 <p>Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.</p>	<p>PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</p>	CÓDIGO	PR02-AU-02
		VERSIÓN	12
		FECHA	13/06/2022

PROCEDIMIENTO PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Elaboró	Revisó	Aprobó
Isabel Cristina Montoya	Libia Patricia Echeverry	Sebastián Arboleda Cardona



 <p>Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.</p>	<p>PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</p>	CÓDIGO	PR02-AU-02
		VERSIÓN	12
		FECHA	13/06/2022

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO Y ALCANCE
2. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
3. NORMATIVIDAD
4. DEFINICIONES
5. CONTROL DE REGISTROS
6. ANEXOS

 <p>Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.</p>	<p>PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</p>	CÓDIGO	PR02-AU-02
		VERSIÓN	12
		FECHA	13/06/2022

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Establecer los parámetros y lineamientos para atender, gestionar y dar trámite de manera oportuna a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) de los suscriptores y/o usuarios de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.

2. DESCRIPCION DEL PROCESO


El suscriptor o usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas y reclamos, las cuales se tramitarán sin formalidades en las oficinas organizadas para Atención al Usuario. La persona prestadora no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender la reclamación.

1. El suscriptor o usuario presenta la PQRSD en Atención al Usuario, lo puede hacer de manera verbal, escrita, telefónica o por correo electrónico.

Cuando el suscriptor o usuario presenta la PQRSD de manera virtual, recibirá una respuesta automática de que su PQRSD ha sido recibida y será tramitada en los términos de tiempo establecidos.


2. Desde Atención al usuario se identifica si es una petición, queja, reclamo, solicitud o denuncia de un funcionario de la empresa, lo que el usuario está presentando.

Si la PQRSD es clasificada como **DENUNCIA** se remite a la Dirección administrativa con copia al líder del proceso para tomar las medidas y acciones necesarias según la falta disciplinaria cometida por el funcionario. En caso de que se encuentre merito para dar apertura a un proceso disciplinario será citado el funcionario para notificar proceso, cargos y descargos en caso de que aplique.

 <p>Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.</p>	<p>PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</p>	CÓDIGO	PR02-AU-02
		VERSIÓN	12
		FECHA	13/06/2022


3. Se solicita al suscriptor o usuario los datos personales: nombre completo, número de identificación, dirección, número de teléfono o celular, tipo de servicio al cual presenta la PQRSF. Lo anterior para diligenciar el formato establecido, cód. FO02-AU-03. En este mismo se realiza la descripción de la PQRSD.

Nota: En caso de que el suscriptor o usuario presenten una denuncia ante un funcionario y se nieguen a proporcionar sus datos personales, esta será publicada en cartelera para el debido procedimiento y cierre de la misma. Con fecha fijado y desfijado el día en la cartelera.
4. Radicar la PQRSD. Atención al usuario radica la PQRSD en el módulo de PQRSD de SAIMYR de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. describiendo de forma clara la PQRSD.
5. Atención al usuario remite la PQRSD al área competente para que esta de respuesta a la solicitud presentada por el suscriptor o usuario. Cuando el área competente recibe la PQRSD desde Atención al usuario, debe diligenciar y firmar el formato, control de PQRSD; Cod. FO02-AU-04, para quejas, Cod. FO02-AU-04 para reclamos y Cod. FO02-AU-04 para peticiones.
6. El área competente realiza trabajo de campo para verificar y evaluar la PQRSD presentada por el usuario y así proceder a una respuesta asertiva por parte de la Empresa.
7. El área competente atiende la PQRSD y da respuesta al suscriptor o usuario y se notifica con la respuesta, sea a favor o en contra, debidamente firmada por quien la presento. Esta también se entrega en Atención al Usuario para realizar el cierre a la PQRSD.
8. Descripción de la respuesta a la PQRSD en el módulo SAYMIR. Atención al Usuario ingresa con el número de radicado de la PQRSD al módulo SAIMYR para dar el cierre a la misma, especificando la respuesta que el suscriptor y/o usuario ha recibido por parte de la Empresa.

