/o resolución de los recursos de Ley.

**INSUMO:** Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y recursos, presentados por nuestros usuarios o usuarios potenciales, información registrada en nuestro sistema comercial y en archivo físico de cada uno de nuestros suscriptores.

**PRODUCTO:** Respuesta oportuna y con calidad a nuestros suscriptores, suscriptores potenciales o usuarios, dentro de los términos de ley.

**USUARIOS:** Suscriptores, suscriptores potenciales o usuarios, funcionarios de la EAAAY, entes de inspección, control y vigilancia.

### TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

**Suscriptor:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

**Suscriptor potencial:** Persona que ha iniciado consultas para convertirse en suscriptor y/o usuario del servicio público ofrecido por la persona prestadora.

**Usuario:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario de un inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio, equiparándose este último con el término consumidor.





**PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, TRÁMITE, RESPUESTA, NOTIFICACIÓN  
Y ARCHIVO DE LAS PQRS ESCRITAS, VERBAL, TELEFÓNICA, CORREO  
ELECTRONICO Y FAX**

**Tipo de Documento**  
Procedimiento

**Código**  
51.13.02

**Fecha de Elaboración**  
2008-09-24

**Fecha Última Modificación**  
2017-04-28

**Versión**  
03

**Reclamación:** Es la solicitud a través de la cual el suscriptor y/o usuario de un servicio público domiciliario, exige o demanda una solución al prestador, ya sea en interés particular o general, en razón de la prestación indebida o irregular del servicio.

**Queja:** Es la manifestación de protesta o de inconformidad que formula el suscriptor y/o usuario de un servicio público domiciliario, en relación con una conducta o una actuación del prestador que considera irregular.

**Recurso de reposición:** Acto del suscriptor y/o usuario para obligar al prestador a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato de servicios públicos, específicamente las relacionadas con la negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación.

**Recurso de reposición y subsidiario de apelación:** Acto del suscriptor y/o usuario, utilizado como medio de defensa para controvertir las decisiones proferidas con ocasión de una reclamación o de una queja relativa a la negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y/o facturación del servicio, que en primera instancia es revisado por el prestador y en segunda, por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

**Fecha de notificación.** Fecha en la cual el prestador notificó al suscriptor o usuario, la decisión adoptada en relación con su petición.

**Tipo de notificación.** Corresponde al tipo de notificación efectuada:

<b>Código</b>	<b>Tipo de notificación</b>
1	Notificación personal (L. 1437/2011, arts. 67 y 68).
2	Notificación por aviso (L. 1437/2011, art. 69).
3	Notificación por conducta concluyente (L. 1437/2011, art. 72).
4	No requiere notificación.
5	Pendiente o en trámite de notificación.

**Tipo respuesta.** Corresponde al código asignado al resultado final que ha tenido la petición efectuada por el suscriptor o usuario, conforme con la siguiente tabla:



**PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, TRÁMITE, RESPUESTA, NOTIFICACIÓN  
Y ARCHIVO DE LAS PQRS ESCRITAS, VERBAL, TELEFÓNICA, CORREO  
ELECTRONICO Y FAX**

<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
<b>Código</b> 51.13.02
<b>Versión</b> 03

Fecha de Elaboración  
2008-09-24

Fecha Última Modificación  
2017-04-28

<b>Código</b>	<b>Descripción</b>
1	Accede
2	Accede parcialmente
3	No accede
4	Confirma
5	Modifica
6	Revoca
7	Rechaza
8	Traslada por competencia
9	Pendiente de respuesta
10	Sin respuesta
11	Archiva

Dónde:

1. **Accede.** Cuando el prestador acoge todas las pretensiones del suscriptor o usuario.
2. **Accede parcialmente.** Cuando el prestador acoge parcialmente las pretensiones del suscriptor o usuario.
3. **No accede.** Cuando el prestador no acoge ninguna de las pretensiones del suscriptor o usuario.
4. **Confirma.** Cuando el prestador no cambia la decisión inicial, al resolver el recurso de reposición.
5. **Modifica.** Cuando el prestador efectúa cambios a la decisión inicial, al resolver el recurso de reposición.
6. **Revoca.** Cuando el prestador cambia totalmente la decisión inicial, al resolver el recurso de reposición.
7. **Rechaza.** Cuando se rechaza el trámite de los recursos de reposición o recursos de reposición y en subsidio el de apelación, por las causales establecidas en la Ley 142 de 1994 y en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
8. **Traslada por competencia.** Cuando la petición no es de competencia de la ESP.
9. **Pendiente de respuesta.** Cuando el prestador aún se encuentra dentro de los términos legales para dar respuesta o se encuentra dentro de los términos de suspensión por decreto y práctica de pruebas. Igualmente aplica cuando el trámite se encuentra pendiente de respuesta, debido a que el suscriptor o usuario no ha aportado los documentos solicitados para que la ESP pueda responder de fondo.
10. **Sin respuesta.** Cuando para la fecha de reporte se han vencido los términos de ley sin que se haya emitido respuesta.
11. **Archiva.** Cuando el trámite termina por acuerdo de pago, transacción, conciliación o por desistimiento presentado por el suscriptor o usuario.





**PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, TRÁMITE, RESPUESTA, NOTIFICACIÓN  
Y ARCHIVO DE LAS PQRS ESCRITAS, VERBAL, TELEFÓNICA, CORREO  
ELECTRONICO Y FAX**

<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
<b>Código</b> 51.13.02
<b>Versión</b> 03

**Fecha de Elaboración**  
2008-09-24

**Fecha Ultima Modificación**  
2017-04-28

**Fecha respuesta.** Fecha en la cual se le dio respuesta a la solicitud del suscriptor o usuario.

**Radicado respuesta.** Es una cadena alfanumérica definida por el prestador que corresponde al radicado de la respuesta dada a la solicitud del suscriptor o usuario.

**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS:** El suscriptor o usuario tiene derecho a presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.

Las peticiones, quejas y recursos se tramitarán sin formalidades en la oficina de PQR. La empresa no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender la reclamación.

**PROCEDENCIA:** Las peticiones se presentarán en las instalaciones de la empresa, en la sección de atención al cliente, y podrán formularse verbalmente o por escrito, a través de cualquier sistema, incluido fax, Internet u otro medio electrónico.

Parágrafo. Las peticiones y quejas, no requerirán presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario para ello.

**REQUISITO DE LAS PETICIONES:** Las peticiones escritas deberán contener, por los menos, los siguientes requisitos:

1. La designación de la empresa;
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección;
3. Lo que se solicite y la finalidad que se persigue;
4. Las razones en se apoya;
5. La relación de documentos que se acompañan y
6. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, la persona que reciba su petición, la expedirá en forma sucinta.

**DECISIÓN DE PETICIONES VERBALES:** Las decisiones verbales se resolverán en la misma forma e inmediatamente si fuere posible. Cuando no se puedan resolver en estas condiciones, se levantará acta en la cual se dejará constancia de la fecha, del cumplimiento de los requisitos previstos en la cláusula trigésima tercera de este contrato y se responderá dentro de los términos establecidos para las peticiones.





**PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, TRÁMITE, RESPUESTA, NOTIFICACIÓN  
Y ARCHIVO DE LAS PQRS ESCRITAS, VERBAL, TELEFÓNICA, CORREO  
ELECTRONICO Y FAX**

<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
<b>Código</b> 51.13.02
<b>Versión</b> 03

**Fecha de Elaboración**  
2008-09-24

**Fecha Última Modificación**  
2017-04-28

**CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS O INFORMACION ADICIONAL:** Si las informaciones o documentos que proporciona el peticionario no son suficientes para decidir, el Jefe de PQR, para dar trámite a lo solicitado lo requerirá por una sola vez, mediante oficio dirigido a la dirección registrada en el escrito, para que en el término máximo de un (1) mes aporte lo que haga falta. Si dentro del mes siguiente a la solicitud de cumplimiento de requisitos o de información adicional, el interesado no se pronunciare al respecto o no hubiere enviado la información requerida, se entenderá que ha desistido de la misma, procediéndose en consecuencia a ordenar su archivo, sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud.

Parágrafo. Los funcionarios no podrán exigir a los usuarios constancias, certificaciones o documentos que reposen en el archivo de la empresa. De igual forma, para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones, únicamente podrán exigirse las autorizaciones, requisitos o permisos que estén previstos taxativamente en la ley.

**PETICIONES INCOMPLETAS:** Si al verificar el cumplimiento de los requisitos, la recepción de correspondencia encuentra que no se acompañan las informaciones y documentos necesarios, en el acto de recibo se indicará al peticionario, los que hacen falta para que proceda de conformidad. Si el peticionario insiste se radicará la petición, dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas, la cual se anexará a la misma.

**RECHAZO DE LAS PETICIONES:** Habrá lugar a rechazar las peticiones si ellas son presentadas en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones entre otros.

Parágrafo. La negativa de cualquier petición deberá ser siempre motivada, señalando expresamente la razón por la cual no se atendió y se notificará al interesado en los términos y con los requisitos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

**RECURSOS:** Los recursos se regirán por las siguientes reglas:

1. Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo cuando no exista norma aplicable en la Ley 142 de 1994, y demás disposiciones que la modifiquen, adicione o reglamenten, se tendrán en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, siempre y cuando estas últimas no contraríen disposiciones legales, reglamentarias, regulatorias o contractuales.
2. Contra los actos en los cuales se niegue la prestación del servicio, así como los actos de suspensión, terminación, corte, facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo contemple la Ley.

2





**PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, TRÁMITE, RESPUESTA, NOTIFICACIÓN  
Y ARCHIVO DE LAS PQRS ESCRITAS, VERBAL, TELEFÓNICA, CORREO  
ELECTRONICO Y FAX**

**Tipo de Documento**  
Procedimiento

**Código**  
51.13.02

**Fecha de Elaboración**  
2008-09-24

**Fecha Ultima Modificación**  
2017-04-28

**Versión**  
03

3. El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquél en que la persona prestadora ponga el acto en conocimiento del suscriptor y/o usuario en las oficinas de archivo y procesos de la Empresa. El (los) funcionario(s) encargado(s) de resolverlo será el Gerente o el Director Comercial de la Empresa.

4. No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

5. El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones, debe interponerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.

6. Estos recursos no requieren de presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario.

7. La empresa podrá practicar pruebas, cuando quien interpuso el recurso las haya solicitado o cuando el funcionario que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio. La práctica de dichas pruebas se sujetará a lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

La empresa no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender un recuso relacionado con ésta. Sin embargo, para interponer los recursos contra el acto que decida la reclamación, el suscriptor y/o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos, salvo que las sumas en discusión correspondan precisamente el promedio del consumo de los últimos cinco períodos.

El recurso de apelación será subsidiario del recurso de reposición y procede contra los actos que resuelvan reclamaciones, debiendo interponerse ante el prestador, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. La empresa deberá remitirlos junto con el expediente respectivo a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que lo resuelva, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.

**TERMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.** Las peticiones en interés particular, así como las quejas y los recursos que presente un suscriptor y/o usuario en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, deberán ser resueltas dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.

Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor y/o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas, se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la empresa reconocerá al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.





**PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, TRÁMITE, RESPUESTA, NOTIFICACIÓN  
Y ARCHIVO DE LAS PQRS ESCRITAS, VERBAL, TELEFÓNICA, CORREO  
ELECTRONICO Y FAX**

<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
<b>Código</b> 51.13.02
<b>Versión</b> 03

**Fecha de Elaboración**  
2008-09-24

**Fecha Última Modificación**  
2017-04-28

**NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES.** A efectos de garantizar el debido proceso y el principio de publicidad, los actos que decidan las peticiones y recursos deberán constar por escrito y se notificarán de conformidad con lo previsto en el Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Los actos que no pongan fin a una actuación administrativa y los que resuelvan peticiones en interés general, serán objeto de comunicación en los términos del mismo Código. Lo anterior, en virtud de lo establecido en el Capítulo V, artículos 67, 68 y 69 del Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Parágrafo. La empresa no suspenderá, terminará o cortará el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor y/o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna, salvo en los casos de suspensión en interés del servicio.

