



CÓDIGO: PRGC-05


VERSIÓN: 04

FECHA: 24/10/2018

PROCEDIMIENTO

PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS

CUADRO CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Fecha	Descripción del Cambio
00	26/11/2010	Emisión Inicial
01	02/10/2012	Modificación
02	20/08/2015	Modificación por actualización de normatividad, ajustes en el proceso y cambio de los términos: Coordinación por Área y Coordinador por Asesor, de conformidad a lo establecido en El Acuerdo 31 de 2015 de Asamblea de Accionistas.
03	09/11/2017	Inclusión en los documentos de referencia de la NTC ISO 9001:2015
04	24/10/2018	Derogación de la NTC GP 1000, inclusión del Decreto 1499 de 2017-MIPG y actualización del logo según el Manual de identidad visual corporativa.

		EMPRESA PUBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P.		
CODIGO: PRGC-05-04	FECHA: 24/10/2018	ELABORÓ: ÁREA SERVICIO AL CLIENTE	REVISÓ: ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	APROBÓ: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
CONTROL: SI	PÁGINA: Pág. 2 de 11	PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS		

1. OBJETIVO

Establecer la secuencia de actividades y responsabilidades relacionadas con la atención, recepción, trámite y respuesta de las peticiones o reclamos de los suscriptores o usuarios en relación con el contrato de condiciones uniforme o servicios que presta la empresa, para dar respuesta oportuna de acuerdo con lo dispuesto por las normas vigentes y detectar las posibles deficiencias del servicio que presta la empresa.

ALCANCE

Este procedimiento aplica desde la atención y recepción de todas las peticiones, quejas, recursos y reclamos presentadas por posibles deficiencias en los servicios que presta la empresa, recibidas en forma verbal en la oficina, por escrito tanto en buzón como correo o presentación personal, telefónicamente, por correo electrónico, o por cualquier otro medio; hasta las notificaciones y comunicaciones, las cuales deben conducir a dar una respuesta acertada al peticionario o quejoso, y a tomar los correctivos internos necesarios.

2. AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD


El Gerente General cuenta con la **Autoridad** para aprobar y/o solicitar modificaciones sobre las actividades que se desarrollan en el presente procedimiento.

El asesor de servicio al cliente es el funcionario con la Responsabilidad de organizar la aplicación de las actividades relacionadas con la atención, trámite y respuesta de las solicitudes de los usuarios.

El asesor de servicios generales es el funcionario responsable con la responsabilidad de organizar la aplicación de las actividades relacionadas con la recepción de las solicitudes de los usuarios

Los asesores de las diferentes áreas como son: Proyectos Externos, Operación de Infraestructura, Expansión de Infraestructura y Gestión Comercial, con las cuales se interrelacionan principalmente

Si este documento se encuentra impreso se considera COPIA NO CONTROLADA, se garantiza su vigencia si este documento corresponde a la versión publicada en el aplicativo de Gestión Documental VISION CALIDAD de EMPAS S.A.

		EMPRESA PUBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P.		
CODIGO: PRGC-05-04	FECHA: 24/10/2018	ELABORÓ: ÁREA SERVICIO AL CLIENTE	REVISÓ: ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	APROBÓ: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
CONTROL: SI	PÁGINA: Pág. 3 de 11	PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS		

con el presente procedimiento, encargados de dar apoyo, soporte técnico, conceptualizar, tomar correctivos, entre otros.

3. POLITICAS

- Con el propósito de administrar de manera adecuada las relaciones con los clientes, el área de Servicio al Cliente ha sido facultada como el único punto de atención, tramite y respuesta para las reclamaciones relacionadas con Peticiones, Quejas y Recursos; así como solicitudes presentadas por usuarios potenciales sobre los servicios complementarios que presta la empresa, la cual será apoyada en su radicación por el área de servicios generales.
- Con el propósito de evitar la configuración de Silencio Administrativo Positivo (SAP) los responsables del proceso deberán cumplir el tiempo establecido por el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno, según la planificación de la medición de los indicadores del proceso.
- Los responsables de las diferentes actividades del presente procedimiento, son las personas encargadas de asegurar la correcta ejecución de seguimiento y control.
- El asesor de Servicio al Cliente mensualmente debe hacer entrega al Subgerente Comercial y Tarifario de la información necesaria para proporcionar evidencia del seguimiento realizado y de las acciones tomadas frente al desempeño de esta parte del proceso Comercial. Los resultados se constituyen en fuentes esenciales para la definición de acciones de mejoramiento, conforme a los parámetros definidos.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- MECI 2014
- Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015
- Decreto 1499 de 2017 -MIPG
- Misión Organizacional
- Visión Organizacional
- Política de Calidad (DEDE-01)

