1. OBJETIVO

Atender, recibir, tramitar y resolver oportunamente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y recursos, presentados por nuestros suscriptores, suscriptores potenciales o usuarios, que estén relacionados con los servicios que presta la ESSMAR, procurando solucionar en el menor tiempo posible y de manera eficiente y eficaz, con miras a mejorar la calidad en el servicio.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde la atención y recepción de todas las peticiones, quejas, recursos y reclamos presentadas frente a los servicios que presta la empresa de servicios publico ESSMAR.

Este procedimiento inicia con la recepción verbal o escrita de la petición, queja o recurso; análisis y clasificación de los requerimientos presentados por los usuarios y/o usuarios potenciales en la oficina de atención al usuario o por los diferentes canales de comunicación que la empresa disponga, y finaliza con el seguimiento, respuesta y cierre del PQR, para continuar con la evaluación retroalimentación del servicio y la implementación de acciones para la mejora continua del proceso.

COPIA SIGES CONTROLADA

3. RESPONSABLES

El responsable del seguimiento y control de la adecuada ejecución de este procedimiento estará a cargo de la Subgerencia de Gestión Comercial Y Servicio Al Ciudadano/ P.E Adscrito al grupo de Gestión Social Y Atención Al Ciudadano.

Los responsables (responsable o Rol/Dependencia) de la ejecución de las actividades están identificados en el ítem 6 (Descripción de actividades).

4. DEFINICIONES

- Suscriptor: Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

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

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

- Petición: Es la solicitud a través de la cual el suscriptor y/o usuario de un servicio público domiciliario, exige o demanda una solución al prestador, ya sea en interés particular o general, en razón de la prestación indebida o irregular del servicio.

- Queja: Es la manifestación de protesta o de inconformidad que formula el suscriptor y/o usuario de un servicio público domiciliario, en relación con una conducta o una actuación del prestador que considera irregular.

- Reclamo: Es una protesta o una manifestación de oposición que se presenta como respuesta a una inconformidad, que busca que el prestador revise la facturación del servicio.

- Recurso de reposición: Acto del suscriptor y/o usuario para obligar al prestador a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato de servicios públicos, específicamente las relacionadas con la negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación.

- Recurso de reposición y subsidiario de apelación: Acto del suscriptor y/o usuario, utilizado como medio de defensa para controvertir las decisiones proferidas con ocasión de una reclamación o de una queja relativa a la negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y/o facturación del servicio, que en primera instancia es revisado por el prestador y en segunda, por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

- Oficina de P.Q.R.: Como defensa de los usuarios, toda organización de servicios públicos domiciliarios está obligada a constituir una "Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos" (Art.153 Ley 142 de 1994), la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones, quejas, reclamos y recursos verbales o escritos que presentan los usuarios, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 158 de la Ley 142, artículo 123 del Decreto 2150 de 1995, artículo 9 del Decreto 2223 de 1996 y sentencia 5156 de 1999 deben ser resueltas de fondo en primera instancia por la las entidades prestadoras.

5. GENERALIDADES

- Las respuestas de PQR se notificarán al usuario conforme a lo señalado en la ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

- Los tiempos de trámite y respuestas a las PQRS ajustan a lo establecido en los artículos 154, 155, 158 y 159 de la Ley 142 de 1.994 y demás normas aplicables.

- Con el propósito de evitar la configuración de Silencio Administrativo Positivo (SAP) los responsables del proceso deberán cumplir con el tiempo establecido por la normativa legal vigente.

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

- Los horarios de atención para recepción de PQRS son los siguientes:
  Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.; atención presencial.

COPIA CONTROLADA SIGES

Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.; atención virtual.
Sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.; atención virtual.