**ARTÍCULO 67. NOTIFICACIÓN PERSONAL.** Las decisiones que pongan término a una actuación administrativa se notificarán personalmente al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse.

En la diligencia de notificación se entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo, con anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo.

El incumplimiento de cualquiera de estos requisitos invalidará la notificación.

La notificación personal para dar cumplimiento a todas las diligencias previstas en el inciso anterior también podrá efectuarse mediante una cualquiera de las siguientes modalidades:

1. Por medio electrónico. Procederá siempre y cuando el interesado acepte ser notificado de esta manera.

La administración podrá establecer este tipo de notificación para determinados actos administrativos de carácter masivo que tengan origen en convocatorias públicas. En la reglamentación de la convocatoria impartirá a los interesados las instrucciones pertinentes, y establecerá modalidades alternativas de notificación personal para quienes no cuenten con acceso al medio electrónico.

2. En estrados. Toda decisión que se adopte en audiencia pública será notificada verbalmente en estrados, debiéndose dejar precisa constancia de las decisiones adoptadas y de la circunstancia de que dichas decisiones quedaron notificadas. A partir del día siguiente a la notificación se contarán los términos para la interposición de recursos.

8





**PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, TRÁMITE, RESPUESTA, NOTIFICACIÓN Y ARCHIVO DE LAS PQRS ESCRITAS, VERBAL, TELEFÓNICA, CORREO ELECTRONICO Y FAX**

**Tipo de Documento**  
Procedimiento

**Código**  
51.13.02

**Fecha de Elaboración**  
2008-09-24

**Fecha Ultima Modificación**  
2017-04-28

**Versión**  
03

**ARTÍCULO 68. CITACIONES PARA NOTIFICACIÓN PERSONAL.** Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará una citación a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario señalada en el inciso anterior, la citación se publicará en la página electrónica o en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días.

**ARTÍCULO 69. NOTIFICACIÓN POR AVISO.** Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.

**ARTÍCULO 72. FALTA O IRREGULARIDAD DE LAS NOTIFICACIONES Y NOTIFICACIÓN POR CONDUCTA CONCLUYENTE.** Sin el lleno de los anteriores requisitos no se tendrá por hecha la notificación, ni producirá efectos legales la decisión, a menos que la parte interesada revele que conoce el acto, consienta la decisión o interponga los recursos legales.

**Factura de servicios públicos:** Cuenta presentada con la información mínima que una persona prestadora de servicios públicos entrega al usuario o suscriptor, por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios públicos.





**PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, TRÁMITE, RESPUESTA, NOTIFICACIÓN  
Y ARCHIVO DE LAS PQRS ESCRITAS, VERBAL, TELEFÓNICA, CORREO  
ELECTRONICO Y FAX**

<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
<b>Código</b> 51.13.02
<b>Versión</b> 03

Fecha de Elaboración  
2008-09-24

Fecha Última Modificación  
2017-04-28

**2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES**

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
<p><b>RECEPCIÓN</b></p> <p><b>1.</b> La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE – ESP (EAAAY EICE – ESP) tiene los siguientes medios para que los suscriptores, suscriptores potenciales o usuarios, radiquen sus PQRS:</p> <p><b>ESCRITA:</b> Es recibida y radica en el área de ventanilla única de la Oficina de Archivo y Procesos, posteriormente se ingresa al software de gestión documental para que sea direccionada al Director Comercial.</p> <p><b>VERBAL:</b> Esta es radicada en la línea de ATC que se tiene dispuesta en el área de la Dirección Comercial e ingresadas en el software de gestión comercial.</p> <p><b>TELEFÓNICA:</b> Estas son recepcionadas mediante la línea 116 e ingresadas en el software de gestión comercial.</p> <p><b>CORREO ELECTRÓNICO:</b> Estos son recepcionados mediante los siguientes correos institucionales <a href="mailto:aaaay@aaaay.gov.co">aaaay@aaaay.gov.co</a> y <a href="mailto:pqr@aaaay.gov.co">pqr@aaaay.gov.co</a>, para el primero el responsable de la revisión diaria es el Técnico de la Oficina de Archivo y Procesos, el cual los imprime y los radica en el software de gestión documental, asimismo, le da respuesta al remitente indicando el número de radicado, para el segundo el responsable de la revisión diaria es el profesional de la oficina de PQRS, el cual lo remite a la Oficina de Archivo y Procesos para que lo radique en sus planillas de control, posteriormente se ingresa al software de gestión documental para que sea direccionado al Director Comercial.</p>	Ver anexo 1	Director Comercial, Funcionarios de ATC y PQR, Funcionarios de Archivo y Secretaria de Gerencia	Software de gestión documental y comercial  Consolidado de Radicados de las comunicaciones recibidas

Y



**PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, TRÁMITE, RESPUESTA, NOTIFICACIÓN  
Y ARCHIVO DE LAS PQRS ESCRITAS, VERBAL, TELEFÓNICA, CORREO  
ELECTRONICO Y FAX**

**Tipo de Documento**  
Procedimiento

**Código**  
51.13.02

**Versión**  
03

**Fecha de Elaboración**  
2008-09-24

**Fecha Última Modificación**  
2017-04-28

**FAX:** El fax es recibido en la secretaria de la gerencia, para posteriormente remitirlo a la ventanilla única de la Oficina de Archivo y Procesos para su respectiva radicación y trámite.

**Nota 1. Cuando el suscriptor, suscriptor potencial o usuario quiera recepcionar una PQRS escrita se le facilitara formato para que lo diligencia y lo radique en la ventanilla única de la Oficina de Archivo y Procesos.**

51.13.02.01  
Formato de  
Petición, Queja,  
Reclamo.

**TRÁMITE Y RESPUESTA**

De acuerdo al tipo de PQRS que se reciba se desarrollaran las siguientes actividades:

**ESCRITAS**

2. La Oficina de Archivo y Procesos direcciona o remite al Director Comercial las PQRS de su competencia por el software de gestión documental.

Recibida la comunicación por parte del Director Comercial en el software de gestión documental y en físico, la asigna y direcciona el funcionario responsable del trámite de la respuesta.

Funcionario de  
Ventanilla única

Director Comercial

Software de  
gestión  
documental y  
comercial

Planilla de  
distribución  
interna de  
comunicaciones  
recibidas

3. Las remitidas al Profesional de PQR por el Director Comercial por medio del software de gestión documental y en físico, son revisadas y analizadas para determinar su registro en el software de gestión comercial y el trámite que deben tener para su respuesta oportuna.

Se analiza la PQR y se determina si es necesario realizar inspección en terreno o se requiere el concurso de otras Direcciones.

Profesional de PQR

Software de  
gestión  
documental





**PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, TRÁMITE, RESPUESTA, NOTIFICACIÓN  
Y ARCHIVO DE LAS PQRS ESCRITAS, VERBAL, TELEFÓNICA, CORREO  
ELECTRONICO Y FAX**

**Tipo de Documento**  
Procedimiento

**Código**  
51.13.02

**Versión**  
03

**Fecha de Elaboración**  
2008-09-24

**Fecha Última Modificación**  
2017-04-28

4. Posteriormente son remitidas al Auxiliar Administrativo de la Oficina de PQR para que realice su respectivo registro de la PQR en el software de gestión comercial; a las observaciones ingresadas al software de gestión comercial se deberá anteponer el servicio por el cual está realizando la petición, queja o reclamo.

Ejemplo:

ACUEDUCTO. El usuario solicita...

ALCANTARILLADO. El usuario solicita...

ASEO. El usuario solicita...

Protocolo 1. Radicación de una PQRS en el software de gestión comercial.

***Nota 2. Para el registro de la PQRS en el software de gestión comercial se deberá tener presente lo dispuesto por la normatividad vigente para el cargue de información a la plataforma SUI de la SSPD, en relación a fecha de radicación, tipo de trámite (Reclamación, Queja, Recurso de Reposición, Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación), causal, detalle de la causal, código del suscriptor, número de identificación de factura, tipo de respuesta (accede, accede parcialmente, no accede, confirma, modifica, revoca, rechaza, traslado por competencia, pendiente de respuesta, sin respuesta, archiva), fecha de respuesta, radicado de respuesta, fecha de notificación, tipo de notificación, fecha de traslado a la SSPD.***

***Nota 3. Para el registro de la PQRS en el software de gestión comercial que por norma no se tengan que reportar en la plataforma SUI se ingresara como Petición, Solicitud de Información de copias de documentos, u otro tipo que se parametrize en el software de gestión comercial.***

Profesional de PQR,  
Auxiliar  
Administrativo

Software de  
gestión  
comercial

51.13.02.02  
Formato  
recepción de  
PQRS en el  
software de  
gestión  
comercial





**PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, TRÁMITE, RESPUESTA, NOTIFICACIÓN  
Y ARCHIVO DE LAS PQRS ESCRITAS, VERBAL, TELEFÓNICA, CORREO  
ELECTRONICO Y FAX**

Tipo de Documento Procedimiento
Código 51.13.02
Versión 03

Fecha de Elaboración  
2008-09-24

Fecha Ultima Modificación  
2017-04-28

<p>5. Posteriormente se continua con el trámite de acuerdo al tipo de petición:</p> <p>El auxiliar administrativo genera la relación de las PQR para la inspección en terreno según el caso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Remiten a la dirección técnica cuando se requiera apoyo de esta área en la respuesta al usuario.</li> <li>• Remiten a la dirección aseo cuando se requiera apoyo de esta área en la respuesta al usuario, o,</li> <li>• Remiten al funcionario de Apoyo Jurídico para la proyección de la respuesta.</li> </ul> <p><b>Nota 4. Se ingresa en el formato 51.13.02.03 Formato Control de respuestas a PQR escritas, en las primeras horas del día siguiente se deberá copiar la información registrada en el formato 51.13.02.05 Consolidado Formato de control de respuestas a PQRS escritas.</b></p> <p><b>Nota 5. Para un mayor control y seguimiento se deberá llevar el registro en el formato 51.13.02.07 Seguimiento de las PQRS, esta información se deberá ir ingresado en medio magnético, para facilitar la consolidación de estadísticas e informes.</b></p>		<p align="center">Auxiliar Administrativo</p>	<p>51.13.02.03 Formato Control de respuestas a PQRS escritas.</p> <p>51.13.02.05 Consolidado Formato de control de respuestas a PQRS escritas</p> <p>51.13.02.07 Formato de seguimiento de las PQRS</p>
<p>6. Se realiza la inspección, y se reúnen pruebas para la elaboración del informe, se entrega copia del informe al usuario.</p>		<p align="center">Inspector PQR</p>	<p>51.13.02.08 Formato Inspección de Campo PQR</p>





**PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, TRÁMITE, RESPUESTA, NOTIFICACIÓN  
Y ARCHIVO DE LAS PQRS ESCRITAS, VERBAL, TELEFÓNICA, CORREO  
ELECTRONICO Y FAX**

<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
<b>Código</b> 51.13.02
<b>Versión</b> 03

