



CÓDIGO: PRGC-05

VERSIÓN: 05

FECHA: 28/05/2019

PROCEDIMIENTO PARA EL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS DE LEY 142 DE 1994

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.
05	28/05/2019	Actualización general del procedimiento teniendo en cuenta Ley 1755 del 30-06-2015, el decreto 1166 del 19-07-2016, Ley 1437 de 2011 y Decreto 1077 de 2015 y Ley 142 de 1994.



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

CÓDIGO: PRGC-05-05	FECHA: 28/05/2019	ELABORÓ: ÁREA GESTIÓN COMERCIAL	REVISÓ: ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	APROBÓ: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
CONTROL: SI	PAGINA: Pág. 2 de 18	PROCEDIMIENTO PARA EL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS DE LEY 142 DE 1994		

1. OBJETIVO

Establecer los parámetros y lineamientos para el trámite de peticiones, quejas y recursos regulados por la ley 142 de 1994 que presenten los suscriptores, usuarios y/o usuarios potenciales que estén relacionados con el servicio público domiciliario de alcantarillado que presta EMPAS SA, en aras de lograr su atención dentro de los parámetros legales.

ALCANCE

Este procedimiento comprende desde que el suscriptor, usuario y/o usuario potencial presenta su petición, queja, reclamo o recurso por los medios dispuestos por la empresa, hasta la comunicación y/o notificación de la respuesta y/o resolución de los recursos de Ley, hasta el cierre en el sistema y archivo físico del expediente.

2. AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

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

La recepción de la documentación respectiva es del área de servicio al cliente.

El Asesor de Gerencia – Servicio al Cliente, es el funcionario con la responsabilidad de garantizar la correcta ejecución de las actividades descritas en el procedimiento, así como de verificar su aplicación por parte del personal asignado en su área.

Los funcionarios asignados tienen la responsabilidad de ejecutar adecuadamente las actividades encomendadas en el procedimiento.



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

CÓDIGO: PRGC-05-05	FECHA: 28/05/2019	ELABORÓ: ÁREA GESTIÓN COMERCIAL	REVISÓ: ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	APROBÓ: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
CONTROL: SI	PÁGINA: Pág. 3 de 18	PROCEDIMIENTO PARA EL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS DE LEY 142 DE 1994		

El área de servicios generales es el responsable de la recepción de las peticiones, quejas y recursos **escritos** presentados en la empresa y entregarlas debidamente relacionadas en planilla al área de servicio al cliente; así mismo, es el área encargada del **envío físico** comunicaciones y/o notificaciones.

El área de servicio al cliente es responsable de orientar al usuario y tramitar las peticiones, quejas o reclamos y/o recursos que presenten los suscriptores, usuarios y/o usuarios potenciales a través de los diferentes medios establecidos por la empresa, en relación con el servicio público domiciliario de alcantarillado que presta la EMPAS S.A.; a su vez realizará el seguimiento, control, cierre y archivo de los mismos.

Las respuestas empresariales de las PQR generadas por los suscriptores, usuarios y/o usuarios potenciales, se generaran en hoja membretada con el logo de la empresa.

Los asesores de las áreas de Proyectos Externos, Operación de Infraestructura, Expansión de Infraestructura, Gestión Comercial y la subgerencia TIAR (Tratamiento Integral de Aguas Residuales), son responsables de brindar el soporte técnico requerido para responder las PQR relacionadas con el servicio público de alcantarillado formuladas por los suscriptores, usuarios y/o usuarios potenciales, así como ejecutar las acciones que permitan la resolución de fondo de la PQR.

