



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCPR-02	Versión 7
Tratamiento de PQR's (Derechos de Petición- Recursos de Reposición)	Página 1 de 9	

1. OBJETIVO:

Establecer y documentar el procedimiento para el tratamiento de PQR's, con el fin de dar respuesta oportuna y bajo los lineamientos legales a las quejas, reclamos y recursos formulados por nuestros usuarios.

2. ALCANCE:

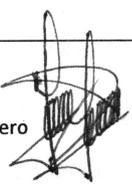
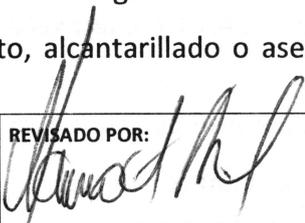
Este procedimiento aplica a todas las actividades y labores relacionadas con el cliente en atención a los reclamos, quejas y recursos efectuados por éste.

3. RESPONSABLE:

Son responsables de su aplicación el personal involucrado en cada una de las actividades descritas en el procedimiento.

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

4.1. Petición: Acto de cualquier persona particular, suscriptora o no, dirigido a la empresa para solicitar en interés particular o general una actuación relacionada con la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado o aseo, pero que no tiene el propósito de

<p>ELABORADO POR:</p> <p>Luz Andrea Álvarez Botero Profesional de Calidad</p> <p></p> <p>Mónica Lorena Echeverry Peláez Técnico Comercial</p> <p></p> <p>Jaime Hernando Valencia González Profesional en Derecho. Líder PQR</p> <p></p>	<p>REVISADO POR:</p> <p>Mauricio Andrés Rodas Taborda. Subgerente Comercial y de Mercadeo</p> <p></p> <p>Leonardo Ramos Ramírez Secretario General</p> <p></p>	<p>APROBADO POR:</p> <p></p> <p>Fernando José Da Pena Montenegro Gerente</p>
Fecha: 27- Septiembre -2022.	Fecha: 27- Septiembre -2022.	Fecha: 27- Septiembre -2022.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCPR-02	Versión 7
Tratamiento de PQR's (Derechos de Petición- Recursos de Reposición)	Página 2 de 9	

conseguir la revocación o modificación de una decisión tomada por la empresa.

4.2. Queja: Es el medio por el cual el usuario o suscriptor pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado funcionario o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

4.3. Reclamo: Es la manifestación de inconformidad por la prestación de un servicio o proceso.

4.4. Recurso: Es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato de condiciones uniformes.

4.5. Suscriptor: Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicio público.

4.6. Sugerencia: Es un consejo o propuesta que formula un ciudadano para el mejoramiento de las funciones, servicios, metas y objetivos de la entidad.

4.7. Usuario: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de los servicios públicos bien sea como propietario del inmueble donde este preste, o como receptor directo del servicio, a este último usuario se le denomina también consumidor.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCPR-02	Versión 7
Tratamiento de PQR's (Derechos de Petición- Recursos de Reposición)	Página 3 de 9	

5. CONDICIONES GENERALES:

5.1. Gráfico en formato de Acta de Visita:

En la parte inferior del formato "Acta de Visita" SCFO-04 encontramos un espacio en cuadrícula, el cual fue diseñado con el fin de graficar, cuando así lo amerite, las observaciones encontradas en las visitas técnicas realizadas al predio, y así facilitar su entendimiento.

5.2. Plazo: Los plazos Establecidos para dar respuesta a las PQR, contados a partir de su recibido son:

Petición de información	10 días hábiles
Queja	15 días hábiles
Reclamo	15 días hábiles
Solicitud	15 días hábiles
Consulta	30 días hábiles

De ser necesario la ampliación de términos se procederá a oficiar al peticionario dentro de los términos legales; es decir antes del vencimiento del plazo inicial y se le notificará que se dará respuesta en los 30 días hábiles sin exceder el doble del inicialmente pactado. A través de dicha notificación se le indicara la fecha de la respuesta definitiva.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCPR-02	Versión 7
Tratamiento de PQR's (Derechos de Petición- Recursos de Reposición)	Página 4 de 9	

5.3 Expediente incompleto: En caso de que el derecho de petición no reúna la información suficiente, se debe oficiar al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la recepción de la solicitud, para informarle que está incompleta la solicitud, por lo cual se le concederá 30 días hábiles para que complete la información y así poder dar respuesta definitiva, de lo contrario, opera el desistimiento tácito de la solicitud en los términos del Art. 17 de la L.1755 de 2015.