- Al momento de presentar una petición, queja o reclamación, el interesado deberá suministrar a la Empresa ESSMAR E.S.P la siguiente información:

  - Nombre de la Empresa a la que se dirige.
  - Nombre e identificación de quien presenta la petición.
  - Dirección de predio y póliza.
  - Descripción clara de los motivos de la petición y la indicación precisa de lo que se pretende.
  - Indicar claramente la dirección para recibo de respuesta, el número telefónico y correo electrónico, en caso de solicitar la notificación por este medio electrónico.
  - Relación de los documentos que anexa o pruebas que solicita, (si aplica).
  - 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 su solicitud en el sistema de información empresarial destinado para tal fin.
  - En todos los casos una vez radicado el PQR, el usuario recibirá el número de radicado que proporciona la ESSMAR E.S.P.

COPIA CONTROLADA SIGES

- La empresa ESSMAR E.S.P. cuenta con atención presencial a PQRS a través del Centro de Atención Sede Norte (CAN) que se encuentra ubicada en la Calle 22 No. 22 – 111 Barrio Nuevo Jardín en la ciudad de Santa Marta.

- La empresa ESSMAR E.S.P. cuenta con otros canales de atención a PQR de manera virtual, tales como, correo electrónico institucional atencionalusuario@essmar.gov.co, línea de atención WhatsApp y llamadas 3008721133, y chat de la página web de la ESSMAR E.S.P. www.essmar.gov.co.

- Las comunicaciones internas que se deprendan con ocasión a la aplicación de este procedimiento, se tramitaran siguiendo los lineamientos definidos en el GD-P01 Procedimiento recepción, radicación y tramites de correspondencias internas y externas.

- Este documento hace parte del Sistema Integrado de Gestión de la ESSMAR E.S.P. "SIGES"; se elaboró teniendo en cuenta los lineamientos definidos en la SI-G01 Guía de Elaboración y Control de Documentos y Registros.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
1	**Recibir la PQRS:**	Front Office / Subgerencia Gestión	Software KAGUA

	Recibe de parte del Usuario, suscriptor o suscriptor potencial, petición, queja o recurso durante el horario de atención al público establecido por la empresa, mediante comunicación escrita o verbal en la sede de atención al usuario de la empresa de forma presencial, o a través de los canales de atención, WhatsApp, llamada correo electrónico. Nota 1: El Front office registra la solicitud en el software de información. Nota 2: Las PQRS que no estén adscritas a una póliza se radican en el GD-F03 formato planilla de control Nurc radicado de salida.	Comercial Y Atención Al Ciudadano	GD-F03 formato planilla de control Nurc radicado de salida
2	**<u>Radicar solicitudes PQR:</u>** Radica las PQRs que se realizan de manera escrita, verbal y/o de manera electrónica en la sede de atención al usuario de la empresa, donde se asigna un número consecutivo. Entrega al usuario el Formato Registro de Recepción de Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia, registrando en él, el número de radicado de su requerimiento y la fecha de recepción con el fin de realizarle seguimiento a la fecha de respuesta, conocer la trazabilidad del requerimiento y para que lo presente en el momento de la respuesta. Nota 1: El tiempo de atención en promedio por parte del front office para suministrar radicado a los usuarios, suscriptores o potenciales suscriptores de manera presencial es de 6 minutos aproximadamente. Nota 2: El tiempo de atención en promedio por parte del front office para suministrar radicado a los usuarios, suscriptores o potenciales suscriptores de manera	Front Office / Subgerencia Gestión Comercial Y Atención Al Ciudadano	Formato AT-F01 Registro de PQR