3. POLÍTICAS

La empresa con el propósito de administrar de manera adecuada las relaciones con los suscriptores, usuarios y/o usuarios potenciales, tiene definido como política de atención facultar al área de servicio al cliente, para atender trámite y respuesta a las peticiones y



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

CÓDIGO: PRGC-05-05	FECHA: 28/05/2019	ELABORÓ: ÁREA GESTIÓN COMERCIAL	REVISÓ: ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	APROBÓ: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
CONTROL: SI	PÁGINA: Pág. 4 de 18	PROCEDIMIENTO PARA EL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS DE LEY 142 DE 1994		

reclamaciones que presenten los suscriptores, usuarios y/o usuarios potenciales en relación con el servicio público domiciliario de alcantarillado que presta EMPAS S.A.; para el efecto se han habilitado los siguientes canales de comunicación:

- a) Sede Administrativa, Área de servicio al cliente, Calle 24 No. 23-68, Barrio Alarcón de Bucaramanga
- b) Página web www.empas.gov.co link PQR
- c) Línea telefónica 6059370 ext. 113 y 133

- La respuesta a las PQR deberá ser proferida dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de su presentación, manifestando los fundamentos de hecho y derecho, mediante el uso de un lenguaje sencillo y evitando la transcripción de normas.
- Cuando no fuere posible resolver o contestar al interesado dentro de los términos previstos, se comunicará esta circunstancia antes del vencimiento del término, manifestando los motivos de la demora y señalando el plazo en el que se dará respuesta de acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1437 de 2011 y 158 de la Ley 142 de 1994.
- Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo deberá indicársele al peticionario los documentos o la información que falten, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma, de



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

CÓDIGO: PRGC-05-05	FECHA: 28/05/2019	ELABORÓ: ÁREA GESTIÓN COMERCIAL	REVISÓ: ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	APROBÓ: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
CONTROL: SI	PAGINA: Pág. 5 de 18	PROCEDIMIENTO PARA EL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS DE LEY 142 DE 1994		

conformidad con el párrafo 2 del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

- No será necesario dejar constancia ni radicar el derecho de petición de información cuando la respuesta al ciudadano consista en una simple orientación del servidor público, acerca del lugar al que aquel puede dirigirse para obtener la información solicitada.
- 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 de gestión comercial

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

- Constitución Política de Colombia
- Ley 142 de 1994
- Ley 1755 de 2015
- Ley 1437 de 2011, “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Ley 1474 de 2011, Estatuto anticorrupción “por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”,



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

CÓDIGO: PRGC-05-05	FECHA: 28/05/2019	ELABORÓ: ÁREA GESTIÓN COMERCIAL	REVISÓ: ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	APROBÓ: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
CONTROL: SI	PAGINA: Pág. 6 de 18	PROCEDIMIENTO PARA EL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS DE LEY 142 DE 1994		

- Decreto Ley 019 de 2012, “por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- Decreto 1166 de 2016 “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”
- Decreto 1499 de 2017 – Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y su componente MECI
- Resolución CRA 151 de 2001, “Regulación Integral de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo”.
- Concepto Unificado No. 15, Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
- Concepto Sala de Consulta C.E. 00210 de 2017 Consejo de Estado - Sala de Consulta y Servicio Civil
- Contrato de condiciones uniformes
- Normograma (FOGJ-01)

5. TERMINOLOGÍA

Petición: Acto de cualquier persona particular o pública, suscriptor o no, dirigido a EMPAS S.A. para solicitar, en interés particular o general una actuación o acuerdo relacionado con la prestación del servicio de alcantarillado, pero que no tiene el propósito de conseguir la revocación o modificación de una decisión tomada por EMPAS S.A. respecto de uno o más suscriptores en particular.

Queja: Mecanismo por el cual el suscriptor y/o usuario, manifiesta su inconformidad en relación con una conducta o una actuación de EMPAS S.A. prestador del servicio público de alcantarillado que considera irregular.



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

CÓDIGO: PRGC-05-05	FECHA: 28/05/2019	ELABORÓ: ÁREA GESTIÓN COMERCIAL	REVISÓ: ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	APROBÓ: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
CONTROL: SI	PAGINA: Pág. 7 de 18	PROCEDIMIENTO PARA EL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS DE LEY 142 DE 1994		

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

Recurso de reposición: Acto del suscriptor y/o usuario, ante EMPAS S.A. solicitando que se revoque, modifique, adicione o aclare alguna de sus decisiones. Procede contra los actos que nieguen el contrato de prestación del servicio, o las actuaciones relativas a suspensión, terminación, corte y facturación.