		EMPRESA PUBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P.		
CODIGO: PRGC-05-04	FECHA: 24/10/2018	ELABORÓ: ÁREA SERVICIO AL CLIENTE	REVISÓ: ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	APROBÓ: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
CONTROL: SI	PÁGINA: Pág. 4 de 11	PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS		

- Objetivos de Calidad (DEPS-01)
- Mapa de Procesos (DEPS-02)
- Nomograma (FOGJ-01)
- Solicitud de Elaboración, Modificación o Derogación de Documentos (FOPS-01)
- Políticas de Operación (FOPS-07)
- Registro de Mejoramiento Continuo (FOGM-08)
- Resolución 000227 de 02/09/14

5. TERMINOLOGÍA

Petición: Acto de cualquier persona suscriptora o no, dirigido a la empresa, para solicitar, en interés particular o general un acto o contrato relacionado con la prestación del servicio

Queja: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Empresa.

Reclamo: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los productos o servicios ofrecidos por la Empresa.

PQR: Peticiones, Quejas y Recursos que el suscriptor o usuario formula ante la empresa.

Sugerencia: Es un consejo o propuesta que formula un usuario o suscriptor para el mejoramiento de los servicios de la Empresa.

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

Recurso de Reposición: El suscriptor o usuario presenta un recurso para que la empresa revise nuevamente una decisión inicial relacionada con la prestación del servicio o con la ejecución del contrato.



EMPRESA PUBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P.

CODIGO: PRGC-05-04	FECHA: 24/10/2018	ELABORÓ: ÁREA SERVICIO AL CLIENTE	REVISÓ: ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	APROBÓ: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
CONTROL: SI	PÁGINA: Pág. 5 de 11	PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS		

Recurso de Apelación: El usuario, por su parte, al tiempo que presenta el recurso de reposición debe seleccionar si desea presentarlo de manera única o en subsidio el recurso de apelación caso en el cual, si la empresa mantiene la negativa ante la solicitud debe remitir el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos para que analice los antecedentes y tome una decisión.

Trámite: Cada una de las diligencias que se realizan al interior de la empresa respecto de lo solicitado por los usuarios con el fin de dar respuesta a las peticiones, quejas y recursos a través del Área de servicio al cliente.

7. INSTRUCCIONES

No.	Descripción Actividad	Responsable	Documentos / Registros
1	ATENCIÓN DE LA SOLICITUD PQR El Usuario interpone petición, queja o recurso durante el horario de atención al público establecido por la empresa, mediante comunicación escrita en la sede administrativa de la empresa, a través de visita personal, llamada telefónica, o correo electrónico de la página web de la empresa.	<ul style="list-style-type: none">Auxiliar Administrativo del Área de Servicio generalesTécnico del Área de Servicio al Cliente	<ul style="list-style-type: none">Software documailSoftware sistema de administracion de solicitudes.
2	RADICACION DE SOLICITUDES PQR Las solicitudes presentadas personalmente, por oficio y vía email, serán radicadas en la oficina de correspondencia del Área de servicios generales; y las solicitudes presentadas telefónicamente serán registradas y radicadas en el sistema de administración de solicitudes de la el de servicio al cliente. <u>2.1 Solicitud a través de comunicación escrita:</u> El Auxiliar Administrativo del Área de Servicios Generales, recepciona la solicitud revisando que la misma contenga los datos mínimos de identificación (<i>art. 16 de la ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Modificado por la ley 1755 de 2015</i>) como son : <ul style="list-style-type: none">La designación de la autoridad a la que se dirigen.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 de correspondencia. Podrá agregar fax o dirección electrónica.	<ul style="list-style-type: none">Auxiliar Administrativo del Área de Servicio generales	

Si este documento se encuentra impreso se considera COPIA NO CONTROLADA, se garantiza su vigencia si este documento corresponde a la versión publicada en el aplicativo de Gestión Documental VISION CALIDAD de EMPAS S.A.



