	MACROPROCESO: OPERATIVOS Y COMERCIALES PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL SUBPROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 09
	PROCEDIMIENTO: SERVICIO ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha Emisión: 07/10/2021

1. OBJETIVO

Recibir, atender, direccionar, tramitar y hacer seguimiento a los tiempos de respuestas íntegras y oportunas, que generan las áreas encargadas de responder las peticiones, quejas, recursos, felicitaciones, y sugerencias presentadas por los usuarios o clientes de los servicios de Acueducto, Alcantarillado, Aseo y servicios complementarios de la E.P.Z. E.S.P.

2. ALCANCE

Inicia con la radicación de los P.Q.R.S, su clasificación, registros para seguimiento y control, trámite al área involucrada según el caso. Terminando con las acciones o gestiones respectivas ante lo expuesto; respuesta al usuario según los términos contemplados en la normatividad vigente. Y el seguimiento a la eficacia y cierre del caso

3. RESPONSABLES

GERENTE:


- Garantizar el cumplimiento y la definición de los lineamientos estratégicos de la E.P.Z E.S.P.
- Proveer recursos necesarios para que las áreas
- Realizar seguimiento a las estadísticas de los PQRs, por servicios y al cumplimiento de los términos de respuesta y proponer acciones, cuando sea necesario.

JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

- Orientar, revisar y aprobar las respuestas a los derechos de petición, silencios administrativos o recursos de reposición y subsidio de apelación relacionados con la subgerencia comercial.

JEFE DE ATENCIÓN AL USUARIO

- Velar por el cumplimiento de lo enunciado en este procedimiento.
- Realizar el seguimiento a los indicadores de los PQRs y al cumplimiento de los términos y proponer acciones cuando sea necesario.

	MACROPROCESO: OPERATIVOS Y COMERCIALES PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL SUBPROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 09
	PROCEDIMIENTO: SERVICIO ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha Emisión: 07/10/2021


- Supervisar y realizar seguimiento a las actividades realizadas en línea de frente.
- Realizar análisis de datos con respecto de encuesta de satisfacción al usuario de acuerdo al digiturno, en línea de frente.
- Analizar y tomar acciones frente a las recurrencias de PQRs
- Atender al usuario cuando la petición, queja, reclamo o solicitud no pueda ser resuelta en línea de frente o cuando las circunstancias lo ameriten.

SUBGERENCIA COMERCIAL

- Dirigir, supervisar y controlar las actividades comerciales relacionadas con atención de usuarios y gestión de PQRs
- Realizar seguimiento a las estadísticas de los PQRs, por servicios y al cumplimiento de los términos de respuesta y proponer acciones, cuando sea necesario
- Velar por el cumplimiento de lo enunciado en este procedimiento.
- Revisar y firmar las respuestas a los derechos de petición, silencios administrativos, quejas o recursos dirigidos a su cargo o relacionados con el área.
- Realizar seguimiento a los indicadores de PQRs
- Supervisar los tiempos de respuesta de los PQRs relacionados con su área.

ÁREA DE LÍNEA DE FRENTE

- Atender al usuario por los distintos medios habilitados para tal fin.
- Recibir, revisar y radicar el PQR correspondiente en el software de gestión comercial, generar e imprimir el PQR y su respectiva orden de trabajo y entregar una copia del radicado al usuario.
- Asignar los PQRs a las áreas correspondientes
- Velar por el cumplimiento del tiempo de respuesta de los PQRs relacionados con todas las áreas de la EPZ E.S.P.
- Generar planilla de registro de las PQRs. al finalizar el día y direccionarlas a los responsables con sus respectivas órdenes de trabajo.
- Recibir del auxiliar técnico de PQRs por medio de planilla las PQRs solucionadas para archivo.
- Archivar las P.Q.R.S. clasificándolas por consecutivos, anexando la orden de trabajo, el acta de visita y la respuesta emitida por la Empresa con su respectivo recibido del usuario en carpetas de 200 folios.