Recurso de apelación: Es un acto del suscriptor o usuario que interpone ante EMPAS S.A, con destino a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que se aclare, modifique o revoque una decisión de un acto administrativo proferido por EMPAS S.A. En servicios públicos el recurso de apelación se debe interponer junto con el recurso de reposición para el evento en que la decisión de la reposición no sea favorable al recurrente, se remita para trámite a la SSPPDD.

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

Suscriptor: 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 de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio.

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



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

CÓDIGO: PRGC-05-05	FECHA: 28/05/2019	ELABORÓ: ÁREA GESTIÓN COMERCIAL	REVISÓ: ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	APROBÓ: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
CONTROL: SI	PAGINA: Pág. 8 de 18	PROCEDIMIENTO PARA EL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS DE LEY 142 DE 1994		

Trámite: Conjunto de pasos o acciones adoptados por la empresa para brindar una respuesta eficaz y eficiente a las PQR que interponen los usuarios.

6. INSTRUCCIONES

El suscriptor, usuario y/o usuario potencial puede presentar PQR a través de los canales establecidos por la empresa:

- Durante el horario de atención al público establecido por la empresa en la sede administrativa, de manera personal, escrita o mediante llamada telefónica.
- A través de la Página Web de la empresa www.empas.gov.co, link PQR

No	Descripción Actividad	Responsable	Puntos de Control / tiempo	Documentos / Registros
1	<p>RADICACIÓN DE PQR POR ESCRITO</p> <p>Las PQR recibidas por escrito serán radicadas en el área de servicios generales (correspondencia).</p> <p>Es pertinente señalar que conforme a la normatividad aplicable, las peticiones no requieren ser presentadas de manera personal por el directamente interesado y pueden ser remitidas por correo.</p> <p>El personal de correspondencia por parte del Área de Servicios Generales, recibe la solicitud, revisando que la misma contenga los datos mínimos de identificación (artículo 16 de la Ley 1437 de 2011), como son :</p> <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"> • Personal designado del Área de Servicios generales (correspondencia) 	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo máximo: un (1) día hábil 	<ul style="list-style-type: none"> • Software documail



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

CÓDIGO: PRGC-05-05	FECHA: 28/05/2019	ELABORÓ: ÁREA GESTIÓN COMERCIAL	REVISÓ: ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	APROBÓ: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
CONTROL: SI	PAGINA: Pág. 9 de 18	PROCEDIMIENTO PARA EL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS DE LEY 142 DE 1994		

	<ul style="list-style-type: none"> • El objeto de la PQR. • Las razones en las que fundamenta su PQR. • La relación de los documentos que desea presentar. • La firma del peticionario, cuando fuere el caso. <p>Una vez verificado los datos mínimos, se procede a radicar la PQR del usuario en el software "documail", registrando el número de consecutivo, hora de la radicación en la original y copia (si existe), y escanear todos los documentos que soportan la PQR.</p> <p>Cuando una PQR no se acompañe de los documentos o informaciones necesarias, en el acto de recibo, siempre que esté presente el peticionario, el personal de correspondencia indicará al peticionario los que faltan; si insiste en que se radique la solicitud, se recibirá la PQR dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas.</p>			
2	<p>RADICACION DE PQR PERSONAL, TELEFÓNICA Y PAGINA WEB</p> <p>Las PQR presentadas verbal, telefónica y vía página web serán registradas y radicadas en el aplicativo PQR del área de servicio al cliente, conforme a lo señalado por el decreto 1166 de 2016 o la norma que lo modifique o sustituya.</p> <p>La constancia de la recepción de las PQR verbal, telefónica y página web, deberá radicarse de inmediato y deberá contener, como mínimo, los siguientes datos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición. 2. Fecha y hora de recibido. 3. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal designado por el Área de Servicio al Cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo máximo: un (1) día hábil 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicativo PQR • Formato de radicación • Solicitud PQR digital • Plataforma PQR digital • Correo usuario con número de atención con contraseña para consulta y copia de los ingresado



