

	<p>AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P  NIT.810.002.003-1  <b>“EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA”</b></p>		Pagina: 1  Código: FO-GD-001
	Dependencia:	<b>GERENCIA</b>	Versión: 001  Fecha: Septiembre 2018

# MANUAL PARA LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS



	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P NIT.810.002.003-1 <b>“EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA”</b>		Pagina: 2  Código: FO-GD-001
	Dependencia:	<b>GERENCIA</b>	Versión: 001  Fecha: Septiembre 2018

## INTRODUCCIÓN

La Ley 142 de 1994 en su artículo 153 contempla la obligación de conformar en todas las empresas una Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales y escritos que presenten los usuarios en relación con los servicios que se estén brindando.

La gestión oportuna de las peticiones o reclamos permitirá corregir en forma oportuna las deficiencias presentadas, lo que se traducirá en el logro de los objetivos misionales y la satisfacción de la comunidad.

La eficiencia del proceso comercial en una empresa prestadora de Servicios Públicos Domiciliarios mediante la atención a los diferentes requerimientos que se le presenten, está relacionada directamente con la satisfacción de las necesidades que demanden los usuarios.

Por esta razón es importante la conformación de una “Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos”, para lo cual se debe contar con una persona encargada que podrá ser el mismo administrador, con la obligación de recibir, atender, tramitar y resolver las quejas y reclamos que presenten los usuarios, suscriptores y suscriptores potenciales, garantizándoles una respuesta oportuna, clara, congruente y completa a sus inquietudes. Estas Oficinas deben llevar registros detallados de las peticiones y recursos presentados, como de los tramites y respuestas que da la administración y que sirva para medir la eficacia con que la empresa que presta los servicios.

El presente manual permitirá a la Empresa Aguas de Aranzazu S.A.E.S.P, contar con unas directrices claras para la atención de las peticiones e inquietudes de la comunidad, proporcionando una interacción directa con los usuarios que contribuirá de manera integral en la búsqueda de un mejoramiento continuo de la gestión administrativa.

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P NIT.810.002.003-1 <b>“EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA”</b>		Pagina: 3  Código: FO-GD-001
	Dependencia:	<b>GERENCIA</b>	Versión: 001  Fecha: Septiembre 2018

## OBJETIVO GENERAL

Diseñar e implementar el manual para las Peticiones, Quejas y Recursos emitidas por los usuarios de las entidades prestadoras de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, con el objetivo de recibir, atender, tramitar y responder de manera eficiente las diferentes solicitudes verbales o escritas presentadas a la empresa.

## ALCANCE

Aplica a todas las peticiones, quejas y recursos de los usuarios que, de acuerdo a la legislación colombiana en materia de servicios públicos domiciliarios, la entidad prestadora de servicios debe utilizar para garantizar una respuesta y solución de manera oportuna y precisa.

### 1. MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSO

#### 1.1. RESPONSABLES

La aplicación de este proceso es responsabilidad del Coordinador de Servicios quien tiene a su cargo el área misional de la Empresa y contara con el apoyo de la Auxiliar Administrativa

#### 1.2. DEFINICIONES:

**Contrato de Servicios Públicos.** Es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una persona prestadora de servicios públicos domiciliarios los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo con estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados.

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P NIT.810.002.003-1 <b>“EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA”</b>		Pagina: 4  Código: FO-GD-001
	Dependencia:	<b>GERENCIA</b>	Versión: 001  Fecha: Septiembre 2018

**Oficina de Peticiones y Recursos.** Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una "oficina de peticiones, quejas y recursos", la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.

**Obligaciones de la Persona Prestadora.** Disponer de formatos que faciliten a los usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.

**Petición:** Es la solicitud que presenta el usuario para recibir una información, una explicación o un documento. Cualquier reclamación que se le haga al prestador, debe estar relacionada con el servicio mismo que se presta.