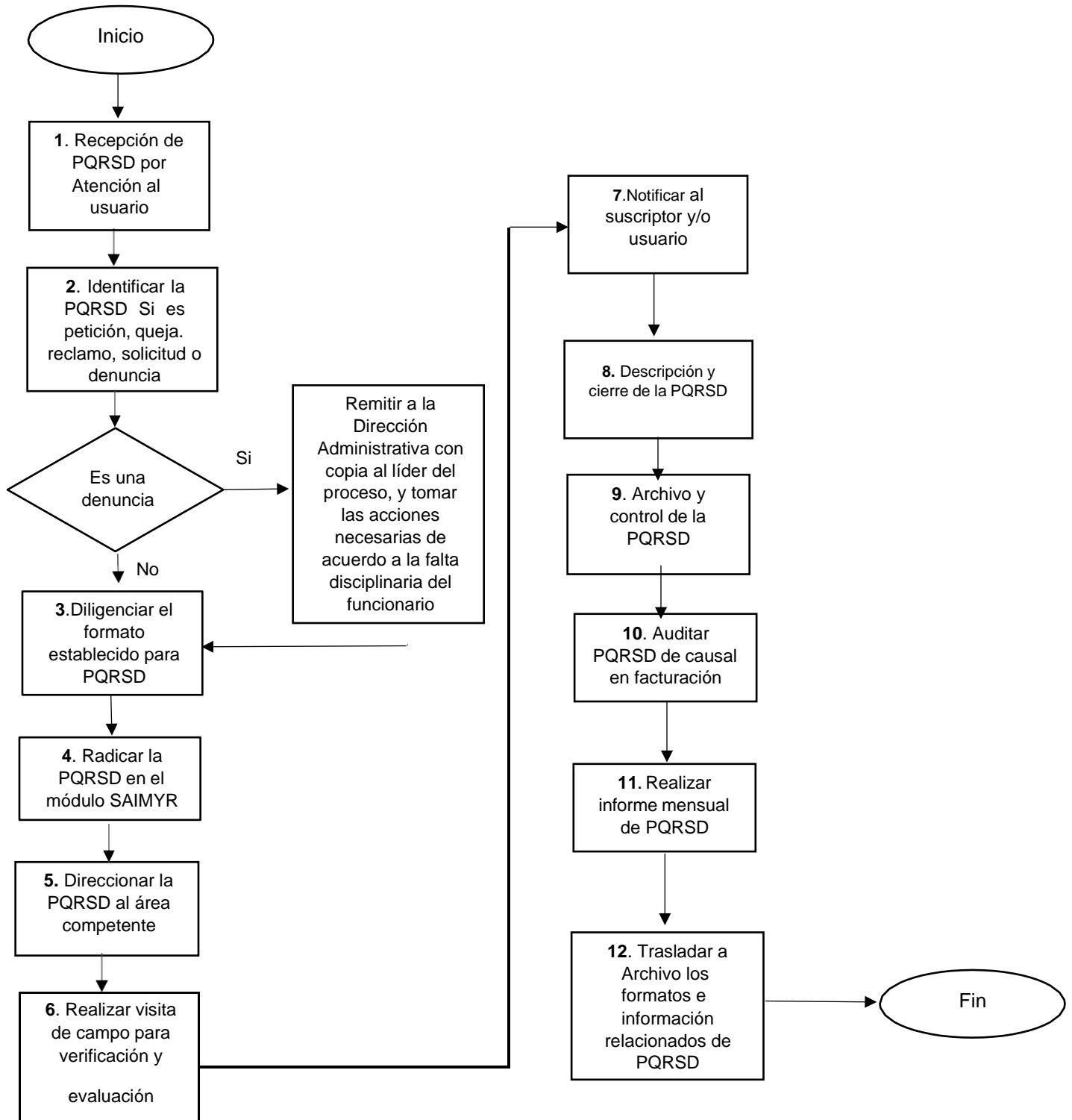
 Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.	PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	CÓDIGO	PR02-AU-02
		VERSIÓN	12
		FECHA	13/06/2022


9. Atención al usuario archiva PQRSD solucionadas y lleva control de las mismas en los formatos antes mencionados.
10. El personal competente realiza auditoria de las PQRSD según la causal presentada. P.U Comercial, causal de facturación.
11. Atención al usuario realiza informe mensual de PQRSD para el SUI
12. Anualmente Atención al usuario traslada a Archivo la documentación relacionada con las PQRSD recepcionadas de manera escrita, verbal, telefónica o por correo electrónico.

