


| | | | |
|---|--|---|----------------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG-V2 | PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE RECLAMOS | |
| | PROCESO: GESTIÓN DE PQR'S | CÓDIGO: P-PQR-03 | VERSIÓN: 4 |
| | | FECHA: 14-06-2017 | Página 1 de 4 |

1-OBJETIVO:

Atender y resolver de forma oportuna y efectiva las peticiones, quejas y reclamos que recibe EMPODUITAMA S.A ESP. Sobre la prestación de sus trámites y servicios.

2-ALCANCE:

Inicia con la Recepción, clasificación y registro de las PQR's y termina con el envío de la respuesta y la digitalización en la ventanilla única de radicación o el software administrativo. Aplica para todas las peticiones, quejas y reclamos que reciba EMPODUITAMA S.A ESP.

3- CAMBIOS EFECTUADOS:

| No. VERSIÓN | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO (RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN) | FECHA |
|-------------|---|------------|
| 0 | Procedimiento emitido en versión 0 para revisión y ajustes. | 02-03-2009 |
| 1 | Procedimiento de prueba emitido en versión 0 adoptado mediante Resolución No. 264 para implementación. | 18-05-2009 |
| 2 | Procedimiento emitido en versión 1 adoptado para implementación mediante Resolución No. 039 | 08-02-2010 |
| 3 | Revisión y ajuste general del procedimiento por actualización del Sistema Integrado de Gestión y adopción del decreto 1072 de 2015. | 10-05-2017 |
| 4 | Cambios en la codificación del procedimiento | 14-06-2017 |

4- DEFINICIONES Y ABREVIATURAS:


4.1. CONSUMO: Cantidad del servicio recibido por un usuario en un periodo determinado y registrado en un medidor. Cuando exista medidor, el consumo se determina por la diferencia entre la lectura actual y la anterior, siempre y cuando el medidor funcione correctamente (artículo 16 Decreto 1842 de 1991). En caso contrario, se acude a promedios anteriores del mismo usuario o a aforos.

4.2. FACTURA: Recibo donde se detallan los géneros vendidos o los servicios prestados y su precio, que se ofrece al cliente como justificante del pago realizado.

4.3. FACTURACIÓN: Conjunto de actividades necesarias para producir la factura o cuenta de cobro, que incluye lectura, determinación del consumo, revisión previa, liquidación del consumo, elaboración de la factura y entrega en el domicilio del usuario.

4.4. LECTURA: Registro de consumo en metros cúbicos, que marca el medidor.

| | | |
|--------|---|------------------------------------|
| | REVISÓ | APROBÓ |
| FECHA: | 15-10-2016 | 14-06-2017 |
| CARGO: | Profesional Universitario de Sistemas Subgerente General (Administrativo y Financiero) | Jefe oficina asesora de planeación |

| | | | |
|---|--|---|----------------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG-V2 | PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE RECLAMOS | |
| | PROCESO: GESTIÓN DE PQR's | CÓDIGO: P-PQR-03 | VERSIÓN: 4 |
| | | FECHA: 14-06-2017 | Página 2 de 4 |


4.5. OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS (Artículo 153 Ley 142 de 1994): Dependencia de las empresas de servicios públicos encargada de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, suscriptores o los potenciales suscriptores en relación con el servicio o los servicios que preste la empresa. Las peticiones y recursos se tramitarán de acuerdo con las normas vigentes sobre el derecho de petición. En particular, se sujetarán a lo previsto en el Código Contencioso Administrativo. No proceden reclamaciones contra las facturas que tengan más de 5 meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

4.6. PETICIÓN (Artículos 152 Ley 142 de 1994 y 5 Código Contencioso Administrativo): Solicitud respetuosa verbal o escrita que los usuarios o suscriptores pueden presentar ante las empresas de servicios públicos en relación con el contrato de servicios públicos. Si fue verbal, la petición se responderá en la misma forma, a menos que quien decide prefiera hacer saber su decisión por escrito. Si fue escrita, se responderá únicamente por escrito. Las peticiones se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo (Artículo 6 Código Contencioso Administrativo).