**Fecha de Elaboración**  
2008-09-24

**Fecha Última Modificación**  
2017-04-28

<p>7. Se recepciona el trabajo realizado en terreno por cada uno de los inspectores, se analiza cada una de las inspecciones.</p> <p>Asimismo, se recepciona los soportes remitidos por la otras Direcciones que estén apoyando con la conformación de pruebas para la respuesta a la solicitud.</p>		<p align="center">Inspector PQR, Auxiliar Administrativo de (PQR)</p>	<p align="center">51.13.02.07 Formato de seguimiento de las PQRS</p>
<p>8. Se prepara el expediente, con sus respectivos soportes, para ser remitidos a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funcionario encargado de la reliquidación cuando amerite un proceso de reliquidación.</li> </ul> <p>Se ingresa la información en el sistema de información comercial, y se efectúa reliquidación a las PQR que lo ameritan.</p> <p>Posteriormente se devuelve al auxiliar administrativo de PQR para ser entregado al apoyo jurídico para su respuesta.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si no amerita reliquidación se remite al apoyo jurídico para su respuesta.</li> </ul>		<p align="center">Auxiliar Administrativo de (PQR), Funcionario Reliquidación PQR, Apoyo Jurídico</p>	<p align="center">Expediente con todos los soportes</p> <p align="center">Software de gestión comercial</p> <p align="center">51.13.02.07 Formato de seguimiento de las PQRS</p>
<p>9. El funcionario de Apoyo Jurídico proyecta la respuesta y la remite al auxiliar administrativo para la firma de las diferentes funcionarios como son: El profesional de PQR y Director Comercial, la Asesora Jurídica y Representante Legal cuando la respuesta o amerite.</p> <p>Firma. Director Comercial Elaboró. Apoyo Jurídico Revisó. Auxiliar Administrativo VoBo. Profesional PQR Aprobó. Director Comercial</p>		<p align="center">Representante Legal, Apoyo Jurídico, Auxiliar Administrativo, Profesional PQR, Oficina Jurídica, Director Comercial</p>	<p align="center">Oficio de Respuesta</p> <p align="center">51.13.02.07 Formato de seguimiento de las PQRS</p>

8





**PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, TRÁMITE, RESPUESTA, NOTIFICACIÓN  
Y ARCHIVO DE LAS PQRS ESCRITAS, VERBAL, TELEFÓNICA, CORREO  
ELECTRONICO Y FAX**

**Tipo de Documento**  
Procedimiento

**Código**  
51.13.02

**Versión**  
03

**Fecha de Elaboración**  
2008-09-24

**Fecha Ultima Modificación**  
2017-04-28

<p>Firma. Representante Legal Elaboró. Apoyo Jurídico Revisó. Auxiliar Administrativo VoBo. Profesional PQR VoBo. Oficina Jurídica Aprobó. Director Comercial</p>			
<p><b>VERBALES</b></p> <p>10. El funcionario de ATC realiza su respectivo registro de la PQRS en el software de gestión comercial y se le da la información al usuario de forma directa, a las observaciones ingresadas al software comercial se deberá anteponer el servicio por el cual está realizando la petición, queja o reclamo.</p> <p>Ejemplo:</p> <p>ACUEDUCTO. El usuario solicita... ALCANTARILLADO. El usuario solicita... ASEO. El usuario solicita...</p> <p>Tener en cuenta lo contemplado en la nota 2 y 3 de la actividad 4.</p>		<p align="center">Funcionario de ATC</p>	<p align="center">Software de gestión comercial</p> <p align="center">51.13.02.04 Formato Control de respuestas a PQR verbales.</p>
<p>11. Cuando <b>SI</b> se pueda solucionar de forma inmediata la petición, solicitud o queja al suscriptor, suscriptor potencial o usuario se deberá cerrarse la PQR en el software de gestión comercial.</p>		<p align="center">Funcionario de ATC</p>	<p align="center">Software de gestión comercial y la PQR</p>
<p>12. Cuando <b>NO</b> se pueda solucionar de forma inmediata la petición, solicitud o queja al suscriptor, suscriptor potencial o usuario se deberá informar que en un periodo máximo de 15 días hábiles se le dará cierre a su PQRS.</p>		<p align="center">Funcionario de ATC</p>	<p align="center">Software de gestión comercial y la PQR</p>





**PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, TRÁMITE, RESPUESTA, NOTIFICACIÓN  
Y ARCHIVO DE LAS PQRS ESCRITAS, VERBAL, TELEFÓNICA, CORREO  
ELECTRONICO Y FAX**

<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
<b>Código</b> 51.13.02
<b>Versión</b> 03

Fecha de Elaboración  
2008-09-24

Fecha Ultima Modificación  
2017-04-28

**NOTA 6. Se le deberá solicitar al usuario correo electrónico o dirección para la notificación de la respuesta y teléfono, para garantizar la notificación de la respuesta de su PQRS.**

13. Para garantizar el control de las PQRS que se registra a diario en nuestro sistema comercial por línea de ATC se deberá tener presente:

- PQRS DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS: Se remitirán al funcionario encargado de este proceso, registrando la entrega en el formato correspondiente. 51.13.02.10 Formato control entrega desviaciones de ATC.
- PQRS MEDIDORES: Se remitirán al funcionario encargado de este proceso, registrando la entrega en el formato correspondiente. 51.13.02.11 Formato control entrega medidores de ATC.
- PQRS RELIQUIDACIONES: De acuerdo al análisis hecho por el funcionario de reliquidaciones si se pudiera realizar en el momento, se procede hacer la reliquidación, de lo contrario se deberá informar que en un periodo máximo de 15 días hábiles se le dará cierre a su PQRS.

Al finalizar la jornada laboral se deberá verificar en el software de gestión comercial las PQR creadas con el usuario asignado y validarlas con las PQR en medio físico, las cuales deberán organizarse en orden y de forma ascendente, para ser entregadas al Auxiliar Administrativo encargado del seguimiento y control de las PQRS.

Se desarrolla lo contemplado en la actividad 5, menos lo contemplado en la nota 4.

Funcionario de ATC

Funcionario de ATC,  
Auxiliar  
Administrativo

51.13.02.09  
Formato control  
entrega  
desviaciones de  
ATC

51.13.02.10  
Formato control  
entrega  
medidores de  
ATC

Y





**PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, TRÁMITE, RESPUESTA, NOTIFICACIÓN  
Y ARCHIVO DE LAS PQRS ESCRITAS, VERBAL, TELEFÓNICA, CORREO  
ELECTRONICO Y FAX**

<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
<b>Código</b> 51.13.02
<b>Versión</b> 03

Fecha de Elaboración  
2008-09-24

Fecha Ultima Modificación  
2017-04-28

<p><b>Nota 6. Se ingresa en el formato 51.13.02.04 Formato Control de respuestas a PQR verbales, en las primeras horas del día siguiente se deberá copiar la información registrada en el formato 51.13.02.06 Consolidado Formato de control de respuestas a PQRS verbales.</b></p> <p>Se desarrolla lo contemplado en la actividad 6, 7, 8, 9.</p>			<p>51.13.02.04 Formato Control de respuestas a PQR verbales.</p> <p>51.13.02.06 Consolidado Formato de seguimiento de las PQRS verbales</p>
<p><b>TELEFÓNICA</b></p> <p>14. Serán recepcionadas y radiadas en el software por el Auxiliar Administrativo encargado del seguimiento y control de las PQRS y corresponderán las ingresadas por la línea 116 y tendrán el mismo trámite que las verbales.</p>		<p align="center">Auxiliar Administrativo</p>	
<p><b>FAX</b></p> <p>15. Tendrán el mismo trámite de las PQR escritas.</p>		<p align="center">Secretaria de Gerencia</p>	
<p><b>Correo Electrónico</b></p> <p>16. Tendrán el mismo trámite de las PQR escritas.</p>		<p align="center">Funcionarios de Archivo, Auxiliar Administrativo, Profesional PQR</p>	





**PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, TRÁMITE, RESPUESTA, NOTIFICACIÓN  
Y ARCHIVO DE LAS PQRS ESCRITAS, VERBAL, TELEFÓNICA, CORREO  
ELECTRONICO Y FAX**

<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
<b>Código</b> 51.13.02
<b>Versión</b> 03

**Fecha de Elaboración**  
2008-09-24

**Fecha Última Modificación**  
2017-04-28

<p><b>NOTIFICACIÓN</b></p> <p><b>ESCRITAS</b></p> <p>17. Después de firmado el oficio de respuesta por todas las personas que intervienen se procede a radicarlo en la oficina de archivo y procesos para su entrega.</p>		<p align="center">Funcionarios de Archivo, Auxiliar Administrativo</p>	<p align="center">Planilla de Control de Radicación de Archivo</p>
<p>18. La oficina de archivo y procesos después de realizado el proceso de notificación personal, por correo electrónico o por correo certificado, digitaliza la imagen en el software de gestión documental y remite el físico a la Dirección Comercial.</p>		<p align="center">Funcionarios de Archivo</p>	<p align="center">Software de gestión documental – Planilla de control de entrega de comunicaciones – Registro del envío de correo electrónico</p>
<p>19. Posteriormente se ingresa la fecha de notificación de los oficios al software de gestión comercial y se hace el seguimiento en la planilla de Excel para verificar que se hayan notificado dentro de los términos de ley.</p> <p>Asimismo, se digitaliza en el software de gestión documental la respuesta del oficio y los soportes de la PQR en el expediente del suscriptor y se remite archivo para que sea incorporado en el expediente del suscriptor.</p>			<p align="center">Software de gestión comercial y documental</p>

Y





**PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, TRÁMITE, RESPUESTA, NOTIFICACIÓN  
Y ARCHIVO DE LAS PQRS ESCRITAS, VERBAL, TELEFÓNICA, CORREO  
ELECTRONICO Y FAX**

**Tipo de Documento**  
Procedimiento

**Código**  
51.13.02

**Versión**  
03

**Fecha de Elaboración**  
2008-09-24

**Fecha Ultima Modificación**  
2017-04-28

<p>20. Cuando no es posible realizar la notificación personal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realiza el aviso para remitir al solicitante copia de la respuesta mediante correo certificado, y,</li> <li>• Se publica en la página web de la Empresa <a href="http://www.eaaay.gov.co">www.eaaay.gov.co</a> el aviso con copia de la respuesta para que el suscriptor o suscriptor potencial o usuario se entere de la respuesta de su PQRS. Esta publicación tiene una duración de cinco días hábiles después de la publicación.</li> </ul>		<p align="center">Auxiliar Administrativo y Apoyo Jurídico</p>	<p align="center">Aviso</p>
<p>21. El auxiliar administrativo alimenta la información de las fechas del aviso.</p> <p>Asimismo, se digitaliza en el software de gestión documental la respuesta del oficio y los soportes de la PQR en el expediente del suscriptor y se remite archivo para que sea incorporado en el expediente del suscriptor.</p>		<p align="center">Auxiliar Administrativo</p>	<p align="center">Software de gestión comercial y documental</p>
<p><b>VERBALES</b></p> <p>22. Para este tipo de PQR se deberá tener presente estas dos situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para las PQRS que <b>SI</b> se pueda solucionar de forma inmediata la petición, solicitud o queja al suscriptor, suscriptor potencial o usuario se deberá cerrar la PQR en el sistema de gestión comercial y la notificación será personal.</li> <li>• Para las PQRS que <b>NO</b> se pueda solucionar de forma inmediata la petición, solicitud o queja al suscriptor, suscriptor potencial o usuario se deberá aplicar las actividades establecidas para la notificación por escrito.</li> </ul>		<p align="center">Funcionario de ATC, Auxiliar Administrativo</p>	<p align="center">Software de gestión comercial y documental</p>





**PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, TRÁMITE, RESPUESTA, NOTIFICACIÓN  
Y ARCHIVO DE LAS PQRS ESCRITAS, VERBAL, TELEFÓNICA, CORREO  
ELECTRONICO Y FAX**

<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
<b>Código</b> 51.13.02
<b>Versión</b> 03