**Queja:** Medio por el cual, el usuario o suscriptor pone de manifiesto, de manera escrita o verbal, su inconformidad con la actuación de determinado o determinados funcionarios de la empresa prestadora del servicio público domiciliario, o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

**Reclamo:** Solicitud del suscriptor o usuario con el objeto de que la empresa revise, mediante una actuación preliminar la facturación de los servicios públicos para tomar una posterior decisión final definitiva de asunto en un todo de conformidad con los procedimientos previstos en el contrato de condiciones uniformes, en la ley 142 de 1994, y en el código contencioso administrativo.

**Recurso.** Es un acto del suscriptor o usuario para que la persona prestadora del servicio público domiciliario o la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios revisen ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato de servicios públicos.

**Recurso de Reposición.** Es el recurso que presenta el usuario ante la empresa prestadora del servicio público domiciliario, solicitando que se revoque, modifique, adicione o aclare una de sus decisiones. En especial procede el recurso de reposición 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 la persona prestadora del servicio público domiciliario, con destino a la

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P NIT.810.002.003-1 <b>“EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA”</b>		Pagina: 5  Código: FO-GD-001
	Dependencia:	<b>GERENCIA</b>	Versión: 001  Fecha: Septiembre 2018

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que se aclare, modifique o revoque una decisión de un acto administrativo proferido por la persona prestadora del servicio público domiciliario. 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.

**Recurso de Queja.** Es el recurso que interpone el usuario directamente ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en el evento en que la persona prestadora le haya negado el recurso de reposición o de apelación.

**Derecho de Petición:** Forma parte de los mecanismos de participación y control contenido en la constitución política de Colombia (art. 23) y su importancia radica en que a través de él se garantizan los derechos fundamentales como lo es el de elevar solicitudes respetuosas ante las autoridades y obtener de ellas una pronta resolución sobre lo solicitado. La figura del Derecho de Petición también la encontramos regulada en el Código Contencioso Administrativo, artículos del 5 al 48, que comprende las peticiones en interés particular, así como las quejas y los recursos que presente un suscriptor o usuario.

**Silencio Administrativo Positivo:** La Ley de Servicios Públicos Domiciliarios establece que, pasado el término de 15 días hábiles contados a partir de la fecha de la presentación de las PQR en interés particular, sin que la persona prestadora del servicio público domiciliario, haya proferido la correspondiente respuesta, se entenderá que la petición ha sido resuelta a favor del usuario, salvo que se demuestre que éste auspició la demora.

### 1.3. DESARROLLO DEL PROCESO

Las peticiones, quejas y reclamaciones se pueden formular en forma escrita o verbal en los puntos de atención definidos por la Empresa de Aguas de Aránzazu.

- Para presentar una petición el interesado debe suministrar la siguiente información: Nombre de la Entidad a la que se dirige.
- Descripción clara de los motivos de la petición y la indicación precisa de lo que se pretende.

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P NIT.810.002.003-1 <b>“EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA”</b>		Pagina: 6  Código: FO-GD-001
	Dependencia:	<b>GERENCIA</b>	Versión: 001  Fecha: Septiembre 2018

- Relación de los documentos que anexa o pruebas que solicita, (si aplica).
- Nombre e identificación de quien presenta la petición.
- Dirección del predio.
- Indicar claramente la dirección para recibo de respuesta, el número telefónico y correo electrónico, en caso de solicitar la notificación por este medio electrónico.
- Firma del peticionario (si aplica).

Los requisitos para la presentación de la petición verbal o por medio electrónico, son los mismos que para la petición escrita, en cuyo caso deberán ser consignados por el funcionario que atendió la solicitud. No es necesario el pago de la factura original como requisito para el recibo y radicación de la PQR.