EMPRESA PUBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P.

CODIGO: PRGC-05-04	FECHA: 24/10/2018	ELABORÓ: ÁREA SERVICIO AL CLIENTE	REVISÓ: ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	APROBÓ: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
CONTROL: SI	PÁGINA: Pág. 6 de 11	PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS		

No.	Descripción Actividad	Responsable	Documentos / Registros
2	<ul style="list-style-type: none"> El objeto de la petición. Las razones en las que fundamenta su petición. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite. La firma del peticionario, cuando fuere el caso. <p>Una vez, verificado los datos mínimos, se procede a radicar la solicitud del usuario en el software “documail”, registrando el numero de consecutivo, hora de la radicación en la original y copia (si existe), y escanear todos los documentos que soportan la solicitud.</p> <p>Cuando una petición o solicitud no se acompañe de los documentos o informaciones necesarias, en el acto de recibo, el auxiliar de correspondencia indicara al peticionario los que falten; si insiste en que se radique la solicitud, se recibirá la petición dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas.</p> <p><u>2.2 Solicitud personal:</u></p> <p>En primera instancia el personal Auxiliar Administrativo del Área de Servicios generales de la oficina de correspondencia, orientará al usuario para que sea atendido directamente por el Técnico del Área de Servicio al Cliente, quien recibe la petición verbal por parte del usuario o peticionario y verifica el contenido de la solicitud como tal, para determinar si de acuerdo a su naturaleza se puede responder inmediatamente dentro del conocimiento de temas frecuentes o está asociada a casos atendidos con anterioridad.</p> <p>Si la petición se soluciona satisfactoriamente para el usuario, quedará registrada en el sistema de atención de solicitudes, de lo contrario se suministra al usuario el formato de derechos de petición disponible para tal fin, para que lo diligencie y radique en la oficina de correspondencia en los términos del numeral 2.1.,</p> <p><u>2.3 Solicitud Telefónica:</u></p> <p>El personal del Área de servicio al cliente atenderá las llamadas telefónicas y registrará la información necesaria de identificación como es: nombre del usuario, cédula de ciudadanía, teléfono, dirección del predio válida en la base de datos de suscriptores, y una descripción de la solicitud.</p> <p>Si la petición se soluciona satisfactoriamente para el usuario, quedara registrada en el sistema de atención de solicitudes, de lo contrario se radicara en el mismo sistema como una PQR.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Técnico del Área de Servicio al Cliente Auxiliar Administrativo del Área de Servicio al cliente profesional del Área de Servicio al Cliente Asesor servicio al cliente 	<ul style="list-style-type: none"> Software “documail” Software sistema de administracion de solicitudes.



EMPRESA PUBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P.

CODIGO: PRGC-05-04	FECHA: 24/10/2018	ELABORÓ: ÁREA SERVICIO AL CLIENTE	REVISÓ: ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	APROBÓ: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
CONTROL: SI	PÁGINA: Pág. 7 de 11	PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS		