**Fecha de Elaboración**  
2008-09-24

**Fecha Última Modificación**  
2017-04-28

<p>23. Si el usuario no está de acuerdo con la respuesta ya sea verbal o escrita se le informa de los recursos a los cuales tienen derecho dado el caso.</p> <p>Si la respuesta es positiva el trámite correspondiente es la notificación y proceso de archivo dentro del expediente del usuario.</p> <p>Si es negativa continúa con el trámite correspondiente de ley.</p> <p>Usuario manifiesta que continúa el debido proceso deberá interponer el recurso de reposición ante la Empresa y el de subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.</p>		<p align="center">Auxiliar Administrativo y Apoyo Jurídico</p>	<p align="center">Oficios</p>
<p>24. Se envía copia de expediente completo a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para lo de su competencia.</p>		<p align="center">Auxiliar Administrativo y Apoyo Jurídico</p>	<p align="center">Oficios</p>
<p>25. Las partes esperan concepto de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios usuario, en este plazo el concepto en reclamación no puede ser ejecutado por parte de la Empresa.</p>		<p align="center">Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios</p>	<p align="center">Oficio</p>
<p>26. Se da cumplimiento a la disposición de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que es Ley para las partes y termina la instancia administrativa.</p>		<p align="center">Representante Legal, Director Comercial</p>	<p align="center">Acto Administrativo de la SSPD</p>
<p>27. Archiva el proceso en el expediente del suscriptor</p>		<p align="center">Auxiliar Administrativo, Funcionario de Archivo</p>	<p align="center">Expediente Suscriptor</p>





**PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, TRÁMITE, RESPUESTA, NOTIFICACIÓN  
Y ARCHIVO DE LAS PQRS ESCRITAS, VERBAL, TELEFÓNICA, CORREO  
ELECTRONICO Y FAX**

<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
<b>Código</b> 51.13.02
<b>Versión</b> 03



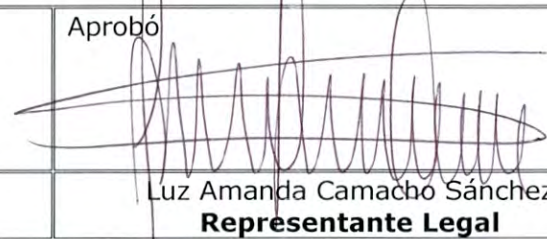
**Fecha de Elaboración**  
2008-09-24

**Fecha Ultima Modificación**  
2017-04-28

**3. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

Ley 142 de 1994, Ley 1437 de 2011, Contrato de Condiciones Uniformes y Normatividad aplicada al Sector y los Derechos de Petición, 51.13.02.01 Formato de Petición, Queja, Reclamo, 51.13.02.02 Formato recepción de PQRS en el software de gestión comercial, 51.13.02.03 Formato Control de respuestas a PQRS escritas, 51.13.02.04 Formato Control de respuestas a PQR software de gestión comercial, 51.13.02.05 Consolidado Formato de control de respuestas a PQRS escritas, 51.13.02.06 Consolidado Formato de seguimiento de las PQRS software de gestión comercial, 51.13.02.07 Formato de seguimiento de las PQRS, 51.13.02.09 Formato control entrega desviaciones de ATC, 51.13.02.10 Formato control entrega medidores de ATC.

**4. APROBACIONES**

Elaboró 	Revisó 	Aprobó 
Freddy Alexander Larrota Cantor <b>Líder del Proceso</b>	Adriana Cristina Rosas Valderrama <b>Representante por la Dirección SGC</b>	Luz Amanda Camacho Sánchez <b>Representante Legal</b>

**5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN**

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por
01	2008-09-24	Todos	Aprobación inicial	Gerente
02	2014-12-19	Todos	Actualización formato	Representante Legal
03	2017-04-28	Todos	Actualización del procedimiento e incorporación de los protocolos y formatos de operación del software de gestión comercial, ampliaron el número de términos y definiciones.	Representante Legal





# FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, TRÁMITE, RESPUESTA, NOTIFICACIÓN Y ARCHIVO DE LAS PQRS ESCRITAS, VERBAL, TELEFÓNICA, CORREO ELECTRONICO Y FAX

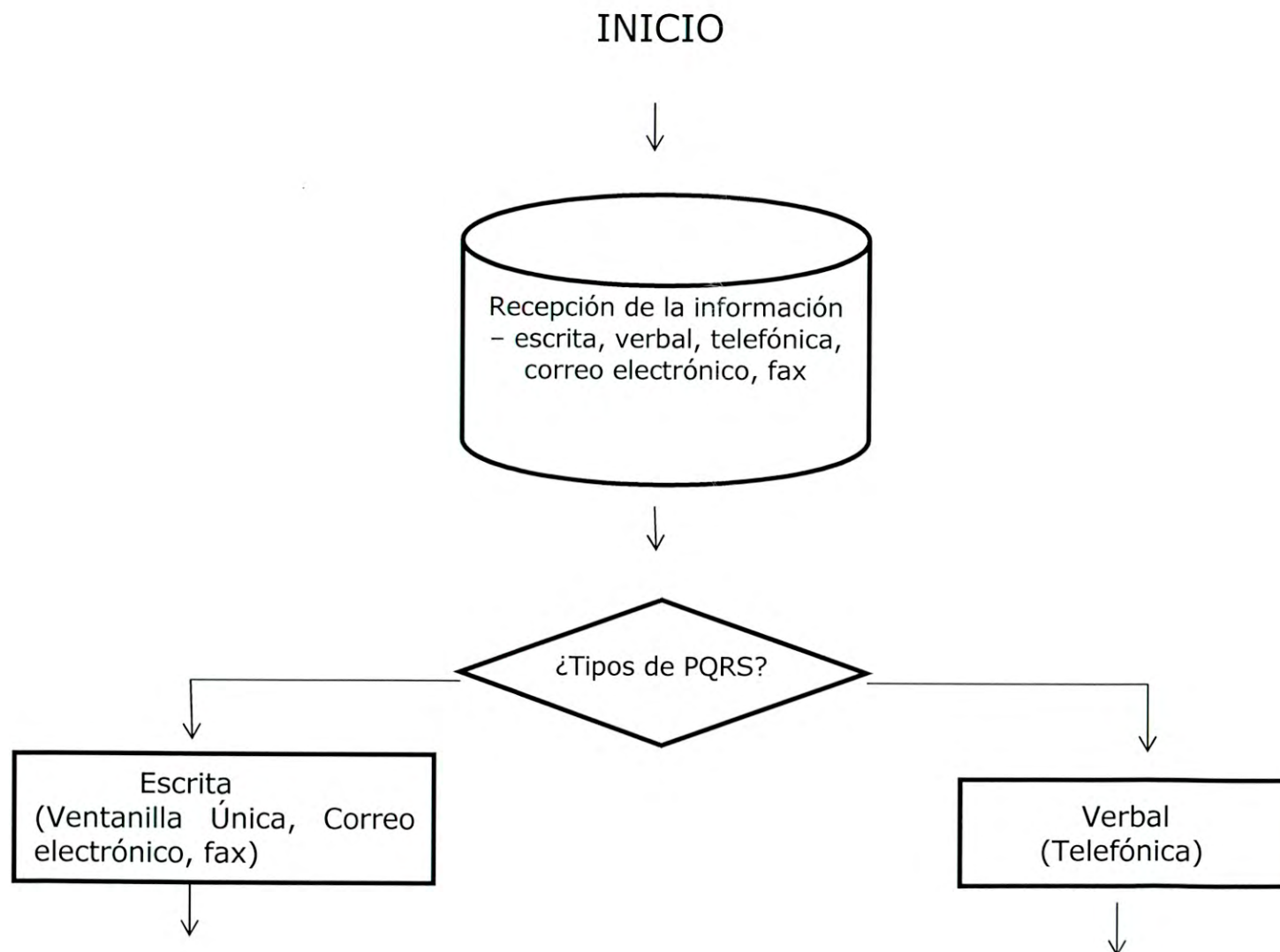
Fecha de Elaboración  
2008-09-24

Fecha Última Modificación  
2017-04-28

Tipo de Documento  
Procedimiento

Código  
51.13.02

Versión  
03



1

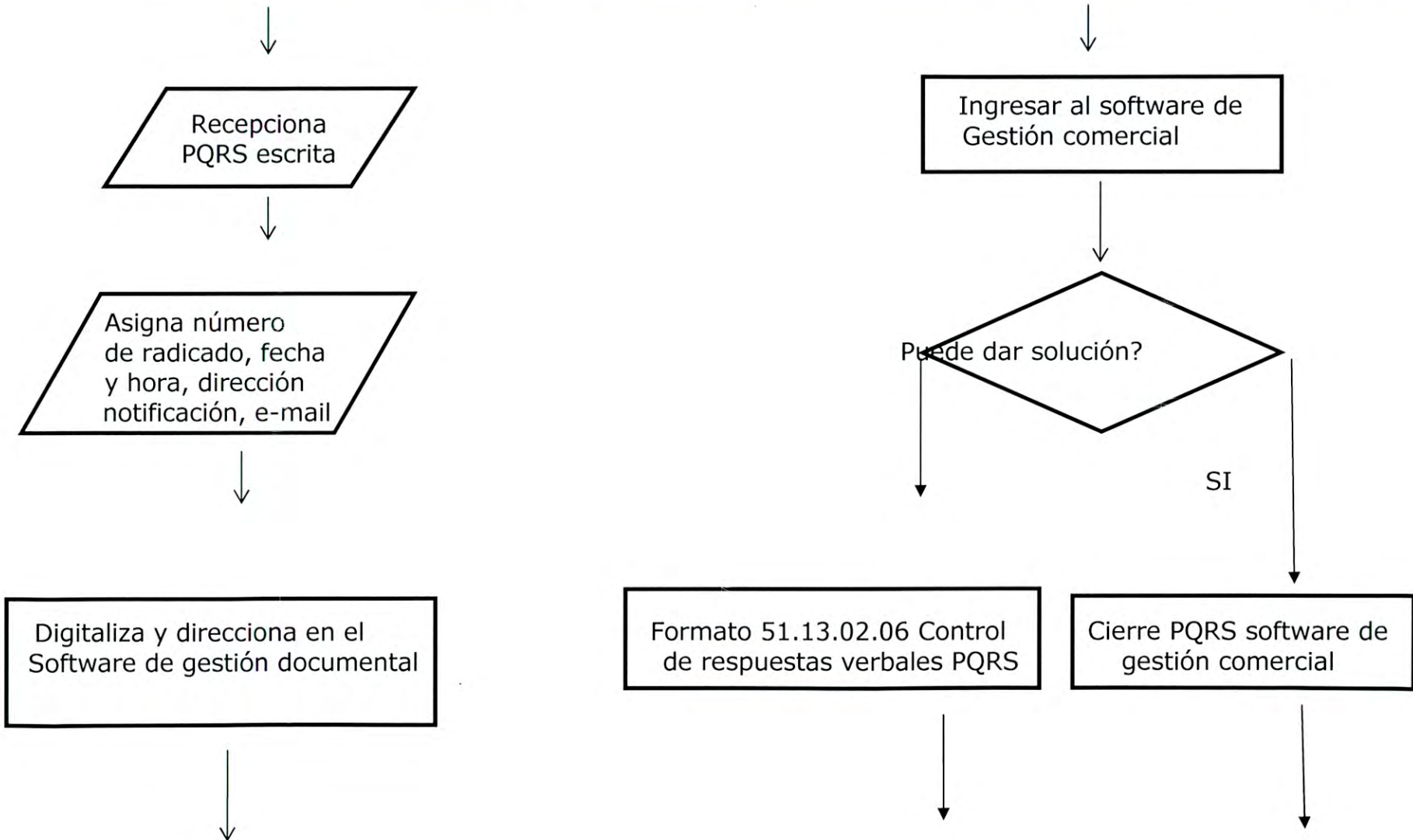


# FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, TRÁMITE, RESPUESTA, NOTIFICACIÓN Y ARCHIVO DE LAS PQRS ESCRITAS, VERBAL, TELEFÓNICA, CORREO ELECTRONICO Y FAX

<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
<b>Código</b> 51.13.02
<b>Versión</b> 03