	MACROPROCESO: OPERATIVOS Y COMERCIALES PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL SUBPROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 09
	PROCEDIMIENTO: SERVICIO ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha Emisión: 07/10/2021

ÁREA DE FACTURACIÓN


- Proyectar respuesta de los PQRs, relacionados con: Inconformidad con el consumo, cobros inoportunos, aforos, descuento por predio desocupado, cortes y suspensiones, cobros múltiples y todo lo relacionado con la facturación de la EPZ E.S.P.
- Velar por el cumplimiento del tiempo de respuesta de los PQRs relacionados con la Subgerencia Técnica y Operativa establecidos en la ley
- Realizar las re liquidaciones de facturas de las PQRs. según sea el caso.
- Realizar acuerdos de pago que sean solicitados por los usuarios.
- Realizar ajustes a facturación cuando las circunstancias lo ameriten.
- Atender en general aquellas P.Q.R.S. que tengan que ver directamente con facturación

AUXILIAR ADMINISTRATIVO SOLUCIÓN DE P.Q.R.S.

- Cumplir con el tiempo de respuesta de Las PQRs
- Analizar y proyectar la respuesta a las PQRs hacer el cierre en el sistema (indicando la Fecha de solución, fecha de notificación y funcionario responsable de dicha visita) e imprimir dos copias de la respuesta.
- Entregar por medio de planilla las respuestas de los P.Q.R.S. y su factura según sea el caso al auxiliar administrativo que coordina el grupo de micro medición.
- Una vez recibidas las respuestas firmadas por el usuario o con la anotación que fue dejada la respuesta en el predio al no encontrarse nadie, se debe entregar por medio de planilla al auxiliar administrativo de atención al usuario las P.Q.R.S con sus respectivos soportes para archivar.
- Apoyar la elaboración de indicadores de gestión

GRUPO DE MICROMEDICIÓN

- Realizar las visitas programadas por P.Q.R.S.

	MACROPROCESO: OPERATIVOS Y COMERCIALES PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL SUBPROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 09
	PROCEDIMIENTO: SERVICIO ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha Emisión: 07/10/2021

- Diligenciar el formato de acta de visita, orden de trabajo en su totalidad ocupando todos y cada uno de los espacios y hacerlos firmar por el usuario mayor de edad que atienda la visita.
- Entregar dichas actas de visita solucionadas al auxiliar administrativo de P.Q.R.S. en un plazo no mayor a tres días hábiles a partir de su radicación.
- Realizar la entrega de las respuestas y facturas re liquidadas a usuarios, que estaban en revisión por PQR.

SUBGERENTE TÉCNICO Y OPERATIVO

- Proyectar respuesta de los PQRs, relacionados con la Subgerencia Técnica y Operativa
- Velar por el cumplimiento del tiempo de respuesta de los PQRs relacionados con la Subgerencia Técnica y Operativa establecidos en la ley
- Seguimiento al cumplimiento de las órdenes de trabajo en el tiempo establecido.
- Realizar seguimiento a las estadísticas de los PQRs, y al cumplimiento de los términos y proponer acciones cuando sea necesario

SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO


- Proyectar respuesta a los PQRs relacionados con la Subgerencia Administrativa y financiera
- Velar por el cumplimiento del tiempo de respuesta de los PQRs relacionados con la Subgerencia Administrativa y Financiera establecidos en la ley.

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

- Seguimiento y control a todo lo descrito en el presente procedimiento
- Control semestral y trazabilidad al proceso de PQRs, desde su correcto ingreso y radicación, hasta su respuesta en tiempos de ley

OFICINA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

- Seguimiento, acompañamiento y asesoría para que desde el área de atención al usuario se cumpla todo lo descrito en el presente procedimiento, apuntando siempre a la eficacia, la eficiencia y en efecto la satisfacción de los usuarios.

	MACROPROCESO: OPERATIVOS Y COMERCIALES PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL SUBPROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 09
	PROCEDIMIENTO: SERVICIO ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha Emisión: 07/10/2021

SUPERVISOR DE PLANTAS

- Proyectar respuesta a los derechos de petición quejas o recursos dirigidos a su cargo o relacionados con el área.
- Velar por el cumplimiento del tiempo de respuesta de los P.Q.R. relacionados con su área.
- Realizar seguimiento a las estadísticas de los PQR, y al cumplimiento de los términos y proponer acciones cuando sea necesario.
- Realiza las visitas de campo que se requieran para dar respuesta a derechos de petición ante la Subgerencia Técnica Operativa, relacionados con la Calidad o el tratamiento del agua.