Las peticiones y quejas que se presentan telefónicamente los fines de semana, son recibidas en la PTAP por los operarios de planta estos diligencian el anexo 6; Formato para registros de peticiones, quejas y reclamos recibidas en la PTAP, cód. FO02-AU-10 la cual informa telefónicamente a la oficina de Atención al Usuario, el día siguiente que es presente la petición, queja o reclamo, para ser ingresada al sistema en el Anexo 1. Formato para peticiones, quejas cód. FO02- AU-04 y reclamos cód. FO02-AU-05. Mensualmente esta planilla es entregada en la oficina de Atención al Usuario donde es archivada y posteriormente entregada en la oficina de Archivo.

 Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.	PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	CÓDIGO	PR02-AU-02
		VERSIÓN	12
		FECHA	13/06/2022


2.1 FLUJOGRAMA




 <p>Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.</p>	<p>PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</p>	CÓDIGO	PR02-AU-02
		VERSIÓN	12
		FECHA	13/06/2022

2.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO DE PQRSD EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.			
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1.	Recepción de PQRSD	El suscriptor o usuario presenta la PQRSD, lo puede hacer de manera verbal, escrita, telefónica o por correo electrónica en la oficina de Atención al usuario.	Atención al usuario
2.	Identificar la PQRSD. Si es petición, queja, reclamo o solicitud	Desde Atención al Usuario se identifica si es una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia lo que el suscriptor y/o usuario está presentando. Si la PQRSD es clasificada como DENUNCIA se remite a la Dirección administrativa con copia al líder del proceso para tomar las medidas y acciones necesarias según la falta disciplinaria cometida por el funcionario. En caso de que se encuentre merito para dar apertura a un proceso disciplinario será citado el funcionario para notificar proceso, cargos y descargos en caso de que aplique. Las sanciones serán	Atención al usuario Dirección Administrativa Líder del proceso
3.	Diligenciar el formato establecido para PQRSD	Solicitar al suscriptor o usuario los datos personales: nombre completo, número de identificación, dirección, número de teléfono o celular, tipo de servicio al cual presenta la PQRSD. Lo anterior para diligenciar el formato establecido, cód. FO02-AU-03. En este mismo se realiza la descripción de la PQRSD <u>Nota: En caso de que el suscriptor o usuario presenten una denuncia ante un funcionario y se nieguen a proporcionar sus datos personales, esta será publicada en cartelera para el debido procedimiento y cierre de la misma.</u>	Atención al usuario
4.	Radicalar la PQRSD en el módulo SAIMYR	Radicalar la PQRSD al módulo SAIMYR de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.	Atención al usuario

 Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.	PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	CÓDIGO	PR02-AU-02
		VERSIÓN	12
		FECHA	13/06/2022

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
5.	Direccionar la PQRSD al área competente	Direccionar la PQRSD al área competente para que esta de respuesta a la solicitud presentada por el suscriptor o usuario. Cuando el área competente recibe la PQRSD debe diligenciar y firmar el formato, control de PQRSD; Cod. FO02-AU-05 para reclamos y Cod. FO02-AU-04 para peticiones	Atención al usuario
6.	Realizar visita de campo para verificación y evaluación	El área competente realiza trabajo de campo para verificar y evaluar la PQRSD presentada por el usuario y así proceder a una respuesta asertiva por parte de la Empresa.	Área competente
7.	Notificar al suscriptor y/o usuario	El área competente atiende la PQRSD y da respuesta al suscriptor o usuario y se notifica con la respuesta, sea a favor o en contra, debidamente firmada por quien la presente. Esta también se entrega en Atención al Usuario para realizar el cierre a la PQRSD.	Área competente
8.	Descripción y cierre de la PQRSD	Descripción de la respuesta a la PQRSD en el módulo SAYMIR. Atención al Usuario ingresa con el número de radicado de la PQRSD al módulo SAIMYR para dar el cierre a la misma, especificando la respuesta que el suscriptor y/o usuario ha recibido por parte de la Empresa.	Atención al Usuario
9.	Archivo y Control de la PQRSD	Atención al usuario archiva PQRSD solucionadas y lleva control de las mismas en los formatos antes mencionados.	Atención al Usuario
10.	Auditar PQRSD según la causal	Realizar auditorías sobre las PQRSD recepcionadas en el mes según la causal a la que corresponda.	Personal Competente
11.	Realizar informe mensual de PQRSD	Realizar informe mensual de PQRSD con sus respectivos estadísticos para el SUI.	Atención al Usuario

 Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.	PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	CÓDIGO	PR02-AU-02
		VERSIÓN	12
		FECHA	13/06/2022

12.	Trasladar a Archivo los formatos e información relacionados de PQRSD	Anualmente Atención al usuario traslada a Archivo la documentación relacionada con las PQRSD recepcionadas de manera escrita, verbal, telefónica o por correo electrónico.	Atención al Usuario
-----	--	--	---------------------

3. NORMATIVIDAD.

- Resolución 279 de 2019.
- Ley 142 de 1994.
- Contrato de Condiciones Uniformes.
- Resolución CRA 151.