**Fecha de Elaboración**  
2008-09-24

**Fecha Última Modificación**  
2017-04-28





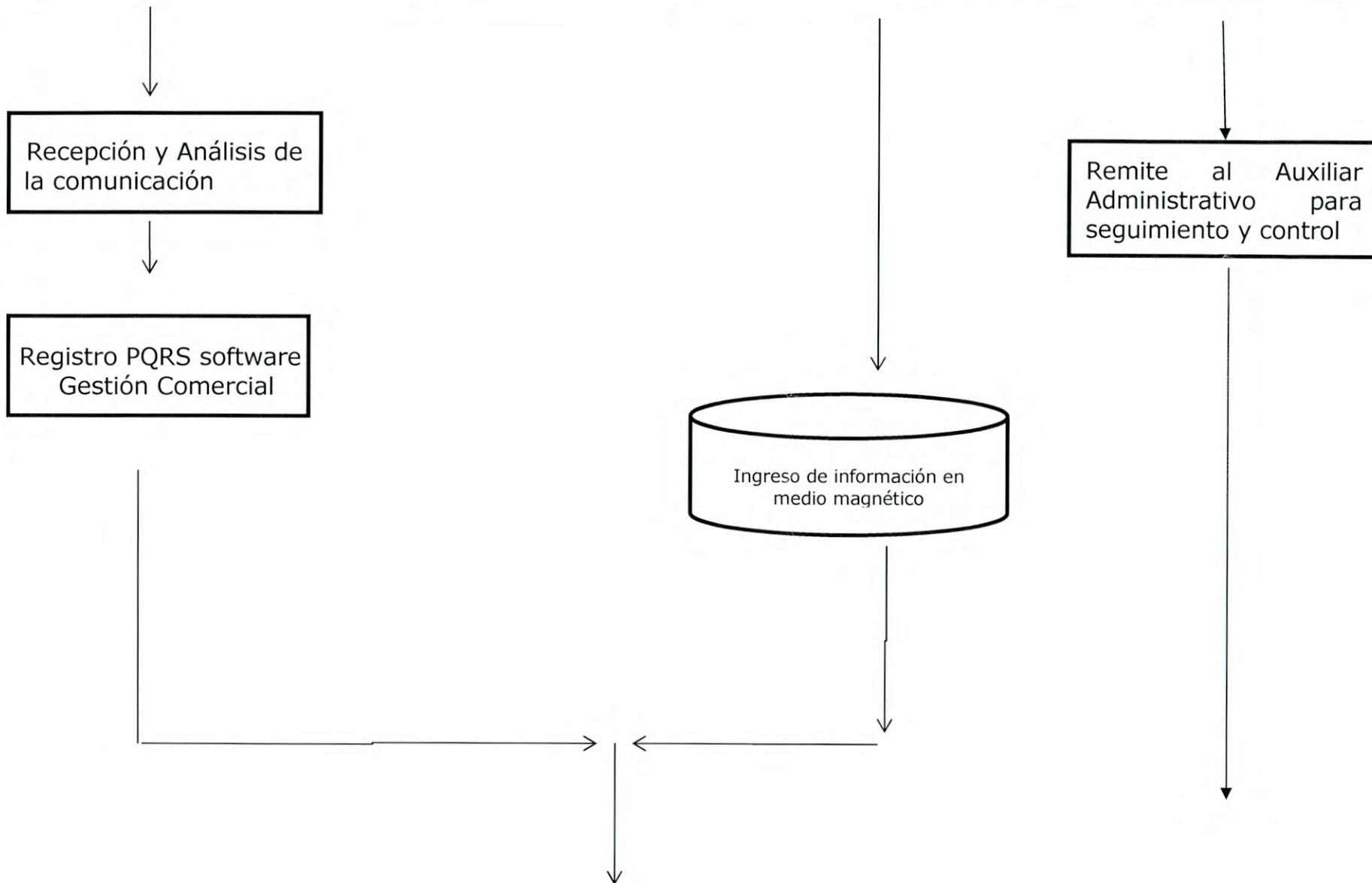


# FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, TRÁMITE, RESPUESTA, NOTIFICACIÓN Y ARCHIVO DE LAS PQRS ESCRITAS, VERBAL, TELEFÓNICA, CORREO ELECTRONICO Y FAX

<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
<b>Código</b> 51.13.02
<b>Versión</b> 03

**Fecha de Elaboración**  
2008-09-24

**Fecha Última Modificación**  
2017-04-28



4



# FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, TRÁMITE, RESPUESTA, NOTIFICACIÓN Y ARCHIVO DE LAS PQRS ESCRITAS, VERBAL, TELEFÓNICA, CORREO ELECTRONICO Y FAX

Fecha de Elaboración  
2008-09-24

Fecha Última Modificación  
2017-04-28

<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
<b>Código</b> 51.13.02
<b>Versión</b> 03

↓

Según tipo de respuesta:  
Remiten a dirección técnica  
Remiten a dirección aseo  
Remiten apoyo jurídico

↓

Registra en el Formato  
51.13.02.03 Control  
de respuestas PQRS escritas

↓

Ingreso información  
medio magnético





**FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, TRÁMITE, RESPUESTA, NOTIFICACIÓN Y ARCHIVO DE LAS PQRS ESCRITAS, VERBAL, TELEFÓNICA, CORREO ELECTRONICO Y FAX**

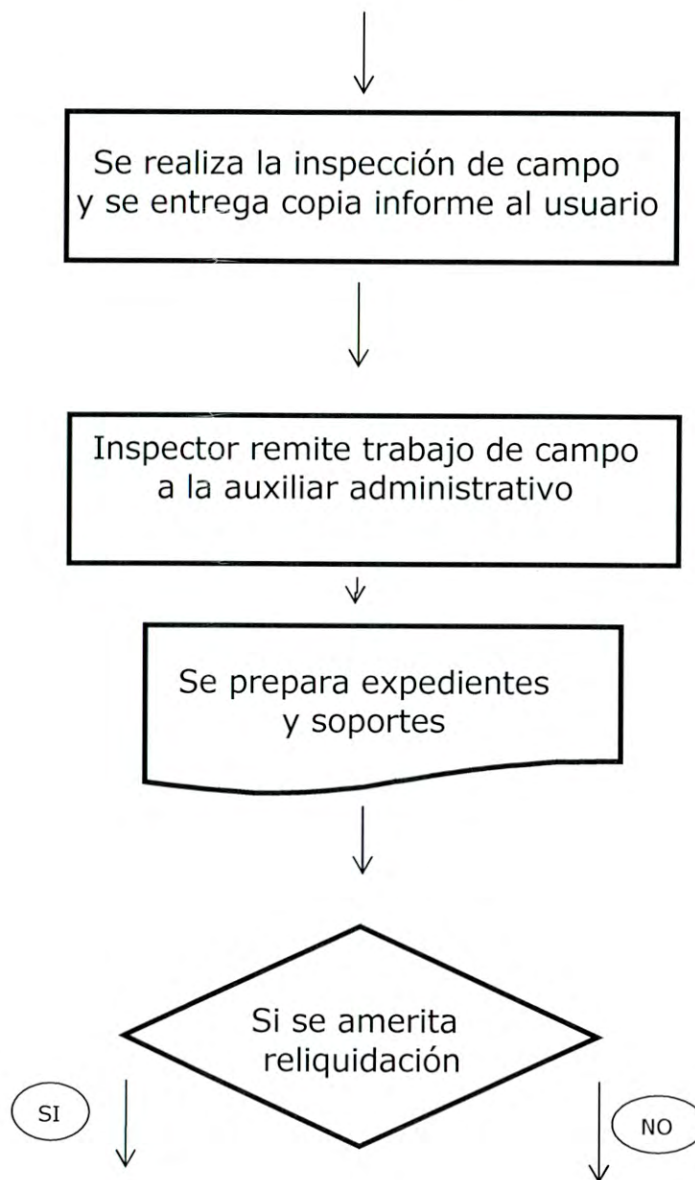
Fecha de Elaboración  
2008-09-24

Fecha Última Modificación  
2017-04-28

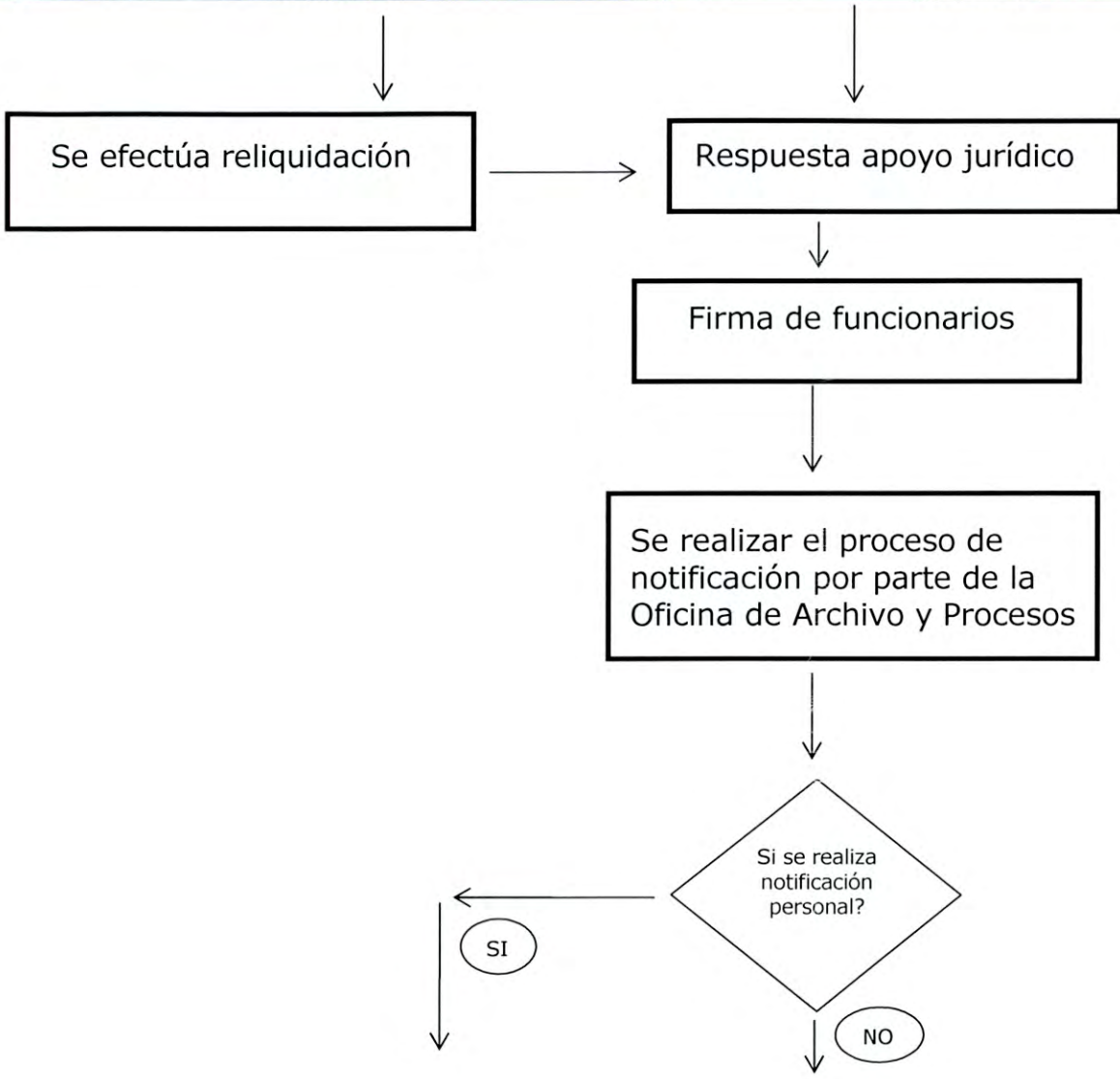
Tipo de Documento  
Procedimiento

Código  
51.13.02

Versión  
03



	<b>FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, TRÁMITE, RESPUESTA, NOTIFICACIÓN Y ARCHIVO DE LAS PQRS ESCRITAS, VERBAL, TELEFÓNICA, CORREO ELECTRONICO Y FAX</b>		<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
			<b>Código</b> 51.13.02
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2008-09-24	<b>Fecha Última Modificación</b> 2017-04-28	<b>Versión</b> 03