COPIA SIGES CONTROLADA

	virtual se realizara en el transcurso del día hábil en que se realiza la solicitud.		
3	**Consolidar y direccionar PQR** Consolida todas las PQRS que se generan en el horario de atención, y asigna estas misma a los abogados P.U adscritos a la Subgerencia de gestión social y atención al ciudadano para darle respuestas a las solicitudes presentadas. Nota 1: El tiempo de consolidación y asignación de las PQRS a los abogados P.U en promedio se realiza al día hábil siguiente a la recepción de las PQRS.	P.E Adscrito al grupo de gestión social y Atención al ciudadano. / Subgerencia Comercial Y Atención Al Ciudadano	N/A
4	**Solicitar insumo al área responsable** Revisa y analiza la información suministrada de acuerdo con los parámetros establecidos en la solicitud de PQRs, con el fin de determinar el área responsable y competente al interior de la empresa de resolver la misma, con el fin de recolectar el insumo necesario para proyectar la respuesta al usuario. Nota 1: El tiempo de revisión y análisis de las PQRS posterior a su asignación, es de uno a dos días hábiles. Nota 2: La solicitud de recolección del insumo se realizara mediante GD-F12 formato Comunicación Interna.	P.U adscritos a la Subgerencia Gestión Comercial Y Atención Al Ciudadano	GD-F12 formato Comunicación Interna
5	**Programar y realizar visita técnica** El técnico, inspector o visitador domiciliario asignado, se desplaza hasta el lugar donde fue reportada la solicitud, con el fin de verificar, revisar los hechos manifiestos en la misma, practicar pruebas en caso de ser necesario, y registrar la información generada de la diligencia en el formato XX “acta de visita”.	Priorizador / Subgerencia Acueducto y Alcantarillado Inspector / Subgerencia Gestión Comercial Y Atención Al Ciudadano	Formato AT-F02 Acta de visita

COPIA SIGES CONTROLADA

	Durante la visita el inspector y/o priorizador debe diligenciar el acta de visita, registrando la información generada en el formato, este formato debe ser firmado por el inspector y/o priorizador, el usuario y testigos de la diligencia. Acorde al marco legal se establece que el usuario o suscriptor deben Permitir la revisión de las instalaciones internas cuando tal revisión sea necesaria para la adecuada prestación del servicio. Para estos efectos, la persona designada por la empresa que realice la visita deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor, dar aviso previo al suscriptor y/o usuario vía telefónica y respetar las normas del Código de Policía sobre penetración a domicilio ajeno.		
6	**<u>Emitir concepto técnico</u>** Teniendo en cuenta la información recopilada en el paso N.o 5, el inspector y/o priorizador domiciliario asignado por el área responsable procede a emitir el concepto técnico.	Priorizador / Subgerencia Acueducto y Alcantarillado Inspector / Subgerencia Gestión Comercial Y Atención Al Ciudadano	N/A
7	**<u>Aprobar concepto técnico</u>** El líder de proceso del área competente al resolver aprueba el concepto técnico con base en los datos suministrados por el inspector y/o priorizador domiciliario asignado. Nota 1: EL concepto técnico será remitido al abogado asignado del caso mediante GD-F12 formato Comunicación Interna.	Subgerencia Acueducto Y Alcantarillado Subgerencia Gestión Comercial Y Atención Al Ciudadano	GD-F12 formato Comunicación Interna.
8	**<u>Proyectar respuesta PQR</u>** Proyecta la respuesta al usuario basado en el concepto técnico e insumo recibido en el paso No. 7.	P.U adscritos a la Subgerencia Gestión Comercial Y Atención Al Ciudadano	N/A

COPIA SIGES CONTROLADA

	Nota 1: La respuesta deberá ser emitida en los tiempos establecidos por la normativa legal vigente, con el propósito de evitar la configuración de Silencio Administrativo Positivo (SAP). Nota 2: La respuesta proyectada por el Back office al usuario/ suscriptor deberá tener el visto P.E Adscrito al grupo de gestión social y Atención al ciudadano.	P.E Adscrito al grupo de gestión social y Atención al ciudadano. / Subgerencia Comercial Y Atención Al Ciudadano	
9	**Notificar PQR:** - Notificara al usuario y/o suscriptor de las respuestas de PQR conforme a lo señalado en los artículos 67, 68, 69 de la ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Nota 1: Si el usuario y/o suscriptor no interpone los recursos de ley con la respuesta recibida, el procedimiento se archiva y finaliza el procedimiento. Nota 2: Si el usuario no queda satisfecho con la respuesta e interpone los recursos de ley, se aplicara de acuerdo a lo establecido en los artículos 154, 155, 158 y 159 de la ley 142 de 1994.	Notificador PQR/ Subgerencia Comercial Y Atención Al Ciudadano	N/A