4. DEFINICIONES.

DENUNCIA: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

PETICIÓN: Es la solicitud que presenta un suscriptor y/o usuario para recibir información, documentos, normas y condiciones del servicio.

QUEJA: Usuario o suscriptor que manifiesta inconformidad con la actuación de determinado o determinados funcionarios, o con la forma y condiciones en que se le ha prestado el servicio.


RECLAMO: Solicitud del suscriptor o usuario, para la revisión de la facturación de servicios públicos.

SUGERENCIAS: Es una propuesta escrita o verbal, debidamente oficializada, para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

P.Q.R.S.D: Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias.

RECURSO: Es la acción que interpone el solicitante contra la decisión de la entidad a su requerimiento. Los recursos son:


- De reposición: Que se presenta ante el mismo funcionario que tomó la decisión de la entidad a su requerimiento.

 Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.	PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	CÓDIGO	PR02-AU-02
		VERSIÓN	12
		FECHA	13/06/2022

- De apelación: Que se presenta en forma subsidiaria ante la Superintendencia de Servicios Públicos, es decir, que el expediente del reclamo es remitido por la empresa a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, cuando se ha fallado el recurso de reposición en contra del suscriptor y/o usuario.

5. CONTROL DE REGISTROS

IDENTIFICACIÓN			ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			CONSERVACIÓN	
Código	Nombre	¿Quién lo hace?	¿Cómo se guarda?	¿Quién lo guarda?	¿Dónde se guarda?	Tiempo de retención	Disposición final
FO02-AU-03	Formato para Peticiones, Quejas y Reclamos	Oficina de Atención al Usuario	En medio físico y en medio magnético	Oficina Comercial y de Atención al Usuario	Oficina Comercial y de Atención al Usuario y Archivo	4 años	Dstrucción y copia de seguridad en medio magnético
FO02-AU-04	Formato Control de Peticiones	Oficina de Atención al Usuario	En medio físico	Oficina Comercial y de Atención al Usuario	Oficina Comercial y de Atención al Usuario y Archivo	4 años	Dstrucción
FO02-AU-05	Formato Control De Reclamos	Oficina de Atención al Usuario	En medio físico	Oficina Comercial y de Atención al Usuario	Oficina Comercial y de Atención al Usuario	4 años	Dstrucción
FO02-AU-09	Formato para Presentación de Recursos	Usuario	En medio físico	Oficina Comercial y de Atención al Usuario	Oficina Comercial y de Atención al Usuario y Archivo	4 años	Dstrucción
FO02-AU-10	Formato para Registro de Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la PTAP	Operadores de Planta de Tratamiento de Agua Potable. Oficina de Atención al Usuario	En medio físico	Oficina Comercial y de Atención al Usuario	Oficina Comercial y de Atención al Usuario y Archivo	Indefinida	Dstrucción

 Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.	PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	CÓDIGO	PR02-AU-02
		VERSIÓN	12
		FECHA	13/06/2022

FO02-AU-15	Formato Control De Quejas	Oficina de Atención al Usuario	En medio físico	Oficina Comercial y de Atención al Usuario	Oficina Comercial y de Atención al Usuario y Archivo	Indefinida	Destrucción
------------	---------------------------	--------------------------------	-----------------	--	--	------------	-------------

6. ANEXOS.

Anexo 1. Formato para Peticiones, Quejas y Reclamos, código FO02-AU-03.

Anexo 2. Formato Control de Peticiones, código FO02-AU-04.

Anexo 3. Formato Control de Quejas, código FO02-AU-15.

Anexo 4. Formato Control de Reclamos, código FO02-AU-05.

Anexo 5. Formato para Presentación de Recursos, código FO02-AU-09.

Anexo 6. Formato para registro de Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en la PTAP, código FO02-AU-10.