No.	Descripción Actividad	Responsable	Documentos / Registros
	<p>2.4 Solicitud PQR por Internet:</p> <p>La página web cuenta con un link para la atención de los usuarios donde pueden registrar solicitudes y comentarios; a través del diligenciamiento del formulario online, donde registra información relevante como: número de cédula del solicitante o NIT de la empresa, nombre del solicitante, asunto a atender, dirección donde fue reportado el caso, el número telefónico, correo electrónico.</p> <p>El buzón de correos electrónicos de la pagina Web, está programado al correo electrónico del Asesor de servicio al cliente, quien debe realizar la impresión de la solicitud y radicarla en la oficina de correspondencia.</p> <p>El usuario también podrá remitir sus solicitudes al correo institucional contactenos@empas.gov.co, las cuales serán recibidas por el Área de Servicio al Cliente, impresas y radicadas para su respectivo trámite.</p>		
3	<p>REPARTO DE LAS SOLICITUDES</p> <p>El personal de la oficina de correspondencia reparte las solicitudes de los usuarios radicadas en la empresa y registradas en el sistema "documail", al Área de servicio al cliente; el reparto debe realizarse dos veces al día, las solicitudes radicadas en el transcurso de la mañana se reparten al finalizar de la misma, e igual situación se realiza con las solicitudes radicadas en el transcurso de la tarde.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Auxiliar Administrativo de Correspondencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Software de registros de correspondencia "Documail"
4	<p>ANALISIS Y REGISTRO DE LAS SOLICITUDES</p> <p>El personal del Área de Servicio al Cliente analiza y registra las solicitudes recibidas de la oficina de correspondencia (personalmente, por oficio y vía email) en el sistema de administración de solicitudes. Las solicitudes presentadas telefónicamente serán registradas y radicadas en el sistema de administración de solicitudes por el personal del Área de servicio al cliente que atiende la llamada telefónica.</p> <p>El registro en el sistema se realiza a través del diligenciamiento de los campos del sistema; de acuerdo a cada caso particular, el sistema cruza la información de los usuarios a través del número del documento de identidad y dirección del predio, y a través de alarmas avisa si la nueva solicitud está asociada a peticiones anteriores o no, las cuales una vez identificadas y analizadas permitirá registrar la misma en un nuevo registro o asociarlo a una ya existente para mantener la</p>	<ul style="list-style-type: none"> Técnico del Área de Servicio al Cliente Auxiliar Administrativo del Área de Servicio al cliente profesional del Área de Servicio al Cliente Asesor Servicio al cliente 	<ul style="list-style-type: none"> Software Sistema de Administración de Solicitudes.

Si este documento se encuentra impreso se considera COPIA NO CONTROLADA, se garantiza su vigencia si este documento corresponde a la versión publicada en el aplicativo de Gestión Documental VISION CALIDAD de EMPAS S.A.



EMPRESA PUBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P.

CODIGO: PRGC-05-04	FECHA: 24/10/2018	ELABORÓ: ÁREA SERVICIO AL CLIENTE	REVISÓ: ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	APROBÓ: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
CONTROL: SI	PÁGINA: Pág. 8 de 11	PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS		

No.	Descripción Actividad	Responsable	Documentos / Registros
	trazabilidad del caso de la petición original.		
5	TRASLADO DE SOLICITUDES El personal del Área de Servicio al Cliente que registra las solicitudes, revisa y analiza la información suministrada de acuerdo a los parámetros establecidos, con el fin de determinar el área responsable y competente al interior de la empresa de resolver la misma, para trasladar la solicitud a través del sistema de administración de solicitudes.	<ul style="list-style-type: none"> Asesor, Profesional, Técnico y Auxiliar del Área de Servicio al Cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> Software del Sistema de Administración de Solicitudes.
6	PROGRAMACIÓN DE SOLICITUDES El Auxiliar o técnico administrativo del área competente de resolver la solicitud, programa la visita e imprime el acta de visita en el sistema de administración de solicitudes, y la entrega al técnico, inspector o visitador domiciliario asignado.	<ul style="list-style-type: none"> Auxiliar o técnico administrativo del área competente a resolver 	<ul style="list-style-type: none"> Software Sistema de Administración de Solicitudes.
7	REALIZACIÓN DE LAS VISITAS. El técnico, inspector o visitador domiciliario asignado, se desplaza hasta el lugar donde fue reportada la solicitud, con el fin de verificar, revisar los hechos manifestados en la misma, practicar pruebas en caso de ser necesario, y registrar la información generada de la diligencia en el formato "acta de visita" en la parte de observaciones de la visita. Durante la visita el inspector y/o visitador debe diligenciar el acta de visita, registrando la información generada en el formato, este formato debe ser firmado por el inspector y/o visitador, el usuario y testigos de la diligencia. Acorde al marco legal se establece que el usuario o suscriptor deben Permitir la revisión de las instalaciones internas cuando tal revisión sea necesaria para la adecuada prestación del servicio. Para estos efectos, la persona designada por la empresa que realice la visita deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor, dar aviso previo al suscriptor y/o usuario vía telefónica y respetar las normas del Código de Policía sobre penetración a domicilio ajeno.	<ul style="list-style-type: none"> Técnico, inspector o visitador domiciliario asignado del área competente a resolver 	<ul style="list-style-type: none"> Acta de visita
8	ELABORACION Y VALIDACION DEL CONCEPTO TECNICO Teniendo en cuenta la información recopilada por el Técnico, inspector o visitador domiciliario asignado en el acta de visita procede a emitir el concepto técnico; el	<ul style="list-style-type: none"> Técnico, inspector o visitador domiciliario asignado del área competente a resolver 	<ul style="list-style-type: none"> Acta de visita Software Sistema de Administración de Solicitudes.