Act.	Descripción	Responsable
01	Se recibe la queja, la petición o el reclamo por parte del usuario, y se registra en el formato correspondiente.	Aux. Activo
02	Se adelanta la investigación necesaria para darle respuesta y se abre el correspondiente expediente. Si se trata de un reclamo pasa a Registro de Novedades.	Coordinador de servicios
03	La entidad cuenta con 15 días para proporcionarle una respuesta a su queja, petición o reclamo al usuario.	Empresa
04	Vencido el término de los 15 días la empresa cuenta con 72 horas para reconocerle al usuario los efectos favorables del silencio positivo o empresarial, salvo en el caso que se demuestre que el usuario ocasiona la demora o requirió la práctica de pruebas.	Gerente
05	La prorroga o la ampliación por práctica de pruebas tendrá un término entre 10 y 30 días y solo se podrá dar por una sola vez.	Gerente
06	Si la empresa no reconoció los efectos favorables del silencio positivo el usuario podrá interponer una denuncia ante la superintendencia de servicios públicos. Se registra así en el registro de QPR que lleva la entidad.	Usuario

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P NIT.810.002.003-1 <b>“EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA”</b>		Pagina: 7  Código: FO-GD-001
	Dependencia:	<b>GERENCIA</b>	Versión: 001  Fecha: Septiembre 2018

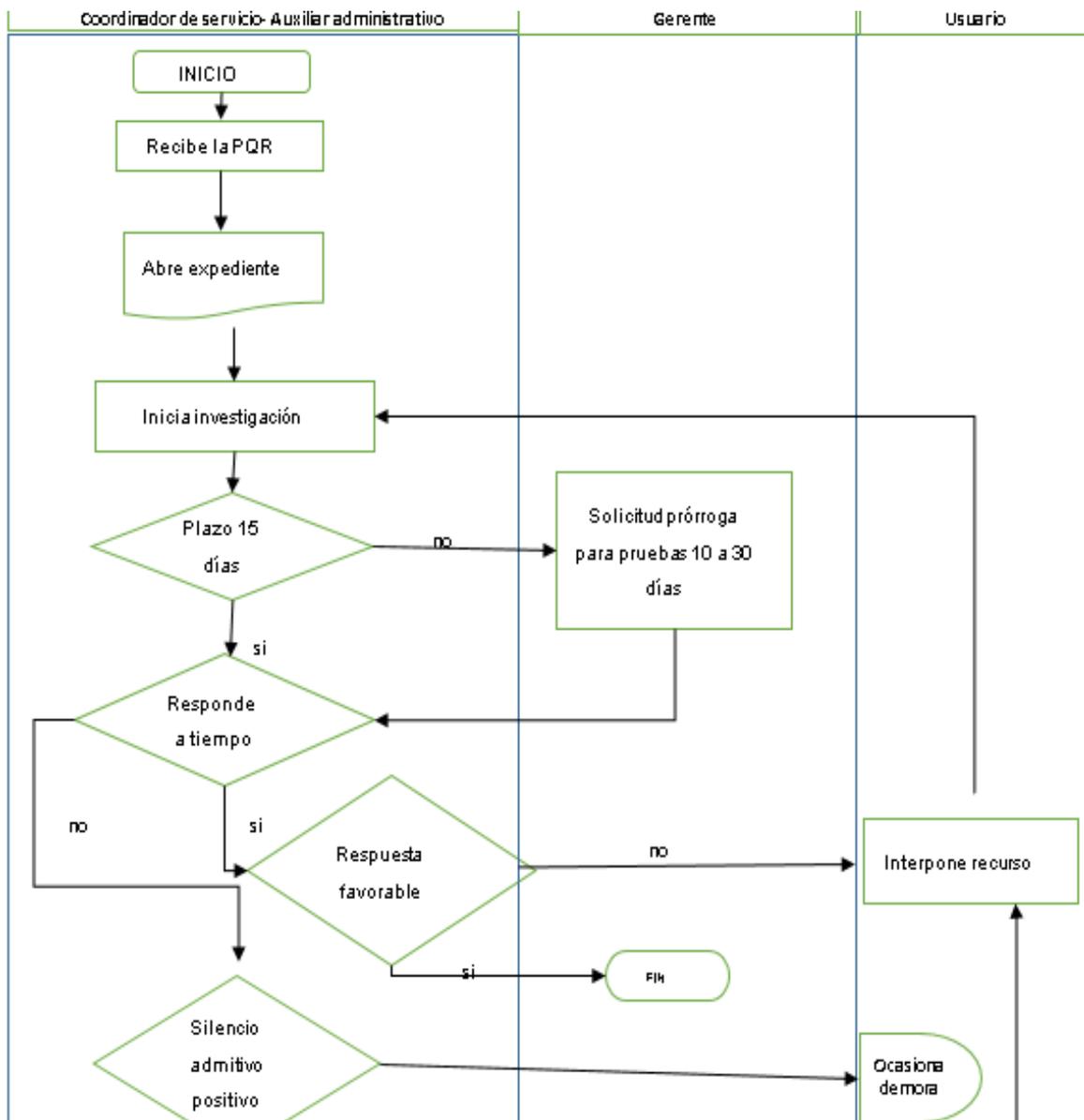
07	Si la repuesta dentro de los 15 días fue desfavorable, el usuario cuenta con 15 días hábiles para interponer los recursos de Ley (recursos de reposición y subsidio de apelación)	Usuario
08	Si el usuario interpone los recursos de ley, se reconsidera la respuesta o se investiga nuevamente, a fin de enviarle al usuario la respuesta a sus recursos interpuestos	Gerente y Coordinador de servicios
09	Si pasado los 15 días la respuesta continúa siendo negativa para el usuario se envía el expediente a la superintendencia para que esta surta el recurso de apelación. El usuario deberá esperar la resolución o respuesta de la superintendencia (modificando, confirmando o revocando la respuesta de la empresa). Se registra así en el registro de QPR que lleva la entidad.	Usuario
10	Si el usuario no interpone los recursos de ley, se da por entendido que éste quedo satisfecho con la respuesta de la empresa, y vencido los 5 días se agota la vía gubernativa. Se registra así en el registro de QPR que lleva la entidad.	Auxiliar administrativo