SUPERVISOR ALCANTARILLADO.


- Coordinar las labores para solución de PQRs en el servicio de alcantarillado.
- Realiza las visitas domiciliarias solicitadas por el usuario o cliente.
- Realiza las visitas de campo que se requieran para dar respuesta a derechos de petición ante la Subgerencia Técnica Operativa
- Devolver físicos de P.Q.R al área comercial debidamente diligenciado, con fecha de solución, finalizado en el sistema y con una periodicidad semanal.

SUPERVISOR DE ACUEDUCTO.

- Coordina las labores para solución PQR en el servicio de Acueducto.
- Realiza las visitas domiciliarias solicitadas por el usuario o cliente.
- Realiza las visitas de campo que se requieran para dar respuesta a derechos de petición ante la Subgerencia Técnica Operativa
- Devolver físicos de P.Q.R al área comercial debidamente diligenciado, con fecha de solución, finalizado en el sistema y con una periodicidad semanal.

SUPERVISOR DE ASEO.

- Coordinar las labores para solución de PQR en el servicio de Aseo.
- Realiza las visitas domiciliarias solicitadas por el usuario o cliente.

	MACROPROCESO: OPERATIVOS Y COMERCIALES PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL SUBPROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 09
	PROCEDIMIENTO: SERVICIO ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha Emisión: 07/10/2021

- Realiza las visitas de campo que se requieran para dar respuesta a derechos de petición ante la Subgerencia Técnica Operativa
- Devolver físicos de P.Q.R al área comercial debidamente diligenciado, con fecha de solución, finalizado en el sistema y con una periodicidad semanal.

RESPONSABLE TÉCNICO DEL LABORATORIO.

- Dar solución y respuesta a los derechos de petición quejas o recursos dirigidos a su cargo o relacionados con este, cumpliendo con el tiempo establecido por la ley para dar respuesta.
- Coordina las labores para solución PQR en el servicio de Laboratorio.

SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO.


- Proyectar respuesta a los derechos de petición quejas o recursos dirigidos a su cargo o relacionados con el área.
- Velar por el cumplimiento del tiempo de respuesta de los P.Q.R. relacionados con su área.
- Seguimiento al cumplimiento de las órdenes de trabajo en el tiempo establecido.
- Realizar seguimiento a las estadísticas de los PQR, y al cumplimiento de los términos y proponer acciones cuando sea necesario.

SECRETARIA DE SUBGERENCIA COMERCIAL.

- Entregar por medio de la planilla de correspondencia los oficios al mensajero para su debida notificación.

ASISTENTE ADMINISTRATIVO OFICINA JURÍDICA.

- Archivar los derechos de petición.
- Notificar a los usuarios y clientes de la E.P.Z. E.S.P. las respuestas de los Derechos de petición.

	MACROPROCESO: OPERATIVOS Y COMERCIALES PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL SUBPROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 09
	PROCEDIMIENTO: SERVICIO ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha Emisión: 07/10/2021


- Realizar seguimiento a los derechos de petición, silencios administrativos y recursos de reposición.

TÉCNICO DE SOPORTE INFORMÁTICO


- Realizar mantenimiento al software y equipos del área de servicio al cliente.
- Realizar mantenimiento y actualización a la página WEB.

4. DEFINICIONES

- **ATRIBUTOS DE SERVICIO:** Son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.
- **CALIDAD:** Es el grado en el que se cumple con los requisitos, entendiendo por requisito la “necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria” (norma de calidad ISO 9001).
- **CANALES DE ATENCIÓN:** Son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.
- **CANAL PRESENCIAL:** Espacio físico en el que los ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Las oficinas de atención, los centros integrados de servicios, y demás espacios destinados por las entidades para la atención de los ciudadanos pertenecen a este canal.
- **CANAL CORRESPONDENCIA:** Medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. La correspondencia de las entidades hace parte de este canal.
- **CANAL TELEFÓNICO:** Medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de las redes de telefonía fija o móvil. Mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (call centers) y centros de contacto.