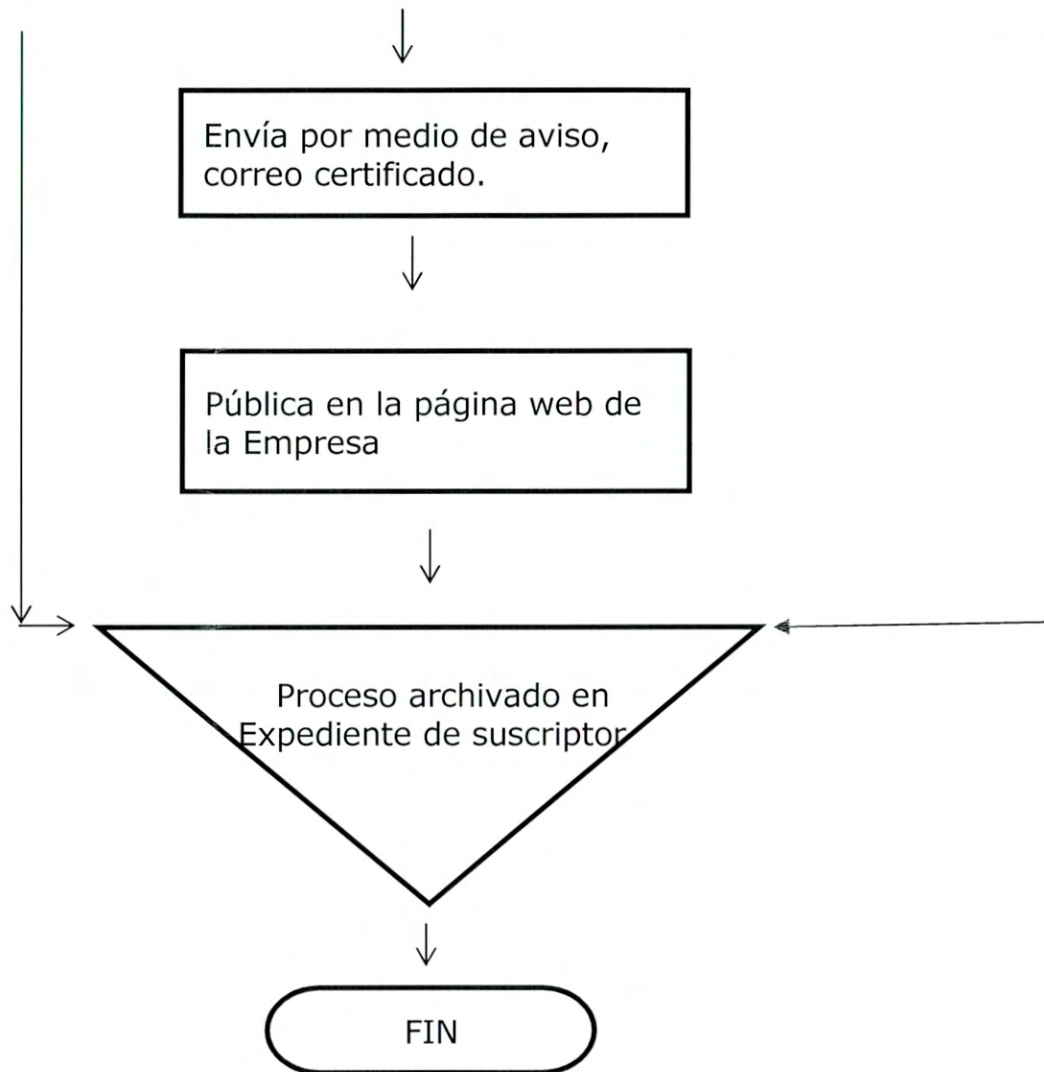



# FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, TRÁMITE, RESPUESTA, NOTIFICACIÓN Y ARCHIVO DE LAS PQRS ESCRITAS, VERBAL, TELEFÓNICA, CORREO ELECTRONICO Y FAX

Tipo de Documento	Procedimiento
Código	51.13.02
Versión	03

Fecha de Elaboración  
2008-09-24

Fecha Ultima Modificación  
2017-04-28



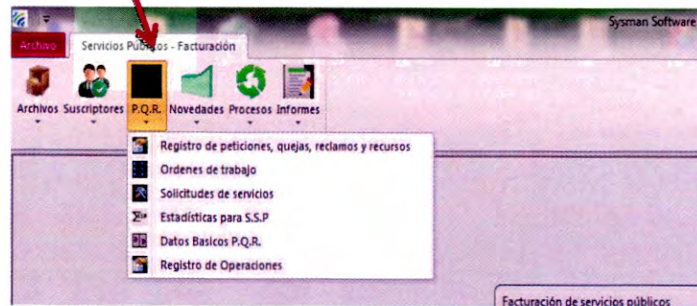
	<b>PROTOCOLO GENERAR PQRS EN SYSMAN</b>		<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2017-04-28	<b>Fecha Ultima Modificación</b> 2017-04-28	<b>Código</b> 51.13.02
			<b>Versión</b> 01

## PROTOCOLO 1: GENERAR PQRS EN SYSMAN

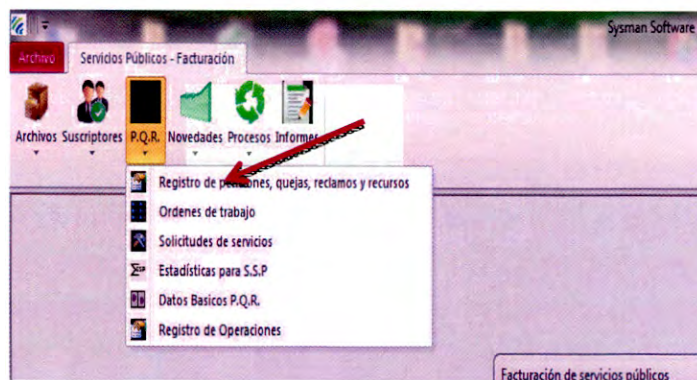
1. Ingresa al sistema de servicios públicos SYSMAN, debes tener clave y usuario.




2. Ingresa al menú PQR.



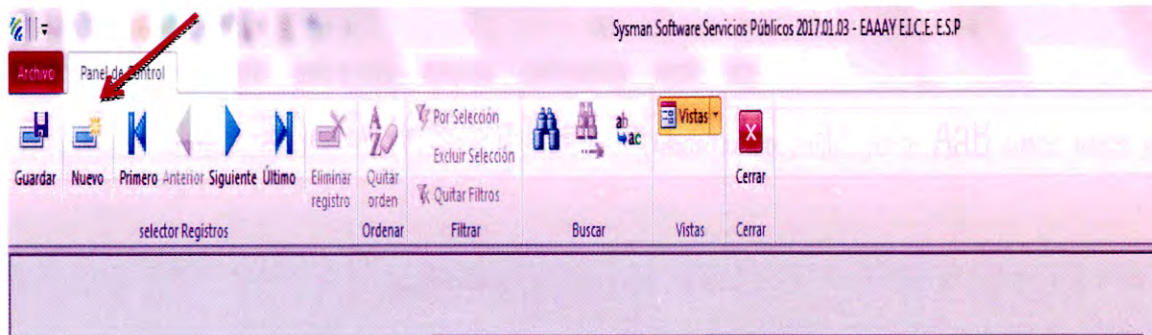
3. Ingresa al menú PQR/Registro de peticiones, quejas, reclamos y recursos.





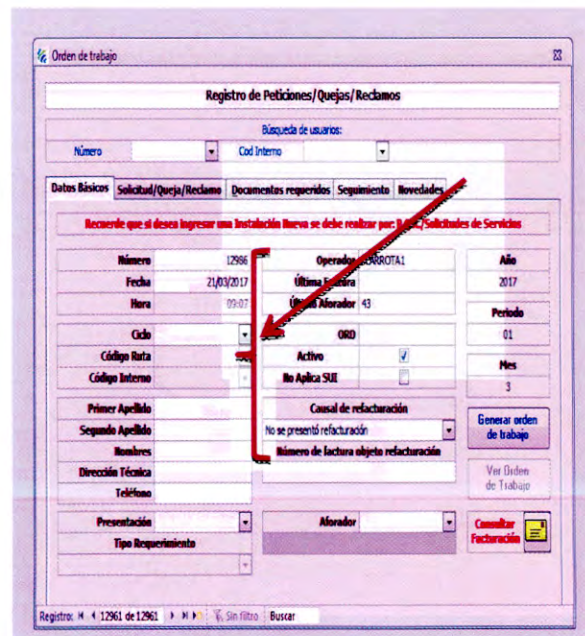
	<b>PROTOCOLO GENERAR PQRS EN SYSMAN</b>		<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
			<b>Código</b> 51.13.02
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2017-04-28	<b>Fecha Última Modificación</b> 2017-04-28	<b>Versión</b> 01


4. Ingresar al menú PQR/Registro de peticiones, quejas, reclamos y recursos/nuevo.



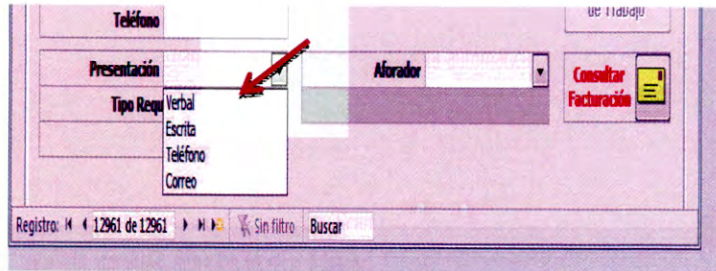
5. Ingresar al menú PQR/Registro de peticiones, quejas, reclamos y recursos/nuevo, Se ingresa la siguiente información:

- ✓ Ciclo.
- ✓ Código Ruta. (Cuando se ingresa el código de ruta automáticamente sale el código interno)
- ✓ Código Interno. (Cuando se ingresa el código interno automáticamente sale el código de ruta)
- ✓ Los datos del usuario cargan automáticamente como son Primer apellido, segundo apellido, nombres, dirección técnica, teléfono.



	<b>PROTOCOLO GENERAR PQRS EN SYSMAN</b>		<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
			<b>Código</b> 51.13.02
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2017-04-28	<b>Fecha Última Modificación</b> 2017-04-28	<b>Versión</b> 01

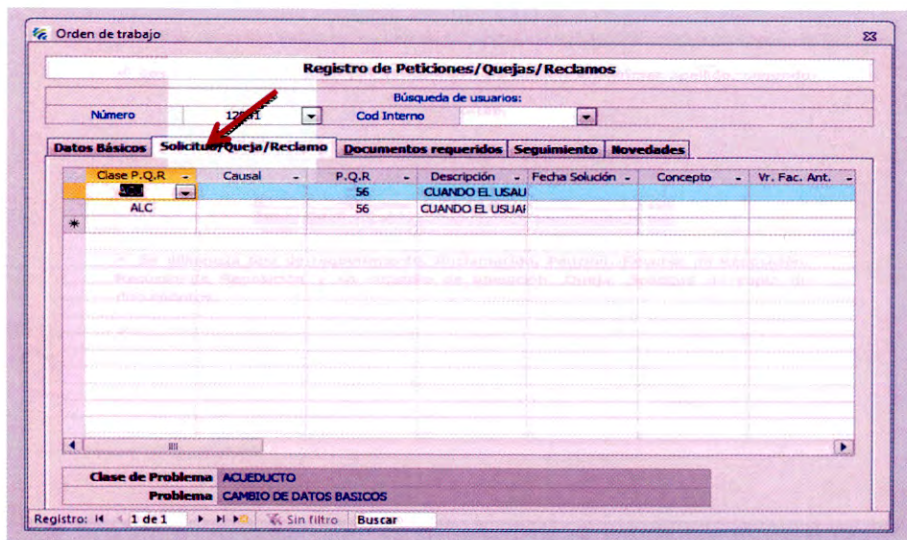
✓ Presentación: Verbal, escrita, teléfono, correo.