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

CÓDIGO: PRGC-05-05	FECHA: 28/05/2019	ELABORÓ: ÁREA GESTIÓN COMERCIAL	REVISÓ: ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	APROBÓ: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
CONTROL: SI	PAGINA: Pág. 10 de 18	PROCEDIMIENTO PARA EL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS DE LEY 142 DE 1994		

<p>petionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.</p> <p>4. El objeto de la petición.</p> <p>5. Las razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de las razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el parágrafo 2° del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.</p> <p>6. La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición.</p> <p>7. Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.</p> <p>8. Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.</p> <p>En el evento que se dé repuesta verbal a la petición, se deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al petionario en la respectiva constancia de radicación.</p> <p>Si la PQR se soluciona satisfactoriamente para el usuario, quedará registrada en el sistema de atención de solicitudes, de lo contrario se diligenciará al usuario el formato de derechos de petición disponible para tal fin, lo diligencie y radique en el área de servicios generales (correspondencia) en los términos de la instrucción.</p> <p>El personal designado para atención al público adscrito al área de servicio al cliente orienta al usuario y en el evento de no poder resolver su petición, queja o reclamación de manera inmediata, deberán consignar la información de la solicitud en el sistema de información destinado para tal fin.</p> <p>En todos los casos una vez radicada la PQR, el usuario recibirá el número de radicado que proporcione el sistema.</p>			
---	--	--	--



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

CÓDIGO: PRGC-05-05	FECHA: 28/05/2019	ELABORÓ: ÁREA GESTIÓN COMERCIAL	REVISÓ: ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	APROBÓ: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
CONTROL: SI	PAGINA: Pág. 11 de 18	PROCEDIMIENTO PARA EL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS DE LEY 142 DE 1994		

3	<p>REPARTO DE LAS PQR ESCRITAS</p> <p>El personal de correspondencia del área de servicios generales, hace entrega de 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 PQR radicadas en el transcurso de la mañana se reparten al finalizar la misma, e igual situación se realiza con las solicitudes radicadas en el transcurso de la tarde.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Personal designado del área de servicios generales (Correspondencia). 	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo máximo: un (1) día hábil. 	<ul style="list-style-type: none"> Software de registros de correspondencia “Documail” Planilla de registro
4	<p>ANÁLISIS Y REGISTRO DE LAS PQR</p> <p>El personal del área de del servicio al cliente, analiza las PQR recibidas, a través de los diferentes canales establecidos por la empresa, realizando el correspondiente reparto entre los profesionales adscritos al área.</p> <p>Una vez efectuado el reparto, el profesional encargado del trámite de la PQR, registra en el aplicativo PQR 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 PQR está asociada a PQR 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 trazabilidad del caso de la petición original.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Personal designado del Área Servicio al cliente 	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo máximo: un (1) día hábil 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicativo PQR.
5	<p>FALTA DE COMPETENCIA</p> <p>Una vez analizada la PQR por parte del personal designado del área de servicio al cliente, si se advierte que la empresa no tiene competencia para resolverla, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Personal designado del Área a que se traslada 	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo máximo: cinco (5) días hábiles 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicativo PQR.
6	<p>TRAMITE DE PQR</p>	<ul style="list-style-type: none"> Personal designado del 	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo máximo: un (1) día hábil 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicativo PQR.