	MACROPROCESO: OPERATIVOS Y COMERCIALES PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL SUBPROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 09
	PROCEDIMIENTO: SERVICIO ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha Emisión: 07/10/2021


- **CHAT:** Término proveniente del inglés que en español equivale a “charla”, también usado como cibercharla. Es una comunicación escrita e instantánea a través de Internet y mediante el uso de un software entre dos, tres o más personas, ya sea de manera pública (cualquier usuario puede tener acceso a la conversación) o privada (se comunican dos o más personas).
- **DERECHO DE PETICIÓN:** Es la solicitud de reconocimiento de un derecho, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos, presentados por los suscriptores o usuarios a los prestadores, respecto de la facturación, suspensión, terminación y corte del servicio, negativa a la disponibilidad y prestación efectiva del servicio y en general a cualquier controversia.
- **PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL:** Es la solicitud en la que el asunto objeto de la petición no afecta de manera individual y directa, sino que hace referencia a motivos de conveniencia general.
- **PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR:** Es la solicitud en la cual el asunto objeto de la petición afecta, interesa o guarda relación con el peticionario y de acuerdo con su finalidad, puede tratarse de una queja, reclamo o solicitud.
- **PETICIÓN DE INFORMACIÓN:** Es el ejercicio del derecho a la averiguación de un hecho, acto, actuación administrativa que corresponda a la naturaleza y finalidad del Municipio, así como la solicitud de expedición de copias y desglose de documentos que reposen en los archivos, salvo los señalados en la ley.
- **SUGERENCIA:** Es un consejo o propuesta que formula un ciudadano para el mejoramiento de las funciones, metas y objetivos de la entidad.
- **EDICTO:** Mecanismo subsidiario de notificación personal de las decisiones que toma la Empresa respecto a las solicitudes de los Usuarios(as) o Suscriptores(as), el cual se cumple cuando el peticionario(a) no se presenta a notificarse personalmente o no incluye en sus datos dirección o teléfono para comunicarse con él, se publica en la cartelera de la oficina de servicio al usuario de la empresa, por un tiempo de 10 días.
- **FELICITACIÓN:** Conjunto de actividades que realiza un suscriptor, usuario o cliente externo para poner de manifiesto que se encuentra a gusto con el servicio o la atención prestado por parte de la E.P.Z A. ESP.

	MACROPROCESO: OPERATIVOS Y COMERCIALES PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL SUBPROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 09
	PROCEDIMIENTO: SERVICIO ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha Emisión: 07/10/2021

- **ORDEN DE TRABAJO:** Instrumento utilizado por un funcionario de la empresa, para llevar a cabo labores urgentes, que requieren solución inmediata y que son reportados por los suscriptores, usuarios, ciudadanos y/o funcionarios de la EPZ. E.S.P.

NOTA 1. Para los efectos de la **Resolución SSPD N° 11295 de 2016** y teniendo en cuenta que en virtud del Derecho de Petición, los usuarios y/o suscriptores de un servicio público domiciliario, se encuentran facultados, para presentar solicitudes ante la empresa prestadora, sobre asuntos relativos al servicio público correspondiente y a obtener pronta respuesta, a continuación se hace una breve descripción de cada uno de los tipos de trámites.


- **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. **Según Resolución 20188000076635 de 2018**
- **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 según **Resolución SSPD N°11295 de 2016**
- **RADICACIÓN:** Se le asigna un número de radicado, con el que se identifica la recepción, el cual es asignado por la empresa al derecho de petición recibido de forma verbal, escrita o por cualquier otro medio. Incluye los derechos de petición recibidos de terceros por traslado de competencia. Cuando se presente un derecho de petición de un mismo suscriptor que acumule varias causales, se deben registrar una a una con el mismo número de radicado recibido. Si el mismo derecho de petición versa sobre varios servicios, la empresa deberá ingresar la misma información por cada servicio.
- **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 relativa del

	MACROPROCESO: OPERATIVOS Y COMERCIALES PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL SUBPROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 09
	PROCEDIMIENTO: SERVICIO ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha Emisión: 07/10/2021

contrato , suspensión, terminación, corte y facturación. **Según Resolución 11295 de 2016.**

El recurso de queja procede cuando se deniegan los recursos de apelaciones
 Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

- RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIARIO DE APELACIÓN:** Acto del Suscriptor y/o usuario, utilizando 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 la primer instancia es revisado por el prestador y en segunda , por la superintendencia de servicios públicos domiciliarios **Según la Resolución 11295 de 2016.**
- RED LOCAL:** Es el conjunto de redes o tuberías que conforman el sistema de suministro del servicio público a una comunidad y del cual se derivan las acometidas de los inmuebles.
- SILENCIO ADMINISTRATIVO:** Figura de carácter administrativo por medio de la cual se obliga a la entidad de servicios públicos a conceder lo solicitado por un usuario, cliente o suscriptor, cuando no se ha resuelto la petición en el término de la ley (15 días hábiles), o notificado de la decisión en debida forma, conforme con el procedimiento ordenado por la ley 142 de 1994, que nos remite expresamente al artículo 44 (notificación personal) y 45 (notificación por edicto) del Código Contencioso Administrativo (Decreto 01 de 1984).
- SUSCRIPTOR:** Es la persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un Contrato de Condiciones Uniformes de Servicios Públicos.
- USUARIO:** Persona Natural o Jurídica que se beneficia con la prestación del Servicio Público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta o como receptor directo del servicio. A este último Usuario(a) se denomina también consumidor.
 Atributos De Servicio: son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.
 Canales de Servicio: son los canales a través de los cuales los Grupos de Valor pueden formular las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias al Departamento Administrativo de la Función Pública.


	MACROPROCESO: OPERATIVOS Y COMERCIALES PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL SUBPROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 09
	PROCEDIMIENTO: SERVICIO ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha Emisión: 07/10/2021

NOTA 1: 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 2. 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.

5. NOTIFICACIÓN DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS LEY 1437 DE 2011

- **NOTIFICACIÓN PERSONAL** Como regla general, todo acto administrativo que pone fin a la actuación debe ser notificado personalmente a su interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse. Las modalidades de notificación personal son las siguientes:
 1. Por medio electrónico. Procederá siempre y cuando el interesado acepte ser notificado de esta manera.
 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.
- **NOTIFICACIÓN POR AVISO**
 Si no es posible realizar la notificación personal, al cabo de cinco (5) días hábiles del envío de la citación, se hará la notificación por aviso, que deberá ser enviada a la dirección, o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo.

	MACROPROCESO: OPERATIVOS Y COMERCIALES PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL SUBPROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 09
	PROCEDIMIENTO: SERVICIO ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha Emisión: 07/10/2021

SI SE DESCONOCE LA INFORMACIÓN SOBRE EL DESTINATARIO, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, deberá publicarse en la página electrónica de la entidad y en un lugar de acceso al público 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.

- **DILIGENCIA DE LA NOTIFICACIÓN**

Para que la diligencia de notificación sea válida deberá cumplirse con las siguientes condiciones : Se entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo (u original del mismo). Se dejará constancia de la fecha y la hora en que se surte la notificación. Se indicará y dejará constancia de los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo. Para efectos de la diligencia de notificación el interesado podrá autorizar a otra persona para que se notifique en su nombre, mediante escrito; quien comparezca en esta condición solo estará facultado para recibir la notificación y no podrá efectuar pronunciamiento alguno respecto del Acto que se notifica

6. IMPORTANTE EN EL MOMENTO DE CLASIFICAR LA PETICIÓN

Se debe respetar el derecho de turno, es decir el orden de llegada de las peticiones ciudadanas, dentro del proceso de lineamientos de recibo, clasificación y respuestas de las mismas, sin consideración de la naturaleza de la petición, salvo que se trate de una **petición prioritaria**, para lo cual debemos tener en cuenta cuatro situaciones a) si a través de ella está solicitando el reconocimiento de un derecho fundamental. b) si tiene la finalidad de evitar un perjuicio irremediable, c) si se trata de una petición presentada, por un periodista, d) si es presentada, por un niño, niña o adolescente o por personas que por disposición legal estén sujetas a protección especial. Si en efecto se trata de una petición prioritaria es necesario **subordinar el derecho de turno** y resolver de forma prioritaria.¹

7. PROCESO DE ELABORACIÓN DE LA RESPUESTA

Una vez el jefe de área recibe las PQRs procede a elaborar la respuesta o delegar la proyección de las mismas, según lo requiera, ajustando a la normatividad vigente.