5.4. Oficina de PQRS: La empresa cuenta con una oficina de PQRS, ubicada en las instalaciones de SERVICIUDAD, la cual cuenta con personal idóneo para atender cualquier solicitud de los usuarios.

5.5. PQRS Telefónica: Las PQRS Telefónicas quedaran registradas en el formato SCFO-06 y se les dará tratamiento a través del Call Center, el cual inmediatamente procederá a ingresar a SAIA, la solicitud, petición o queja y la reportara a la cuadrilla que se encuentre laborando, para su oportuna solución.

5.6. PQRS Página WEB: A través de la página web www.serviciudad.gov.co, el usuario podrá acceder al link de PQR, este está conectado en línea con el sistema SAIA, la cual será atendida por el líder PQR y remitida al área o funcionario competente para proyectar respuesta, igualmente se contara con el link de charlas en línea (chat line) donde un funcionario estará en la capacidad de resolver inquietudes de la comunidad

5.7. Normatividad:

- ✓ Constitución Nacional
- ✓ Ley 142 de 1994
- ✓ Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCPR-02	Versión 7
Tratamiento de PQR's (Derechos de Petición- Recursos de Reposición)	Página 5 de 9	

- ✓ ley 1755 de 2015
- ✓ Ley 1712 de 2014
- ✓ Contratos de Condiciones Uniformes de Servicios Públicos Domiciliarios

5.8. seguimiento y control:

A través del sistema SAIA, la oficina de control interno de gestión llevara a cabo el control y seguimiento de los tiempos de respuesta de PQRs, con el fin de garantizar el debido proceso normativo

5.9 informes e indicadores:

La oficina de control interno de gestión llevará a cabo la presentación de informes semestrales de las peticiones, quejas y reclamos, las cuales serán socializadas a través de la página web de la empresa.

Los indicadores de gestión relacionados con el proceso, serán reportado de una manera mensual y bajo el formato de análisis de datos a la oficina de planeación para su respectivo monitoreo y control.

5.10 monitoreo de vencimientos: Por medio del sistema de información documental SAIA se llevará el control del vencimiento de las PQRS en cada una de las Subgerencias responsable de dar respuesta a dicho requerimiento.

5.11. Consultas y solicitud de Información: Para dar respuesta a las consultas y solicitud de información se llevará a cabo el proceso de recolección de información sin exceder los tiempos establecidos por Ley.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCPR-02	Versión 7
Tratamiento de PQR's (Derechos de Petición- Recursos de Reposición)	Página 6 de 9	

6.1. Derecho de Petición PQR

No.	Actividad	Detalle	Plazo en días	Responsable
1	Recepción Derecho de Petición	Se recepciona el derecho de petición interpuesto por el ciudadano a través de los diferentes medios; se radica en SAIA y en el Sistema Comercial Sicesp (este último para el caso de las peticiones verbales) siempre cuando sean casos inherentes a los servicios que presta Serviciudad E.S.P y se envía al líder de PQR	Día 1	Técnico de archivo Auxiliar PQR
2	Análisis Derecho de Petición	El derecho de petición es clasificado y según su naturaleza es transferido por el sistema SAIA al área o funcionario correspondiente	Día 2	Profesional en Derecho
3	Recolección de pruebas	Para el caso de las peticiones escritas o Web se ingresan al Sistema Comercial Sicesp y se imprime el formato de acta de visita con el fin de enviar al personal operativo para revisión en campo de acuerdo a los requerimientos de la petición donde se evidencia las pruebas que pueden soportar la respuesta del derecho de petición. En el caso en que las pruebas recolectadas no sean suficientes nuevamente se procede a ordenar nuevas pruebas y elaborar un oficio ampliando los términos, (el doble del inicialmente pactado) donde se debe informar al interesado los motivos de la demora y se le debe señalar la fecha en la cual se le dará respuesta definitiva. Nota: Si el expediente cuenta con las pruebas e información necesaria, no es obligatorio la práctica de pruebas por lo que se continua el proceso normal para dar respuesta al peticionario. (esto significa que se reducirá en tiempo la respuesta, es decir, se enviará respuesta en el día 7 u 8)	Del 3 al 7	Profesional Asignado / Auxiliar PQR / Auxiliar Técnica
4	Proyección de respuesta	Una vez se cuente con la información suficiente se procede a proyectar la respuesta de la petición mediante Resolución u oficio en el SAIA y será enviada al profesional en derecho.	Del 8 al 9	Auxiliar PQR/ Técnica
5	Revisión Respuesta	Se verifica que la respuesta esté debidamente soportada y elaborada bajo los términos legales correspondientes mediante visto bueno en el sistema de información documental SAIA	Del Día 10 al 11	Profesional en derecho.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCPR-02	Versión 7
Tratamiento de PQR's (Derechos de Petición- Recursos de Reposición)	Página 7 de 9	