Dependencia:

**GERENCIA**

### 1.4.FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE P.Q.R





AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P  
NIT.810.002.003-1  
"EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA"

Página: 9

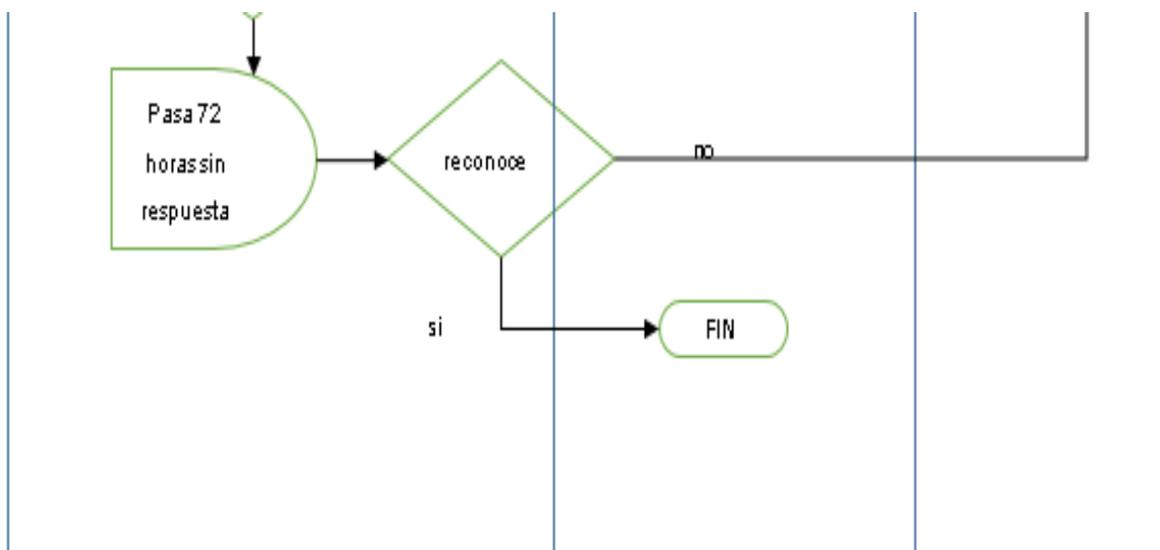
Código: FO-GD-001

Versión: 001

Fecha: Septiembre 2018

Dependencia:

**GERENCIA**



	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P NIT.810.002.003-1 <b>“EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA”</b>		Pagina: 10  Código: FO-GD-001
	Dependencia:	<b>GERENCIA</b>	Versión: 001  Fecha: Septiembre 2018

**1.5. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA  
FORMATO REGISTRO DE PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS.**

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: GC-03-F0-05
	AGUAS DE ARANZAZU S.A.E.S.P	VERSION: 2.0
	PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – BUZÓN DE SUGERENCIAS	Febrero del 2018

**N°** \_\_\_\_\_ **TIPO DE SOLICITUD**

**PETICION:**     **QUEJA:**     **RECLAMO:**     **SUGERENCIA:**

**PQR PRESENTADA SOBRE**

**ACUEDUCTO:**     **ALCANTARILLADO:**     **ASEO:**     **ADTIVO:**

**NOMBRE:** \_\_\_\_\_  
**CEDULA:** \_\_\_\_\_  
**TELEFONO:** \_\_\_\_\_  
**CELULAR:** \_\_\_\_\_  
**CIUDAD:** \_\_\_\_\_  
**DIRECCION:** \_\_\_\_\_

**SOLICITUD**

\_\_\_\_\_

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P NIT.810.002.003-1 <b>“EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA”</b>		Pagina: 11  Código: FO-GD-001
	Dependencia:	<b>GERENCIA</b>	Versión: 001  Fecha: Septiembre 2018


**CAUSA:**


**DETALLES:**


	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	<b>Código: GC-03-F0-05</b>
	<b>AGUAS DE ARANZAZU S.A.E.S.P</b>	<b>VERSION: 2.0</b>
	<b>PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – BUZÓN DE SUGERENCIAS</b>	<b>Febrero del 2018</b>

**FIRMA DEL SOLICITANTE:** \_\_\_\_\_

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P NIT.810.002.003-1 <b>“EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA”</b>		Pagina: 12  Código: FO-GD-001
	Dependencia:	<b>GERENCIA</b>	Versión: 001  Fecha: Septiembre 2018

## MODELO PARA PRESENTAR DERECHO DE PETICION

Ciudad \_\_\_ Día \_\_\_ Mes \_\_\_ Año \_\_\_

Señor (a)

GERENTE

Empresa de \_\_\_\_\_ ESP.

Ciudad

Referencia: \_\_\_\_\_ Cuenta Interna No. \_\_\_\_\_

Yo, \_\_\_\_\_ persona mayor de edad, con domicilio permanente en esta ciudad, identificado como aparece después de mi firma en el presente escrito, y obrando como usuario del servicio público domiciliario que presta su Empresa, respetuosamente me dirijo a su Despacho con el fin de que me sea atendida y resuelta la siguiente Petición, conforme lo dispone el Artículo 23 de la Constitución Nacional, Artículos 153 y 158 de la Ley 142 de 1994, Artículo 123 del Decreto 2150 de 1995 y Artículo 9° del Decreto 2223 de 1996, por las razones de Hecho y Derecho que a continuación expongo:  
(Comentar el caso)

1 \_\_\_\_\_ 2 \_\_\_\_\_

3 \_\_\_\_\_ 4 \_\_\_\_\_

PRUEBAS: (estas no sólo deben restringirse a las documentales, sino pueden indicar la posibilidad de testigos, peritos, indicios y demás formas probatorias que considere.)

Téngase como soporte de mi reclamación las que obran en los archivos magnéticos y documentales de la Empresa, y las siguientes que anexo: A. B.