✓ Se diligencia tipo de requerimiento. Reclamación, Petición, Recurso de Reposición, Recurso de Reposición y en subsidio de apelación, Queja, Solicitud de copia de documentos.




6. Posteriormente se pasa a la siguiente pestaña SOLICITUD/QUEJA/RECLAMO para diligenciar los siguientes datos:

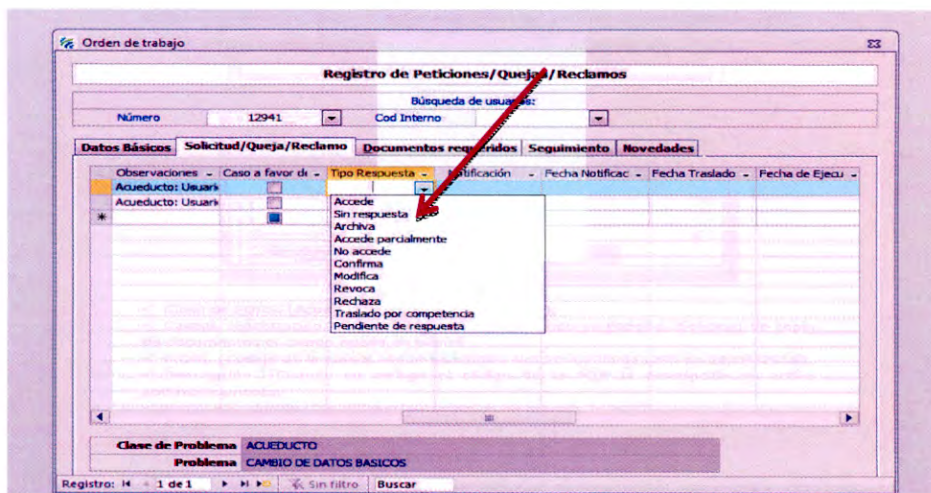


Clase P.Q.R.	Causal	P.Q.R.	Descripción	Fecha Solución	Concepto	Vr. Fac. Ant.
ALC	ALC	56	CUANDO EL USUA			

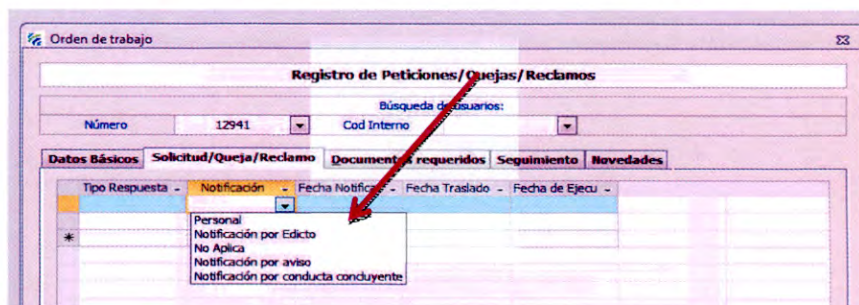



	<b>PROTOCOLO GENERAR PQRS EN SYSMAN</b>		<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2017-04-28	<b>Fecha Ultima Modificación</b> 2017-04-28	<b>Código</b> 51.13.02
			<b>Versión</b> 01

- ✓ Clase de PQRS. (Acueducto, Alcantarillado y Aseo).
- ✓ Causal. (Facturación, Servicio e Instalación), cuando es Petición, Solicitud de copia de documentos el campo queda en blanco.
- ✓ P.Q.R. (Código de la causal según resolución No. 20161300011295 de 28/04/2016).
- ✓ Descripción. (Cuando se escoge el código de la PQR la descripción se activa automáticamente).
- ✓ Fecha de solución. (Se diligencia cuando se ha cerrado la PQR)
- ✓ Observaciones. Lo que solicita el suscriptor en relación a su petición, queja o reclamación, asimismo, se ingresa la información pertinente al resultado de la inspección y reliquidación según sea el caso.
- ✓ Tipo de respuesta. Accede, accede parcialmente, no accede, confirma, modifica, revoca, rechaza, traslado por competencia, pendiente de respuesta, sin respuesta, archiva.



- ✓ Notificación. Personal, No requiere notificación, Notificación por Aviso, Notificación por conducta concluyente, Pendiente o en trámite de notificación.

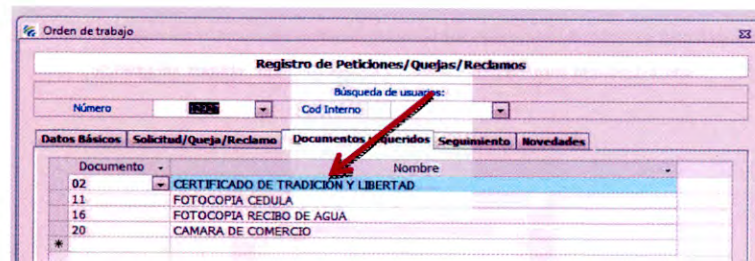


	<b>PROTOCOLO GENERAR PQRS EN SYSMAN</b>		<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
			<b>Código</b> 51.13.02
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2017-04-28	<b>Fecha Ultima Modificación</b> 2017-04-28	<b>Versión</b> 01

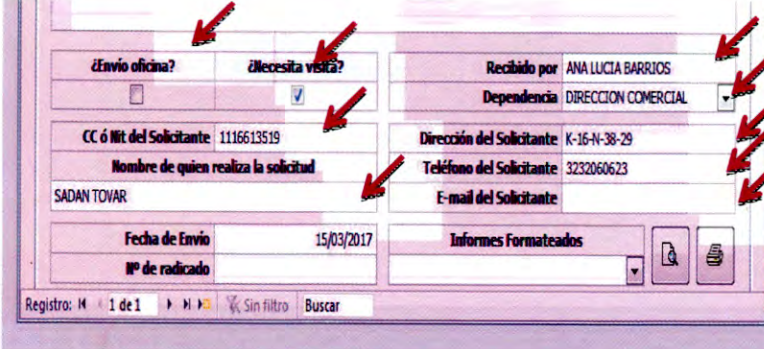
✓ Fecha de notificación. Día, mes año en el cual se notificó la respuesta de la Empresa.

✓ Fecha de traslado. Día, mes año en el cual se trasladó para respuesta a otra entidad.


7. Posteriormente se pasa a la siguiente pestaña DOCUMENTOS REQUERIDOS, esta pestaña se ingresa cuando se requiere hacer cambio de suscriptor, cambio de dirección, cambio de estrato. Este tipo de trámite no requiere ir a campo con inspección.



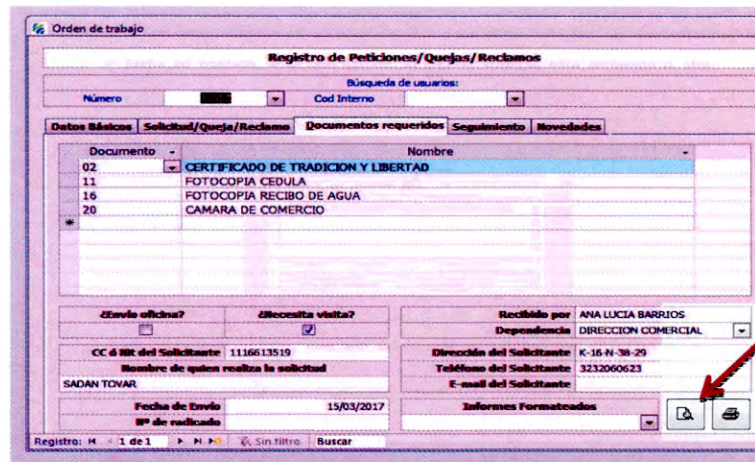
Se deben diligenciar los siguientes datos: Puntear si requiere visita o envió oficina, cedula del solicitante, nombre del solicitante, recibido por – nombre dl funcionario que decepciona la PQRS, dependencia – Dirección Comercial, dirección, teléfono y e-mail del solicitante.





	<b>PROTOCOLO GENERAR PQRS EN SYSMAN</b>		<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2017-04-28	<b>Fecha Ultima Modificación</b> 2017-04-28	<b>Código</b> 51.13.02
			<b>Versión</b> 01

8. Se visualiza e imprime.



**Registro de Peticiones/Quejas/Reclamos**

Búsqueda de usuarios:  
Número: [ ] Cod Interno: [ ]

**Datos Básicos | Solicitud/Queja/Reclamo | Documentos requeridos | Seguimiento | Novedades**

Documento	Nombre
02	CERTIFICADO DE TRADICION Y LIBERTAD
11	FOTOCOPIA CEDULA
16	FOTOCOPIA RECIBO DE AGUA
20	CAMARA DE COMERCIO

¿Envío oficina?  ¿Requiere visita?

Recibido por: ANA LUCIA BARRIOS  
Dependencia: DIRECCION COMERCIAL

CC ó NIT del Solicitante: 1116613519  
Nombre de quien realiza la solicitud: SADAN TOVAR

Dirección del Solicitante: K-16 N. 38-29  
Teléfono del Solicitante: 3232060623  
E-mail del Solicitante: [ ]

Fecha de Envío: 15/03/2017  
Nº de radicado: [ ]

Informes Formateados: [ ]

Registro: 1 de 1 | Sin filtro | Buscar

	<b>FORMATO RECEPCIÓN DE PQRS EN EL SOFTWARE DE GESTIÓN COMERCIAL</b>		<b>Tipo de Documento</b> Formato
			<b>Código</b> 51.13.02.02
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2008-09-24	<b>Fecha Última Modificación</b> 2017-04-28	<b>Versión</b> 03

**EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL  
FORMATO UNICO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS**  
YOPAL, fecha de la PQR

Fecha:                      Hora:                      Presentación:                      No. PQR:

**IDENTIFICACIÓN DEL SOLICITANTE**

Nombre:	Uso:	Estrato:	Medidor:
Código de Ruta:	Lectura Anterior:	Lectura Actual:	Consumo:
Teléfono:	Código:	Periodo Atraso:	Dirección:

**OBSERVACIONES DE LA PRESENTACIÓN**

Tipo de Requerimiento:

**El usuario se presentó ante Oficina de atención al usuario con el objeto de:**

Reclamación	Observaciones	Solución dada al requerimiento	Fecha para resolver

**Documentos presentados**  
**Observaciones del Operador**

Se necesita visita al predio     verificación en la oficina   
Si fuere necesario autorizo la revisión intradomicialiaria a mis instalaciones

\_\_\_\_\_  
**C.C.No.**  
**Teléfono:**

\_\_\_\_\_  
**Auxiliar de PQR**

\_\_\_\_\_  
**Operador**

Enviado a la dependencia de:  
Fecha de envió:  
Recibido por:

1





**FORMATO DE INCONFORMIDAD,  
PETICIÓN, QUEJA**

**Tipo de Documento**

Formato

**Código**

51.13.02.01

**Fecha de Elaboración**

2008-09-24

**Fecha Última Modificación**

2017-04-28

**Versión**

03

Yopal, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20

Señores

**AAAAY EICE - ESP**

Yopal

Asunto: Inconformidad \_\_\_\_\_ Petición \_\_\_\_\_ Queja \_\_\_\_\_

Yo \_\_\_\_\_ identificado No. \_\_\_\_\_.