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

CÓDIGO: PRGC-05-05	FECHA: 28/05/2019	ELABORÓ: ÁREA GESTIÓN COMERCIAL	REVISÓ: ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	APROBÓ: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
CONTROL: SI	PAGINA: Pág. 12 de 18	PROCEDIMIENTO PARA EL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS DE LEY 142 DE 1994		

	<p>El Personal para el trámite de la PQR, analiza el contenido de la PQR y determina si para su resolución se requiere la programación de visita o concepto técnico por parte del área encargada de la solución de la PQR.</p> <p>Si se evidencia la necesidad de programación y práctica de visita, pasa al paso 7.</p> <p>Si se evidencia la necesidad del concepto técnico para al punto 8.</p>	<p>área de Servicio al Cliente.</p>		
7	<p>PROGRAMACIÓN Y PRACTICA DE VISITAS</p> <p>El personal del área competente de resolver la solicitud, programa la visita e imprime el acta de visita en el aplicativo PQR y la entrega al profesional, técnico, inspector o visitador domiciliario asignado.</p> <p>El profesional, técnico, inspector o visitador domiciliario asignado, se desplaza hasta el lugar donde fue reportada la PQR, con el fin de verificar, los hechos manifiestos en la misma y practicar pruebas pertinentes en caso de ser necesario y registrar la información generada de la diligencia en el formato “acta de visita”.</p> <p>El formato de acta de visita debe ser diligenciado íntegramente por el trabajador oficial encargado de su realización y deberá ser suscrito por él, el usuario y/o testigos de la diligencia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Personal designado del área competente a resolver 	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo máximo: un (1) día hábil 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicativo PQR.
8	<p>REALIZACIÓN DE LAS VISITAS</p> <p>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, que será confirmada mediante el envío de un mensaje de texto automático.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Personal designado del área competente a resolver 	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo máximo: tres (3) días 	<ul style="list-style-type: none"> Formato Acta de visita Mensaje de texto automático
9	ELABORACIÓN Y VALIDACIÓN DEL	<ul style="list-style-type: none"> Profesional, 	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo máximo: 	<ul style="list-style-type: none"> Formato



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

CÓDIGO: PRGC-05-05	FECHA: 28/05/2019	ELABORÓ: ÁREA GESTIÓN COMERCIAL	REVISÓ: ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	APROBÓ: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
CONTROL: SI	PAGINA: Pág. 13 de 18	PROCEDIMIENTO PARA EL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS DE LEY 142 DE 1994		

	<p>CONCEPTO TÉCNICO</p> <p>Teniendo en cuenta la información recopilada por el profesional, técnico, inspector o visitador domiciliario designado en el acta de visita, éste procede a emitir el concepto técnico y registrarlo en el aplicativo PQR; el profesional 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 o técnico administrativo del Área competente de resolver, proceda a la impresión del concepto en la parte de atrás del acta.</p> <p>El concepto técnico establece las acciones necesarias que permitan resolver la PQR de fondo.</p> <p>De quedar alguna actividad pendiente por dar cumplimiento, se le marcará con el seguimiento respectivo, por el personal designado del área que emitió el concepto, con el fin que la actividad sea ejecutada y/o realizada.</p>	<p>técnico, inspector o visitador domiciliario designado del área competente a resolver.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Profesional y/o Asesor del área competente a resolver. • Secretaria y/o Técnico administrativo del área competente. 	<p>un (1) día hábil</p>	<p>Acta de visita</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicativo PQR.
10	<p>APROBACIÓN DEL CONCEPTO TÉCNICO</p> <p>El Profesional y/o Asesor del área competente a resolver, aprueba el concepto técnico de la PQR en Aplicativo PQR con base en los datos validados. Si el caso exige una solución por competencia de la empresa, se tomará la decisión y se programarán las actividades respectivas que permitan realizar el seguimiento de las mismas y solucionar el caso.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Profesional y/o Asesor del área competente a resolver 	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo máximo: Un (1) día hábil 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicativo PQR.
11	<p>ELABORACIÓN DECISION EMPRESARIAL</p> <p>El profesional encargado del trámite de la PQR, con el soporte técnico generado por el área pertinente, procede a elaborar y registrar la respuesta de la PQR al usuario en el aplicativo PQR; donde se incluye el concepto, y la respuesta de fondo a la PQR.</p> <p>Al generar una respuesta de una PQR se debe tener en cuenta:</p> <p>* La respuesta debe ser completa. Se debe atender todos y cada uno de los planteamientos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Área de Servicio al Cliente profesional y/o Asesor Gerencia - Servicio al Cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo máximo: tres (03) días hábiles 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicativo PQR. • Carta respuesta al peticionario • Auto de pruebas