PRETENSIÓN: (en este espacio es importante detallar qué desea con la petición, la cual debe ser suficientemente clara, concreta y legal a efectos de ser respondida debidamente por la empresa prestadora). \_\_\_\_\_

NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES:

Recibo correspondencia en la Dirección registrada en su Empresa o en la \_\_\_\_\_

Atentamente,

Firma

Nombres y Apellidos \_\_\_\_\_

C.C.No. \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ Dirección \_\_\_\_\_

Teléfono \_\_\_\_\_

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P NIT.810.002.003-1 <b>“EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA”</b>		Pagina: 13  Código: FO-GD-001
	Dependencia:	<b>GERENCIA</b>	Versión: 001  Fecha: Septiembre 2018

## MODELO PARA INTERPONER LOS RECURSOS

Ciudad Día Mes Año \_\_\_\_ día \_\_\_\_ mes \_\_\_\_ año \_\_\_\_

Señor (a)

\_\_\_\_\_  
Empresa de \_\_\_\_\_

Por medio de este escrito y con fundamento en la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios, presento ante usted Recurso de Reposición y Subsidiariamente el de Apelación ante el Gerente o Representante Legal de la Empresa, para que se revise y modifique la decisión tomada por la empresa a través de:

Resolución u oficio No. \_\_\_\_\_ de fecha \_\_\_\_\_  
referente a la petición que formule por escrito radicado bajo el No. \_\_\_\_\_ el día \_\_\_\_ mes \_\_\_\_ año \_\_\_\_\_

Presento este recurso sustentado en las siguientes razones:

\_\_\_\_\_  
Anexo como soporte los documentos relacionados a continuación en ( ) \_\_\_\_\_ folios: \_\_\_\_\_  
los cuales solicito se incorporen al expediente.

Por último, manifiesto que de conformidad con el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 y el Decreto Ley 2150 de 1995, la empresa cuenta con 15 días hábiles para resolver el presente recurso. \_\_\_\_\_

Cordialmente,

Firma

Nombres y Apellidos \_\_\_\_\_

C. \_\_\_\_\_ C. \_\_\_\_\_ No. \_\_\_\_\_ De \_\_\_\_\_

Dirección \_\_\_\_\_

Teléfono No. \_\_\_\_\_

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P NIT.810.002.003-1 <b>“EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA”</b>		Pagina: 14  Código: FO-GD-001
	Dependencia:	<b>GERENCIA</b>	Versión: 001  Fecha: Septiembre 2018

**MODELO DE SOLICITUD DE SANCIÓN ANTE LA SSPD POR SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO**

Ciudad\_\_\_\_\_ Día\_\_\_\_\_ Mes\_\_\_\_\_ Año\_\_\_\_\_

Doctor (a) \_\_\_\_\_

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Dirección\_\_\_\_\_

Ciudad\_\_\_\_\_

Respetado doctor (a)

Con fundamento en los Artículos 80.4 y 158 de la Ley de 1994, Artículo 123 del Decreto 2150 de 1995 y Artículo 9° del Decreto 2223 de 1996, respetuosamente solicito a usted aplicar la sanción pertinente de conformidad con lo estipulado en la Ley, debido a que la empresa\_\_\_\_\_ no respondió mi PETICIÓN radicada bajo el

No.\_\_\_\_\_ del día\_\_\_\_\_ del mes\_\_\_\_\_ de 200\_\_ ni el SILENCIO POSITIVO radicado bajo el No.\_\_\_\_\_ del día\_\_\_\_\_ del mes\_\_\_\_\_ de 200\_\_\_\_\_ dentro de los términos establecidos por la Ley.

Cordialmente,

Firma

Nombres y Apellidos\_\_\_\_\_

C. C.\_\_\_\_\_ de\_\_\_\_\_

Dirección\_\_\_\_\_

Teléfono\_\_\_\_\_

Anexo: Copia de la petición