6	Envío de respuesta	<p>Se envía respuesta al peticionario a su respectivo domicilio o correo electrónico.</p> <p>En caso de que la respuesta se haya dado a través de Resolución se envía citación para notificación personalizada en las instalaciones de Serviciudad</p>	Día 12	Auxiliar PQR / Auxiliar Técnica / Técnico archivo
7	Notificación	<p>Una vez se presente el peticionario se le da a conocer la decisión asumida por la empresa mediante resolución, si no se pudiera hacer la notificación personal al cabo de 5 días del envío de la citación, se notifica por aviso al usuario, si este no quedare satisfecho con la respuesta puede interponer recurso de reposición y en subsidio el de apelación</p> <p>En caso de que no se pueda notificar, se publica la respuesta en la página web: www.serviciudad.gov.co Notificación de aviso.</p>	Del día 13 al 15	Auxiliar o Técnico Archivo



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCPR-02	Versión 7
Tratamiento de PQR's (Derechos de Petición- Recursos de Reposición)	Página 8 de 9	

Recurso de Reposición

No.	Actividad	Detalle	Plazo en días	Responsable
1	Recepción Recurso de Reposición	El Recurso de Reposición debidamente diligenciado es recepcionado a través de los diferentes medios; se radica en SAIA y se envía al profesional en derecho.	Día 1	Auxiliar o Técnico de archivo / Profesional en Derecho
2	Análisis Recurso de Reposición	El Recurso de Reposición es clasificado y transferido por el sistema SAIA al área o funcionario correspondiente	Día 2	Profesional en Derecho
3	Recolección de pruebas	Se ingresa al Sistema Comercial Sicesp como petición, a fin de evitar el corte del servicio si a eso hubiere lugar y se organiza el expediente teniendo en cuenta la petición inicial y sus anexos. Si se requiere excepcionalmente la práctica de nuevas pruebas para resolver el recurso, los términos se deben suspender a partir del momento en el cual se deba realizar la prueba hasta que se practique efectivamente. De la decisión de suspender los términos por práctica de pruebas, se deberá dejar registro escrito y además, se deberá informar al usuario o suscriptor la suspensión de los términos, el tiempo que va a durar la suspensión y la fecha en la cual se reinician los mismos. El término para resolver los recursos es de quince (15) días hábiles.	Del 3 al 6	Auxiliar de PQRS/ Auxiliar Técnica
4	Proyección de respuesta	Se realiza recuento de los hechos y actuaciones llevadas a cabo desde el inicio de la problemática hasta la recolección de pruebas, teniendo en cuenta las pretensiones del ciudadano y se procede a proyectar la respuesta ajustada a los lineamientos legales.	Del día 7 al 9	Profesional que respondió la petición inicial.
5	Revisión y aprobación de Respuesta	Se verifica que la respuesta esté debidamente soportada y elaborada bajo los términos legales, con visto bueno del Profesional en derecho y es aprobado por el Subgerente Comercial mediante firma del documento.	Día 10 y 12	Profesional en derecho Subgerente Comercial y de Mercadeo
6	Envío de citación	Se envía citación para notificación mediante correo certificado, citándolo para que se presente a la empresa con el fin de dar respuesta personalizada al recurso de reposición. En caso de que la notificación se realice mediante correo electrónico autorizado por el usuario se procede a dar respuesta al recurso a través del mismo medio.	Día 13	Auxiliar de PQRS y auxiliar de archivo.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCPR-02	Versión 7
Tratamiento de PQR's (Derechos de Petición- Recursos de Reposición)	Página 9 de 9	