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

CÓDIGO: PRGC-05-05	FECHA: 28/05/2019	ELABORÓ: ÁREA GESTIÓN COMERCIAL	REVISÓ: ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	APROBÓ: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
CONTROL: SI	PAGINA: Pág. 14 de 18	PROCEDIMIENTO PARA EL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS DE LEY 142 DE 1994		

	<p>y/o cuestionamientos elevados por el peticionario a EMPAS S.A.</p> <p>* La respuesta debe ser motivada. Se deben motivar todas y cada una de las decisiones que toma respecto de los planteamientos y/o cuestionamientos elevados por el peticionario a EMPAS S.A., con fundamento en todos los medios de prueba que se encuentren a su alcance.</p> <p>* Cuando se requiera o lo solicite el usuario, se deben adjuntar los documentos que sirvieron de fundamento para tomar la decisión (resultados de revisiones internas, resultado de ajustes a la factura, etc.).</p> <p>* Se debe informar al peticionario cuando proceden el recurso de reposición y en subsidio el recurso de apelación, y por lo tanto, deben interponerse de manera conjunta.</p> <p>* El plazo para generar la respuesta se cuenta desde el día en que se presenta la solicitud y puede ampliarse, hasta por el término legal, si se requiere la práctica de pruebas, caso en el cual EMPAS S.A. debe emitir un Auto de Pruebas (o de apertura a pruebas) en donde se justifique la ampliación del plazo y se informe al interesado la fecha en que se producirá la respuesta a efecto de que a partir de ese momento no se produzca el silencio administrativo positivo, en el evento de no producirse la respuesta.</p> <p>Una vez realizada, revisada y registrada la comunicación, se procede a imprimir un original y dos copias una destinada al archivo de servicios generales, otra para el expediente de la PQR, y el original dirigida al peticionario, 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>			
12	<p>FIRMA COMUNICACIÓN</p> <p>El Asesor de Gerencia de Servicio al Cliente aprueba con su visto bueno la comunicación que contiene la respuesta.</p> <p>El Subgerente Comercial y Tarifario es la persona</p>	<ul style="list-style-type: none"> Asesor de Gerencia – Servicio al cliente 	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo máximo: un (1) día hábil 	<ul style="list-style-type: none"> Carta de respuesta al peticionario



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

CÓDIGO: PRGC-05-05	FECHA: 28/05/2019	ELABORÓ: ÁREA GESTIÓN COMERCIAL	REVISÓ: ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	APROBÓ: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
CONTROL: SI	PAGINA: Pág. 15 de 18	PROCEDIMIENTO PARA EL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS DE LEY 142 DE 1994		