EMPRESA PUBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P.

CODIGO: PRGC-05-04	FECHA: 24/10/2018	ELABORÓ: ÁREA SERVICIO AL CLIENTE	REVISÓ: ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	APROBÓ: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
CONTROL: SI	PÁGINA: Pág. 9 de 11	PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS		

No.	Descripción Actividad	Responsable	Documentos / Registros
	<p>interventor y/o Asesor del área competente a resolver, revisa el concepto técnico respectivo, y lo valida con la firma en el acta de visita, para que la secretaria, auxiliar o técnico administrativo del Área competente de resolver, proceda a transcribir dicha información en el sistema de administración de solicitudes.</p> <p>El concepto técnico establece las acciones necesarias que permitan resolver la solicitud de fondo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • interventor y/o Asesor del área competente a resolver 	
9	<p>APROBACION DEL CONCEPTO TECNICO</p> <p>El interventor y/o Asesor del área competente a resolver, aprueba el concepto técnico de la solicitud en el sistema de administración de solicitudes con base en los datos validados. Si el caso exige una solución por competencia de la empresa, se tomará la decisión y programarán las actividades respectivas que permitan realizar el seguimiento de las mismas y solucionar el caso.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • interventor y/o Asesor del área competente a resolver 	<ul style="list-style-type: none"> • Software Sistema de Administración de Solicitudes.
10	<p>ELABORAR COMUNICACION</p> <p>El profesional y/o Asesor del Área de Servicio al Cliente procede a elaborar y registrar la carta de respuesta al usuario en el sistema de administración de solicitudes; donde incluye los conceptos, recomendaciones y sugerencias pertinentes registradas por las áreas competentes de resolver la solicitud.</p> <p>Si la solicitud no es competencia de la Empresa, se remite el caso a la institución competente y se le informa al usuario sobre el particular.</p> <p>Cuando la solicitud requiera visitas o pruebas técnicas que por las características de la solicitud no alcancen a realizarse en el tiempo establecido, se responderá al usuario informándole sobre el trámite dado a la misma y los días para contestar acorde lo dispuesto código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo</p> <p>Una vez realizada y registrada la carta se procede a imprimirla, con tres copias (una destinada al archivo de correspondencia, otra para el expediente de la PQR, y la última dirigida al peticionario, debiendo imprimirse una o más adicionales en caso de traslado por competencia), anexándolas al expediente del caso o solicitud y se traslada para la firma del responsable y/o autorizado por la empresa para tal fin</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Profesional Área servicio al cliente • Asesor servicio al cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • Software Sistema de Administración de Solicitudes.
11	<p>FIRMA COMUNICACIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asesor de servicio al cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación

Si este documento se encuentra impreso se considera COPIA NO CONTROLADA, se garantiza su vigencia si este documento corresponde a la versión publicada en el aplicativo de Gestión Documental VISION CALIDAD de EMPAS S.A.



EMPRESA PUBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P.