De manera atenta me permito manifestar lo siguiente:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Atentamente,

\_\_\_\_\_ C.C. No. \_\_\_\_\_

**DATOS DEL SUScriptor O USUARIO**

Nombre: \_\_\_\_\_ Dirección del Inmueble: \_\_\_\_\_

Código del Suscriptor: \_\_\_\_\_ Dirección Notificación: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

Este oficio debe radicarse formalmente en la Ventanilla Única y debidamente diligenciado. El término para la respuesta será de 15 días hábiles, de acuerdo con la cláusula 33 de la resolución CRA 376 del 25 de Mayo de 2006 y el Contrato de Condiciones uniformes Clausula Cuadragésima, habrá lugar al rechazar las peticiones si ellas son presentadas en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones entre otros.

f



Empresa de Acueducto,  
Alcantarillado y Aseo de Yopal  
E.I.C.E - E.S.P  
NIT. 844.000.756-4

## CONTROL DE RESPUESTAS A PQR ESCRITAS

**Tipo de Documento**

Formato

**Código**

51.13.02.03

**Versión**

01

**Fecha de Elaboracion**

2017-04-28

**Fecha Última de Modificacion**

2017-04-28

ITEM	FECHA ENTRADA	RADICADO ENTRADA	PETICIONARIO	QUEJA/SOLICITUD/ RECURSO	Nº DE PQR	SERVICIO	CÓDIGO INTERNO USUARIO	FECHA VENCIMIENTO	RESPONSABLE	CONSECUTIVO SALIDA	FECHA DE SALIDA	DIAS DE RESPUESTA	RESPUESTA
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													
16													
17													
18													
19													
20													

4





Empresa de Acueducto,  
Alcantarillado y Aseo de Yopal  
E.A.A.Y. - E.S.P.  
NIT. 944.000.750-4

**CONTROL RESPUESTAS A PQRS REGISTRADAS EN EL SOFTWARE DE GESTIÓN COMERCIAL**

**Tipo de Documento**  
Formato  
**Código**  
51.13.02.04  
**Versión**  
01

**Fecha de Elaboración**  
2017-04-28

**Fecha Última Modificación**  
2017-04-28

Item	FECHA	SERVICIO	REMITEN	CODIGO INTERNO	No. PQR	CODIGO DE RUTA	NOMBRE	TIPO DE REQUERIMIENTO	PRESENTACION	CONCEPTO CAUSAL	OBSERVACIONES	FECHA SOLUCION	RADICA PQR	TIPO	CAUSAL	DIRECCION	FECHA ENTREGA INSPECCION	NOMBRE INSPECTOR	FECHA DEVOLUCION	FECHA ENTREGA ANALISIS	FECHA DEVOLUCION ANALISIS	ENTRE ARCHIV		





Empresa de Acueducto,  
Alcantarillado y Aseo de Yopal  
E.I.C.E - E.S.P  
NIT. 844.000.756-4

## CONSOLIDADO CONTROL DE RESPUESTAS A PQR ESCRITAS

Tipo de Documento

Formato

Código

51.13.02.05

Versión

01

Fecha de Elaboracion

2017-04-28

Fecha Última de Modificacion

2017-04-28

ITEM	FECHA ENTRADA	RADICADO ENTRADA	PETICIONARIO	QUEJA/SOLICITUD/ RECURSO	Nº DE PQR	SERVICIO	CÓDIGO INTERNO USUARIO	FECHA VENCIMIENTO	RESPONSABLE	CONSECUTIVO SALIDA	FECHA DE SALIDA	DIAS DE RESPUESTA	RESPUESTA
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													
16													
17													
18													
19													
20													





### CONSOLIDADO CONTROL RESPUESTAS A PQRS SOFTWARE GESTIÓN COMERCIAL

**Tipo de Documento**  
Formato  
**Código**  
51.13.02.06  
**Versión**  
01

**Fecha de Elaboracion**  
2017-04-28

**Fecha Ultima Modificacion**  
2017-04-28

Item	FECHA	SERVICIO	REMITEN	CODIGO INTERNO	No. PQR	CODIGO DE RUTA	NOMBRE	TIPO DE REQUERIMIENTO	PRESENTACION	CONCEPTO CAUSAL	OBSERVACIONES	FECHA SOLUCION	RADICA PQR	TIPO	CAUSAL	DIRECCION	FECHA ENTREGA INSPECCION	NOMBRE INSPECTOR	FECHA DEVOLUCION	FECHA ENTREGA ANALISIS	FECHA DEVOLUCION ANALISIS	ENTREHA ARCHIVO



## PLANILLA DE CONTROL DE LAS PQRS

**Tipo de documento**  
 Formato  
**Código**  
 51.13.02.07  
**Versión**  
 01

**Fecha de Elaboración:**  
 2017-04-28

**Fecha ultima Modificación :**  
 2017-04-28

### PLANILLA PARA EL CONTROL DE LAS PQR ESCRITAS

**No.**

No.	REVISIÓN DIRECTOR COMERCIAL				REVISIÓN OFICINA JURIDICA				FIRMA DE GERENCIA				FECHA RADICA ARCHIVO	FECHA DEVOLUCIÓN ARCHIVO
	FECHA ENTREGA	NOMBRE FUNCIONARIO	FECHA DEVOLUCIÓN	NOMBRE FUNCIONARIO	FECHA ENTREGA	NOMBRE FUNCIONARIO	FECHA DEVOLUCIÓN	NOMBRE FUNCIONARIO	FECHA ENTREGA	NOMBRE FUNCIONARIO	FECHA DEVOLUCIÓN	NOMBRE FUNCIONARIO		









**FORMATO DE INSPECCIÓN DE CAMPO PQR**

Tipo de Documento Formato  
Código 51.13.02.08

Fecha de Elaboracion 2008-09-24

Fecha Ultima Modificacion 2017-04-28

Versión 03

FECHA	D	M	AÑO	HORA INICIAL	HORA FINAL	FUNCIONARIO RESPONSABLE				No. P.Q.R
-------	---	---	-----	--------------	------------	-------------------------	--	--	--	-----------

REV. INTER.	REV. EXT.	CAUSA	
-------------	-----------	-------	--

EL FORMATO SE DILIGENCIA TOTALMENTE, EXCEPTO CUANDO: **1.** LA INSPECCIÓN ES EXTERNA **2.** VERIFICAR SI CORRIGIÓ FUGA **3.** POR CAUSA ES EVIDENTE.

**DATOS DEL SUSCRIPTOR O USUARIO**

NOMBRE	CEDULA	CÓDIGO
DIREC:	BARRIO	EST

**DATOS DEL EQUIPO DE MEDICIÓN**

DIAMETRO	TIPO	UBICACIÓN	ESTADO
NÚMERO	VOLUMETRICO	PISO	CÚPULA ROTA
CLASE	VELOCIDAD	MURO	FUGA RACOR DELANTERO
LECTURA	COMPUESTO	NICHO	FUGA RACOR TRASERO
			DIFÍCIL LECTURA

**DATOS DE LAS INSTALACIONES HIDRÁULICAS**

TIPO DE SERVICIO:	AC	AL	PRECINTO EN BUEN ESTADO?		SI	NO	ESTADO			CANT. PUNTOS HIDRA.	
TANQUE SUBTERRA	SI	NO	CAP.	M <sup>3</sup>	FLOTADOR T.S.	SI	NO	B	R	M	SERVICIO CORTADO
TANQUE AÉREO	SI	NO	CAP.	M <sup>3</sup>	FLOTADOR T.A.	SI	NO	B	R	M	S.SUSPENDIDO
TANQUE LAVADERO	SI	NO	CAP.	M <sup>3</sup>	CUANTOS TANQUES		FILTRACIÓN			PRESUNTO FRAUDE	
REGISTRO CONTROL	SI	NO	CLASE	PÉRDIDA LITROS POR MINUTO			SI	NO	PRESUNTO ILEGAL		
FUGA PERCEPTIBLE	SI	NO	CANT	M <sup>3</sup>	SUSCRIPTOR-PROPIETARIO		SI	NO	MEDIDOR DAÑADO		
FUGA IMPERCEPTIBLE	SI	NO	CANT	M <sup>3</sup>	UBICACIÓN F.:	Cocina	Baños	Dormitorios	Garaje	Patio	
					INQUILINO	SI	NO	DIAMETRO ACOMETIDA			

**DATOS GENERALES**

ACTIVIDAD ECONOMICA		No. DE HABITANTES		ADULTOS		MENORES		No. de pisos	
LAV. DE CARROS	SI	NO	<b>TIPO DE VIVIENDA</b>						
HOTEL	SI	NO	CON PISCINA		APARTA-ESTUDIO	APARTAMENTO	PROPIEDAD HORIZONTAL		
C. DE SALUD/HOSP.	SI	NO	CASA - LOTE		MULTIUSUARIO	CASA NORMAL	CAMBUCHE		
SERVICIO (Restaurante, Funeraria, Supermercado, C. Educativo, Lavandería)	SI	NO	<b>INQUILINATO</b>		Cuántas piezas	Colectivo	Habitantes por pieza		
BAÑOS	1	2	3	USO DE VIVIENDA					
				RESIDENCIAL	COMERCIAL	INDUSTRIAL	OFICIAL	OTRO	

**RESULTADO DE LA REVISIÓN**

1.Tapa trabada	10.Alto consumo confirmado	19.Amerita cambio de uso	28.Mala calidad del servicio.	37.Suministro a otro predio	46.Medidor instalado correctamente
2.Cajilla sin medidor	11.Acometida modificada	20.Bajo consumo confirmado	29.Habitada con servicio	38.Suspendido por mutuo acuerdo.	47.Medidor no amerita cambio
3.No se encontró usuario adulto	12.Acometida con fuga	21.Cobro inoportuno	30.Mas de 1 matricula.	39.Medidor amerita alzada	48.Medidor no registra consumo
4.No se pudo efectuar la revision	13.Fuga en la bajante del tanque aéreo	22.Cobro múltiple	31.Matricula anulada	40.Medidor para retirar	49.Medidor registra consumo
5.Obstruccion en la acometida	14.Fuga en cisterna del baño	23.Cobro por promedio	32.No se localiza inmueble	41.Medidor recientemente cambiado	50.Medidor retirado por la empresa
6.Predio con servicio directo.	15. Fuga en regadera o lavamanos	24.Direccion incorrecta	33.No permiten ingreso	42.Medidor dentro de rejás	51.Medidor sin cajilla
7.Servicio suspendido	16.Amerita prueba hidrostática	25.Error en aforo	34.No se localiza acometida	43.Medidor cuenta cruzada	52.Peticion cambio de medidor
8.Sin acometida	17.Requiere prueba con Geófono	26.Falla en la conexión	35.Predio demolido	44.Medidor dio la vuelta	53.Traslado de medidor
9.Acometida con servicio normal	18.Amerita cambio de registro	27.Falla en la presta. del servicio	36.Predio deshabitado	45.Medidor en mal estado	54. Otros

**Anomalia No:**

**OBSERVACIÓN DEL INSPECTOR:**


**INFORME FINAL**

ATENTAMENTE INFORMO QUE SE HA DETECTADO LA SIGUIENTE ANOMALIA EN SU PREDIO:

FUGA IMPERCEPTIBLE	FUGA PERCEPTIBLE	MEDIDOR DAÑADO	OTRO
--------------------	------------------	----------------	------

**FUNCIONARIO**

**NOMBRE IDENTIFICACIÓN Y FIRMA DEL SUSCRIPTOR O USUARIO**

NOMBRE:	NOMBRE:	FIRMA
FIRMA DEL FUNCIONARIO	IDENTIFICACION:	
	TELEFONO:	

TESTIGO	NOMBRE:	IDENTIDAD	TELEFONO
---------	---------	-----------	----------

**Los daños reportados en este formato, deben ser corregidos por el usuario e informar oportunamente a la Empresa, para verificación en el predio. La Empresa realiza inspección interna, facultados en la Ley 142 de 1994 artículo 146 y Contrato de Condiciones Uniformes Cláusula Décima Segunda.**