	encargada y designada por la empresa para firmar las comunicaciones de respuesta de las PQR.	<ul style="list-style-type: none"> Subgerente Comercial y Tarifario 		
13	<p>RADICACIÓN Y ENVIÓ COMUNICACIÓN</p> <p>Una vez firmada la decisión empresarial, el técnico administrativo del Área de Servicio al Cliente traslada las misma al área de correspondencia de la empresa, para la radicación en el sistema documail y envío de la respuesta al usuario, informando sobre la decisión de la empresa con respecto a la solicitud, a través de una empresa de mensajería contratada que preste el servicio de correo certificado o especializado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Personal designado del área de servicios generales (Correspondencia). Empresa de mensajería especializada designada por la empresa 	<ul style="list-style-type: none"> Revisión del soporte o colilla de envío tiempo máximo: dos (2) días hábiles 	<ul style="list-style-type: none"> Software documail Planilla de correspondencia de salida
14	<p>CITACIÓN PARA DILIGENCIA DE NOTIFICACIÓN PERSONAL</p> <p>Recibida la comunicación de respuesta, debidamente numerada por el área de servicios generales, se procede a incluir los radicados en el aplicativo PQR y se organizará lo pertinente para proceder al envío de la citación para la diligencia de notificación personal, remitida a la dirección o al correo electrónico (en caso de autorización expresa por parte del peticionario o recurrente), que figure en el expediente, o pueda obtenerse del Registro Mercantil. Cuando la notificación se realice de manera electrónica, la prueba de entrega será subida al aplicativo de Servicio al Cliente, por la persona designada; así mismo se indicará la fecha y hora en la cual el administrado acceda al mensaje de datos y, por ende, al acto administrativo adjunto al mismo. Si no es posible efectuar la notificación electrónica, bien sea certificando la fecha y hora del acceso al acto administrativo, se realizará por medio de la notificación personal.</p> <p>Una vez emitido el acto administrativo y dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, se debe citar al peticionario, mediante escrito enviado por correo certificado a la última dirección suministrada en la radicación de la petición o al correo electrónico registrado, con el fin de que se acerque a EMPAS S.A. para surtir la notificación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Técnico administrativo o persona designada por el área de servicio al cliente. Asesor de Gerencia - servicio al cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo máximo: tres (3) días hábiles 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicativo PQR. Comunicación de notificación



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

CÓDIGO: PRGC-05-05	FECHA: 28/05/2019	ELABORÓ: ÁREA GESTIÓN COMERCIAL	REVISÓ: ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	APROBÓ: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
CONTROL: SI	PAGINA: Pág. 16 de 18	PROCEDIMIENTO PARA EL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS DE LEY 142 DE 1994		

	<p>En la comunicación debe expresarse exactamente el lugar al cual debe acudir, informando dirección completa, horario de atención y plazo para que comparezca a la diligencia de notificación personal.</p> <p>Cuando no se conozca información sobre el destinatario, la citación se publicará en la página electrónica y en un lugar de acceso al público de EMPAS S.A. por un término de cinco (5) días.</p> <p>2. La constancia del envío debe anexarse a la actuación, pues será requisito indispensable para la notificación por aviso.</p> <p>3. En la diligencia de notificación personal se entregará al peticionario copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo, con fecha y hora e información sobre los recursos que proceden, los plazos y ante quien debe interponerlos.</p>			
15	<p>NOTIFICACION POR AVISO</p> <p>Procede cuando pasado el término de los cinco (5) días del envío de la citación, el interesado no asiste a la diligencia de notificación personal.</p> <p>Consiste en el envío de un aviso a la última dirección suministrada en la radicación de la petición o al fax o correo electrónico registrado, acompañado de copia íntegra del acto administrativo.</p> <p>En el aviso debe contener fecha, acto que se notifica con fecha, funcionario que lo expidió, recursos que proceden, plazos y ante quien debe interponerlos.</p> <p>La comunicación por la cual se remite el acto administrativo que da respuesta a la petición o reclamación, será elaborada por el Técnico Administrativo o persona designada del área de Servicio al Cliente y contará con el Visto Bueno de revisión del Asesor del Área de Servicio al Cliente y firma por el subgerente Comercial y Tarifario.</p> <p>Cuando la notificación se realice de manera electrónica, la prueba de entrega será subida al aplicativo de Servicio al Cliente, por la persona designada, y en todo caso se publicará en un lugar de acceso al público de EMPAS .S.A. con su</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Técnico administrativo o persona designada por el área de servicio al cliente. 		<ul style="list-style-type: none"> • Aplicativo PQR



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

CÓDIGO: PRGC-05-05	FECHA: 28/05/2019	ELABORÓ: ÁREA GESTIÓN COMERCIAL	REVISÓ: ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	APROBÓ: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
CONTROL: SI	PAGINA: Pág. 17 de 18	PROCEDIMIENTO PARA EL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS DE LEY 142 DE 1994		