¹ Guía ciudadana <https://www.serviciocivil.gov.co/portal/content/gu%C3%ADa-ciudadana-la-gesti%C3%B3n-de-las-pqrs>


	MACROPROCESO: OPERATIVOS Y COMERCIALES PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL SUBPROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 09
	PROCEDIMIENTO: SERVICIO ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha Emisión: 07/10/2021

Posteriormente la respuesta se remite al Jefe de área e involucrados del proceso, para que coloquen el VoBo y la firma correspondiente.


En situaciones en que los documentos o expedientes necesarios, para contestar la petición se encuentren archivados, deben solicitar la información necesaria, para dar respuesta a la petición recibida.

Para los casos en que las solicitudes de PQRs involucra varias dependencias, las áreas involucradas deben remitir lo que le corresponda a cada una, al funcionario asignado por competencia, quién es el responsable de recepcionar la información y debe proyectar la respuesta final


ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<p>I. PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS INTERPUESTOS ANTE LA EPZ ESP</p> <p>1. Las peticiones verbales (De acuerdo con el Decreto 1166 del 2016) ingresan a la EPZ por vía telefónica o de forma personal y son radicadas en el software de gestión comercial, diligenciando todos los datos, como se encuentra en el anexo (Radicación de PQRs y Órdenes de trabajo).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando SÍ se pueda solucionar de forma inmediata la petición, solicitud o queja al suscriptor o usuario, el funcionario de Línea de Frente deberá cerrar la PQR en el software de gestión comercial. • Cuando No se pueda solucionar de forma inmediata la petición solicitud o queja al suscriptor o usuario, se deberá informar que en un periodo máximo de 15 días hábiles se le dará respuesta a su PQRS. <p>Posteriormente las PQRs deben ser clasificadas y distribuidas mediante planilla al área competente, para dar respuesta: (Facturación, Acueducto, Alcantarillado, Aseo). En efecto el área encargada responde el PQR, lo notifica, cierra el PQR en el</p>	<p>Auxiliar Administrativo Subgerencia Comercial</p> <p>Auxiliar Administrativo Subgerencia Comercial</p>

	MACROPROCESO: OPERATIVOS Y COMERCIALES PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL SUBPROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 09
	PROCEDIMIENTO: SERVICIO ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha Emisión: 07/10/2021

<p>software de gestión comercial, y archiva la notificación según tablas de retención documental.</p> <p>2. Las PQRs que ingresan por medios dispuestos como: la página web, chat, correo electrónico, fanpage o buzón de sugerencias también se clasifican y se radican en el software de gestión comercial, con el fin de generar PQR u Orden de trabajo según la solicitud y deben ser distribuidas mediante planilla al área competente, para dar respuesta: (Facturación, Acueducto, Alcantarillado, Aseo) En efecto el área encargada responde el PQR, lo notifica, cierra el PQR en el software de gestión comercial, y archiva la notificación, según tablas de retención documental.</p> <p>3. Los Derechos de Petición que ingresen a la EPZ de forma escrita, deben ser escaneadas y radicadas en el Área de Recepción por medio del Sistema de Gestión Documental de Recepción, generando el N° de consecutivo (Sticker), simultáneamente debe radicarse en el software de gestión comercial, generando la PQR correspondiente y debe pasar a la oficina Jurídica, donde direccionan los derechos de petición y o recursos a las diferentes áreas, según competencia del área y el objeto de la petición (Facturación, Acueducto, Alcantarillado, Aseo). Posteriormente el área encargada responde el PQR, lo notifica y cierra el PQR en el software de gestión comercial y archiva la notificación y archiva la notificación, según tablas de retención documental.</p> <p>4. Las PQRs escritas que ingresen a la EPZ como correspondencia, (que tengan que ver con Reclamaciones, Quejas relacionado con los servicios prestados según la Resolución 11295 de 2016.) deben ser escaneadas y radicadas en el Área de Recepción por medio del Sistema de Gestión Documental de Recepción generando el N° de consecutivo (Sticker). Posteriormente deben enviarse al correo de la Jefe de Atención, con el fin de que ella revise clasifique y junto a las</p>	<p>Auxiliar Administrativo Subgerencia Comercial</p> <p>Auxiliar de Área de Recepción, Oficina Jurídica</p> <p>Auxiliar de Área de Recepción</p>
---	--