5- REFERENCIAS:

| TEMA O CONCEPTO | NORMA APLICABLE |
|--|-----------------------------------|
| Por la cual se reglamenta el cobro que por aportes de conexión pueden realizar las empresas prestadoras de acueducto y alcantarillado. | Cra 59 de 1998 |
| Derechos de los usuarios | Ley 142/94 art.9 |
| Continuidad en la prestación del servicio | Ley 142/94 art.61 |
| Superintendencia de servicios públicos domiciliarios | Circular Externa 6 de 2005 |
| Se acredita laboratorio de banco de pruebas para medidores. | Resol. 2008 31 Enero de 2005 |
| Áreas de servicio exclusivo | Ley 142/94 art.40 |
| Normas especiales para acueducto, revisión y calibración de medidores según norma NTC. | Resol 151 de 2001 Numeral 2.1.1.4 |
| Reglamenta el contrato de condiciones uniformes | Ley 142/94 Título VIII. |
| Continuidad del servicio | Ley 226/95 Art.5 |


| | REVISÓ | APROBÓ |
|--------|---|------------------------------------|
| FECHA: | 15-10-2016 | 14-06-2017 |
| CARGO: | Profesional Universitario de Sistemas Subgerente General (Administrativo y Financiero) | Jefe oficina asesora de planeación |

| | | | |
|---|--|---|----------------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG-V2 | PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE RECLAMOS | |
| | PROCESO: GESTIÓN DE PQR's | CÓDIGO: P-PQR-03 | VERSIÓN: 4 |
| | | FECHA: 14-06-2017 | Página 3 de 4 |

6-DESARROLLO

| RESPONSABLE | ACTIVIDAD | REGISTRO |
|--|--|--|
| | Inicio. | |
| Auxiliar Administrativo | 1. A través de procedimiento P-TIC-03 recibe, revisa, clasifica y registra las PQR's. Cuando se trata de reclamos respecto de ingreso a sistema y de pagos se solicita copia de la factura y/o de los comprobantes de pagos al usuario, dando información respectiva respecto de la solución. | P-TIC-10 RECEPCIÓN Y ENVIÓ DE CORRESPONDENCIA |
| Auxiliar Administrativo | 2. Verifica problemas de la factura según tipificación de reclamaciones y alimenta el sistema de acuerdo a la novedad presentada, dando solución al usuario, sino es solucionable se direcciona a la oficina correspondiente | I-GCL-04 TIPIFICACIÓN DE PQR |
| Jefes de las Dependencias Responsables de dar respuesta a las PQR's / Dependencia responsable | 3. Analizar la solicitud, si no es de su competencia reasignarla al funcionario responsable de dar respuesta. Si es así continuar con la actividad 4, de lo contrario se devuelve la solicitud a la ventanilla única, con la justificación correspondiente y regresa a la actividad 2 de este procedimiento e informar de esta decisión al usuario. | I-GC-04 TIPIFICACIÓN DE PQR |
| Funcionarios Responsables de dar respuesta a las PQR's / Dependencia responsable | 4. Proyectar y notificar la respuesta al solicitante a través del software administrativo. Nota 1: Si la atención a la PQR's, fue asignada a varios responsables consolidar la respuesta para entregarla al solicitante en caso de re liquidación y pagos la respuesta es de (3) tres días. | I-GCL-04 TIPIFICACIÓN DE PQR |
| Auxiliar Administrativo | 5. Realizar apertura el primer día hábil de cada mes al buzón de sugerencias y consignar los resultados en acta de apertura del buzón, En caso de que se identifique una PQR's, dar tratamiento | NA |

| | | |
|--------|---|------------------------------------|
| | REVISÓ | APROBÓ |
| FECHA: | 15-10-2016 | 14-06-2017 |
| CARGO: | Profesional Universitario de Sistemas Subgerente General (Administrativo y Financiero) | Jefe oficina asesora de planeación |

| | | | |
|---|--|---------------------------------------|-----------------------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG-V2 | PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE RECLAMOS | |
| | PROCESO: GESTIÓN DE PQR's | CÓDIGO: P-PQR-03 FECHA: 14-06-2017 | VERSIÓN: 4 Página 4 de 4 |

| | | |
|---|--|-----------|
| | respectivo. | |
| Funcionarios Responsables de dar respuesta a las PQR's | 6. Revisar diariamente el seguimiento a las PQR's que se estén dando respuesta en el software administrativo. | NA |
| Jefes de cada dependencia | 7. Remitir Trimestralmente consolidado por Proceso de las PQR's recibidas y tramitadas en la empresa al Comité Técnico del SIG | NA |

7. ANEXOS:

Tipificación de Reclamaciones I-GCL-04.

COPIA NO CONTROLADA

| | | |
|--------|---|------------------------------------|
| | REVISÓ | APROBÓ |
| FECHA: | 15-10-2016 | 14-06-2017 |
| CARGO: | Profesional Universitario de Sistemas Subgerente General (Administrativo y Financiero) | Jefe oficina asesora de planeación |