7	Notificación	Una vez se presente el peticionario se le da a conocer la decisión asumida por la empresa mediante resolución, si no se pudiera hacer la notificación personal al cabo de 5 días del envío de la citación, se notifica por aviso al usuario.	Del día 14 al 15	Auxiliar PQR, Técnico en sistemas
8	Envío de Expediente a la SSPD	En caso de que exista recurso en subsidio de apelación y la respuesta sea desfavorable para el usuario se procede a enviar expediente a través de correo electrónico de la Superintendencia de Servicios públicos para que se realice el análisis y se remita criterio jurídico en donde se ratifique o revoque la decisión asumida por la prestadora. (ver lineamientos de la circular externa 20221000000364 de 2022 de la Superintendencia de Servicios Públicos)	Día 16	Auxiliar PQR.

7. FORMATOS ANEXO:

- 7.1 SCFO-04 Acta de Visita
- 7.2 SCFO-06 Registro PQR Telefónica
- 7.3 SCFO-10 Orden de Trabajo
- 7.4 SCFO-11 Solicitud del Servicio de Geófono
- 7.5 SCFO-19 Formato Derecho de Petición
- 7.6 SCFO- 35 Lista de chequeo PQR
- 7.7 SCFO-36 Acta de Visita PQR
- 7.8 SCFO-20 Recurso de Reposición / Apelación



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCFO-36	Versión 01
Acta de visita PQR	Página 1 de 1	

Fecha: _____ Radicado No. _____

Datos de Usuario

Nombre			
Dirección			
Código Dirección		Cuenta	
Teléfono			
Tipo de Solicitud			

Asunto:

--

No. De Medidor _____ **Lectura** _____

Reporte:

--

Responsable Visita

Nombre _____

Cargo _____

Firma _____

Quien atiende la visita

Nombre _____

Teléfono _____

Firma _____

C.C. _____



SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR LA NOTIFICACIÓN PERSONAL DE MANERA ELECTRÓNICA

Fecha: Día ____ Mes ____ Año ____

Yo, _____, identificado (a) con la cédula de ciudadanía No. _____ expedida en la ciudad de _____ con domicilio en la dirección _____ obrando a nombre propio ____, en mi calidad de apoderado ____ o en calidad de Representante legal __ de _____ identificada con NIT _____, según sea el caso), **ACEPTO Y AUTORIZO** a la empresa **Serviciudad ESP**, a realizar la notificación electrónica de las decisiones proferidas por la Empresa frente a mi petición Número Radicado: _____ de acuerdo con lo previsto en el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo ley 1437 de 2011.

Como usuario/suscriptor de los servicios que presta la Empresa Servicios ESP, por medio de la presente:

AUTORIZO A LA EMPRESA A NOTIFICAR MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO:

SI: NO:

Correo electrónico para notificación:

Se entenderá por notificado en la fecha y hora en la cual el iniciador recepcione acuse de recibo o se pueda por otro medio constatar el acceso del destinatario al mensaje.

Firma

cc.





SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCFO-20	Versión 01
Recurso de Reposición	Página 1 de 2	

Dosquebradas,

Señor

GERENTE

Serviciudad E.S.P

Por medio del presente escrito y con fundamento en la ley 142 de 1994 o Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios, presento a usted recurso de :

Reposición

Reposición y en subsidio de Apelación

para que: Se aclare __ ,

Se revoque __ ,

Se modifique __ , la decisión tomada a través de:

Resolución # _____ del _____ ;

Porque:

Sustento este recurso en las siguientes razones:



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCFO-20	Versión 01
Recurso de Reposición	Página 2 de 2	

Anexo los siguientes documentos,

_____ y la copia del pago del valor que no es objeto de la reclamación o del equivalente al promedio del consumo de los últimos cinco periodos, cuyo valor asciende a \$ _____, tal como lo exige el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Nombre y apellidos legibles

Firma y cédula de ciudadanía

Dirección para notificaciones: _____

Barrio _____

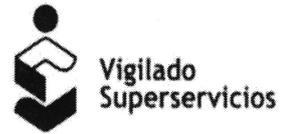
Tel: _____

Notificar por correo electrónico SI ___ No ___

Correo Electrónico _____



SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



Dosquebradas, xxx de xxxxxx 2022

Señor(a)

Dirección
Teléfono
Ciudad

Referencia: Citación para notificación personal
Radicado N°: xxx
Fecha de radicado: xxxxxx

Cordial Saludo,

Por medio de la presente me permito comunicarle que este despacho cita para que en el termino de cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de esta comunicación, comparezca a notificarse personalmente del acto administrativo, de fecha xxxx de xxxx de 2022 en la ventanilla única de archivo de la empresa Serviciudad E.S.P,

Si usted no se hace presente a notificarse dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de envío de este oficio, con fundamento en lo previsto en el artículo 69 de la ley 1437 de 2001, se notificará por aviso y se advierte, que la notificación se entiende surtida al finalizar el día siguiente a la entrega del aviso en su lugar de destino. En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.

INDISPENSABLE PRESENTAR CEDULA DE CIUDADANIA Y EL PRESENTE OFICIO

Atentamente,





SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



CONSTANCIA DE NOTIFICACION PERSONAL

Fecha: Día ____ Mes ____ Año ____ Hora: _____

Se presentó en las instalaciones de la empresa SERVICIUDAD E.S.P, el(la) señor@_____ identificad@ con cedula de ciudadanía N° _____, con el fin de notificarle personalmente el contenido de la respuesta a su petición con radicado N° _____ expedida por la Subgerencia Comercial de fecha _____ de la cual se entrega copia.

Contra la decisión que se le notifica proceden los recursos de reposición ante la Empresa y en subsidio el recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos, los cuales se deberán interponer por escrito dentro de los 5 días hábiles siguientes a la presente notificación.

Notificado (a)

Firma
cc.

Notificador

Firma
c.c





SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



Dosquebradas, xxx de xxxxxx 2022

Señor(a)

Dirección:
Teléfono:
Ciudad

NOTIFICACION POR AVISO

Por medio del presente aviso se le notifica la decisión adoptada por la empresa SERVICIUDAD E.SP. con fecha XX del mes de XXXXXXX del año 2022 frente a su derecho de petición con radicado Nro. XXXXXXX.

Se le advierte que esta notificación se considera cumplida al finalizar el día siguiente al de la FECHA DE ENTREGA de este aviso.

Se advierte que, contra la decisión que se le está notificando procede el recurso de reposición ante la empresa y en subsidio el recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los cuales deben presentarse por escrito ante la empresa, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la presente decisión.

Notificador

Anexo: Copia integra de acto administrativo en ____ () folios, radicado de salida
N° _____





SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCFO-35	Versión 01
Lista de Chequeo PQR	Página 1 de 1	

No.	Requisito	Cumple
1	Derecho de petición	
2	Pruebas Técnicas, debidamente firmado y diligenciado según sea el caso: <ul style="list-style-type: none"> • Facturas objeto de la petición o recurso • Actas de visita • Suspensión • Corte • Aforo • Laboratorio de análisis • Constancia de estrato • Entre otros 	
3	Oficio de respuesta del Derecho de Petición (Notificado por correo certificado o correo electrónico) *	
4	Recurso de reposición / Subsidio de apelación	
5	Resolución de respuesta del Recurso de Reposición (Notificado por correo certificado o correo electrónico) *	

- En caso de que no se pueda notificar, se publica la respuesta en la página web : www.serviciudad.gov.co Notificación de aviso.

Revisado por:

Nombre y Firma