	<p>debida respuesta, por el termino de cinco (5) días hábiles, 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>			
16	<p>RECURSOS</p> <p>1. Si el usuario sólo interpone el recurso de reposición: EMPAS S.A. debe revisar su decisión teniendo en cuenta los nuevos argumentos y pruebas que el peticionario presentó.</p> <p>1.1 Si la empresa, considera que su decisión se ajustó a derecho y la confirma o la modifica parcialmente, se le debe notificar al peticionario informándole que contra la misma ya no procede ningún otro recurso, se da por agotada la vía gubernativa y queda en firme la decisión</p> <p>1.2 Si EMPAS S.A. considera que es procedente revocar la decisión inicial, lo hará y notificará de la misma al peticionario.</p> <p>2. Si el usuario interpone recurso de apelación, como subsidiario: EMPAS S.A. una vez resuelto el recurso de reposición y este no es íntegramente favorable a las peticiones del usuario, enviará el expediente a la SSPD con el fin de que ellos surtan el recurso de apelación y tomen una decisión.</p> <p>2.1. Si la SSPD decide modificar o revocar la decisión de EMPAS S.A., notifica al recurrente y a la empresa para que de aplicación a lo ordenado por el ente de control.</p> <p>2.2. Si la SSPD decide inhibirse o confirmar la decisión de EMPAS S.A., notifica al recurrente y a la empresa. En este caso la decisión de la Empresa queda en firme y el peticionario ya no tiene más recursos contra la misma, por lo cual debe procederse al cierre y archivo.</p> <p>2.3 Si EMPAS S.A. confirma su decisión pero niega el recurso de apelación, debe notificar al peticionario de su decisión y conceder el recurso de queja que el interesado interpondrá directamente ante la SSPD. En este caso el ente de control puede:</p>	<ul style="list-style-type: none"> Personal designado por el área de servicio al cliente 	<ul style="list-style-type: none"> Catorce (14) días hábiles 	<ul style="list-style-type: none"> Acto Administrativo



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

CÓDIGO: PRGC-05-05	FECHA: 28/05/2019	ELABORÓ: ÁREA GESTIÓN COMERCIAL	REVISÓ: ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	APROBÓ: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
CONTROL: SI	PAGINA: Pág. 18 de 18	PROCEDIMIENTO PARA EL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS DE LEY 142 DE 1994		

	<p>2.3.1 Confirmar la decisión de EMPAS S.A. declarando improcedente el recurso de queja.</p> <p>2.3.2 Conceder y/o acceder al recurso de queja, para lo cual ordenará a EMPAS S.A. dar trámite al recurso de apelación y remitir el expediente a la SSPD.</p>			
17	<p>CIERRE Y ARCHIVO</p> <p>Una vez concluido el trámite de la solicitud, el personal del Área de servicio al cliente procede al cierre en el sistema – aplicativo PQR, y archivo físico del expediente, acorde a las normas de archivísticas establecidas y a las tablas de retención documental; y posterior transferencia al archivo central.</p> <p>Adenda: Las actividades pendientes a dar cumplimiento se les realizará el seguimiento respectivo, por el personal designado por el área de servicio al cliente, con el fin que la actividad sea ejecutada y posteriormente hacer el cierre.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Personal designado por el Área de servicio al cliente 	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo máximo: treinta (30) días hábiles. 	<ul style="list-style-type: none"> Archivo expediente solicitudes
18	<p>INFORME</p> <p>El Asesor de servicio al cliente informara mensualmente al subgerente comercial y tarifario acerca de los indicadores de gestión generados en el trámite de las solicitudes de los usuarios.</p> <p>La empresa debe preparar y enviar a través del SUI en los plazos y condiciones señaladas, la información referente a los derechos de petición que presenten los suscriptores o usuarios, recibidas y resueltas en el periodo de reporte, así como los pendientes por resolver, correspondientes a periodos anteriores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Asesor servicio al cliente 	<ul style="list-style-type: none"> Informe mensual 	<ul style="list-style-type: none"> Informe de indicadores Pantallazo SUI de reporte

Nota: El procedimiento aquí establecido está regulado por la ley 1266 de 2008 (Habeas Data).