	MACROPROCESO: OPERATIVOS Y COMERCIALES PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL SUBPROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 09
	PROCEDIMIENTO: SERVICIO ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha Emisión: 07/10/2021

<p>funcionarias de línea de frente generen los PQRs correspondientes, los cuales deben ser distribuidas al día siguiente mediante planilla a las diferentes áreas, según competencia del área : (Facturación, Acueducto, Alcantarillado, Aseo) Posteriormente el área encargada responde el PQR, lo notifica y cierra el PQR en el software de gestión comercial</p> <p>5.La PQRs que ingresen al correo electrónico único de radicación “correspondencia@eaaaz.com.co”, deberán ser radicadas en el Area de Recepción por medio del Sistema de Gestión Documental de Recepción</p> <p>Posteriormente deben enviarse al correo de la Jefe de Atención al Usuario, con el fin de que ella revise clasifique y junto a las funcionarias de línea de frente generen los PQRs correspondientes, los cuales deben ser distribuidas al día siguiente mediante planilla a las diferentes áreas, según competencia del área : (Facturación, Acueducto, Alcantarillado, Aseo)</p> <p>Es pertinente aclarar que toda PQR, debe quedar radicada en software de gestión comercial, y en el Sistema de Gestión Documental de Recepción, ya que esto permite realizar seguimiento al PQR, hasta su notificación y cierre.</p> <p>6. La respuesta a las solicitudes verbales de acceso a la información, presentadas verbalmente, una vez se surta la radicación y constancia, deberán darse por escrito de acuerdo a lo establecido en el Artículo 26 de la Ley 1712 de 2014, corregido por el art. 4 del decreto 1494 de 2015-Decreto 1166 de 2016</p> <p>Nota: Las peticiones escritas deberán contener, los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● La designación de la autoridad a quien se dirige ● Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado si es el caso ● Número de documento de identificación ● Dirección de notificación ● Correo electrónico 	<p>Auxiliar de Área de Recepción</p> <p>Auxiliar de Área de Recepción, Jefe de Atención al Usuario, Auxiliar Administrativo</p>
--	---

	MACROPROCESO: OPERATIVOS Y COMERCIALES PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL SUBPROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 09
	PROCEDIMIENTO: SERVICIO ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha Emisión: 07/10/2021

<ul style="list-style-type: none"> ● Teléfono del peticionario ● Asunto de la petición ● Las razones en que se apoya ● La relación de documentos que se acompañan ● La firma del peticionario <p>Las peticiones verbales deben contener los mismos requisitos, por lo tanto es necesario solicitarlos al radicar en el software de gestión comercial.</p> <p>7.</p>	
--	--

8. TIEMPOS DE RESPUESTA

PETICIÓN	¿CUÁNDO DEBE RESOLVERSE?	DEBE RADICARSE SOFTWARE DE GESTIÓN COMERCIAL	DEBE REPORTARSE AL SUI
Derecho de Petición	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción	SI	solo (Queja, Reclamo, Recurso de Apelación y Subsidio)
Queja	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción	SI	SI
Reclamo	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción	SI	SI
Sugerencia	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción	SI	NO
Denuncia	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción	SI	NO
Felicitación	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción	SI	NO
Solicitud de acceso a la información	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción	SI	NO
Solicitud de acceso a la información	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción	SI	NO

	MACROPROCESO: OPERATIVOS Y COMERCIALES PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL SUBPROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 09
	PROCEDIMIENTO: SERVICIO ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha Emisión: 07/10/2021

Consulta	Dentro de los 30 días hábiles siguientes a su recepción	SI	NO
Petición entre	Dentro de los 5 días	SI	NO
Solicitud de informes, por los congresista	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción	SI	NO
Solicitud de informes, por los concejales	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción	SI	NO
Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales	Dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recepción Si no tiene plazo establecido, dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción	SI	NO

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
KAREN MILENA MATEUS PINILLA Jefe de Atención y Servicio al Usuario	KAREN MILENA MATEUS PINILLA Jefe de Atención y Servicio al Usuario	MARIO ALEXANDER SANCHEZ Subgerente comercial