CODIGO: PRGC-05-04	FECHA: 24/10/2018	ELABORÓ: ÁREA SERVICIO AL CLIENTE	REVISÓ: ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	APROBÓ: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
CONTROL: SI	PÁGINA: Pág. 10 de 11	PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS		

No.	Descripción Actividad	Responsable	Documentos / Registros
	<p>El Asesor de servicio al cliente debe revisar y aprobar con su visto bueno la comunicación que contiene la respuesta, verificando que la respuesta sea de fondo y se ajuste a los requerimientos manifiestos en el código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y a lo dispuesto por la superintendencia de servicios públicos domiciliarios.</p> <p>El Subgerente Comercial y Tarifario es la persona encargada y designada por la empresa para firmar las comunicaciones y/o oficios de respuesta de las solicitudes de los usuarios radicados en la empresa, quien se encarga de revisar que la respuesta sea de fondo y se ajuste a los requerimientos manifiestos en el código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y a lo dispuesto por la superintendencia de servicios públicos domiciliarios.</p> <p>A efectos de garantizar el debido proceso y 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 los artículos 66, 67, 68 y 69 del dicho Código.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Subgerente Comercial y Tarifario 	
12	<p>RADICACION Y ENVIO COMUNICACION</p> <p>Una vez firmadas las cartas de respuesta el técnico del Área de Servicio al Cliente traslada las misma al área de correspondencia de la empresa, para la radicación de la misma en el sistema documail y envió de la carta de respuesta al usuario, informando sobre la decisión de la entidad con respecto a la solicitud, a través de una empresa de mensajería contratada por la empresa que preste el servicio de correo certificado o especializado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Técnico del Área de servicio al cliente Auxiliar administrativo del Área de servicios generales Empresa de mensajería especializada designada por la empresa 	<ul style="list-style-type: none"> Software documail Planilla de correspondencia de salida
13	<p>NOTIFICACION Y AVISO</p> <p>Se enviará citación a la dirección, al Número de Fax o al correo electrónico (en caso de autorización expresa por parte del peticionario), que figure en el expediente, o pueda obtenerse de Registro Mercantil, con el fin de comparecer a la notificación personal. De no surtirse la notificación personal al cabo de los 5 días del envió de la citación, se procederá a notificarse mediante aviso de conformidad con los parámetros y requisitos señalados en el Art. 69 de la Ley 1437 de 2011. Notificación que se</p>	<ul style="list-style-type: none"> Técnico administrativo del Área de servicio al cliente Asesor del Área servicio al cliente Subgerente Comercial y Tarifario. 	<ul style="list-style-type: none"> Software Sistema de Administración de Solicitudes.

**EMPRESA PUBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P.**

CODIGO: PRGC-05-04	FECHA: 24/10/2018	ELABORÓ: ÁREA SERVICIO AL CLIENTE	REVISÓ: ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	APROBÓ: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
CONTROL: SI	PÁGINA: Pág. 11 de 11	PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS		

No.	Descripción Actividad	Responsable	Documentos / Registros
	<p>entenderá surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino. Tanto la citación para notificación personal, como el aviso, serán elaborados por el Técnico Administrativo del área de Servicio al Cliente, contarán con el Visto Bueno de revisión y aprobación del Asesor del Área de Servicio al Cliente y serán firmados por el Subgerente Comercial y Tarifario.</p> <p>Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, tanto citaciones para notificación personal y notificaciones por aviso, la citación se publicara en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la EMPAS .S.A. E.S.P por el termino de cinco (5) días, con la advertencia que esta se considera surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso. En cumplimiento del artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.</p>		
14	ARCHIVO Una vez concluida el trámite de la solicitud, el técnico del Área de servicio al cliente procede a archivar el expediente acorde a las normas de archivo establecidas y a las tablas de retención documental.	<ul style="list-style-type: none">• Técnico administrativo del Área de servicio al cliente	<ul style="list-style-type: none">• Archivo expediente solicitudes
15	INFORME El Asesor de servicio al cliente informara mensualmente al subgerente comercial y tarifario acerca de los indicadores de gestión generados en el tramite de las solicitudes de los usuarios.	<ul style="list-style-type: none">• Asesor servicio al cliente• Subgerente Comercial y Tarifario	<ul style="list-style-type: none">• Informe de gestión