COPIA CONTROLADA

7. BASE LEGAL

Tipo de Norma	Entidad que Emite	N.º Identificación	Fecha de Expedición	Descripción de artículos, capítulos o partes de la Norma que aplican al documento
LEY	Congreso de Colombia	142	11 DE julio de 1994	"Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones"
ACUERDO	Concejo Distrital	002	18 de marzo de 2016	"Determinar, suprimir, fusionar, crear, reestructurar, modificar o transformar la estructura de la

				administración Distrital y los entes descentralizados".
Ley	Congreso de Colombia	1437	Enero 18 de 2011	por el cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo
Ley	Congreso de Colombia	2080	Enero 25 de 2021	Por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo – ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción.
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORME	ESSMAR	N/A	Abril 16 de 2019	Por el cual se establece el contrato de condiciones uniforme entre el prestador y el usuario.
DECRETO	Alcaldía Distrital de Santa Marta	282	18 de noviembre de 2016	"Por el cual se modifica el Decreto 986 del 24 de noviembre De 1992, se amplía el objeto de la Empresa de Servicios Públicos de Aseo del Distrito de Santa Marta "ESPA E.S.P." y se Cambia su Denominación por la de Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta "ESSMAR E.S.P"

COPIA SIGES CONTROLADA

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- ISO 9001:2015 "Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos".
- Contrato de Condiciones Uniforme
- ISO 14001:2015 "Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos Con Orientación Para Su Uso".
- 45001:2018 "Sistemas de Gestión de seguridad y Salud en el Trabajo. Requisitos Con Orientación Para Su Uso".
- Modelo Integral de planeación y Gestión MIPG.
- SI-G01 Guía Elaboración y Control de Documentos y Registros
- GD-P01 Procedimiento recepción, radicación y tramites de correspondencias internas y externas
- SI-P01 Procedimiento de Control de Información Documentada

9. REGISTROS Y/O FORMATOS

Identificación		Almacenamiento (Archivo de gestión)		Protección	Recuperación (clasificación para consulta)	Disposición (Acción cumplido el tiempo de retención)
Código Formato	**Nombre**	**Lugar y Medio**	**Tiempo de Retención**	**Responsable de Archivarlo**		
AT-F01	Formato Registro de PQR	Subgerencia comercial y Atención Al Ciudadano Kagua	Permanente	Subgerencia comercial y Atención Al Ciudadano	Por fecha y Código	N/A
GD-F12	Formato de comunicación interna	Subgerencia comercial y Atención Al Ciudadano	Permanente	Subgerencia comercial y Atención Al Ciudadano	Por fecha y Código	N/A
AT-F02	Formato “acta de visita”.	Subgerencia comercial y Atención Al Ciudadano	Permanente	Subgerencia comercial y Atención Al Ciudadano	Por fecha y Código	N/A
GD-F03	formato planilla de control Nurc radicado de salida	gestión Documental	Permanente	Subgerencia comercial y Atención Al Ciudadano	Por fecha y Código	N/A

COPIA SIGES CONTROLADA

10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
01	24/08/2021	5	Se realizaron actualizaciones en el marco normativo y horarios de recepción de PQRS.
01	24/08/2021	6	Se realizo la inclusión del formato GD-F03 formato planilla de control Nurc radicado de salida para las pólizas que no estén adscritas a una póliza.

			Se incluyeron los tiempos de atención de los usuarios al momento de la radicación de PQRS. Se agrego El tiempo de consolidación y asignación de las PQRS a los abogados P.U en promedio se realiza al día hábil siguiente a la recepción de las PQRS. Se incluyo el tiempo de revisión y análisis de las PQRS posterior a su asignación, es de uno a dos días hábiles. Se incluyeron los artículos 67, 68, 69 de la ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, como base legal al momento de notificar al usuario.
01	24/08/2021	7	Se incluyo como base legal el contrato de condiciones uniforme.
01	24/08/2021	8	En los documentos relacionados se incluyeron la SI-G01 Guía Elaboración y Control de Documentos y Registros y GD-P01 Procedimiento recepción, radicación y tramites de correspondencias internas y externas, como documentos transversales del SIG.

COPIA CONTROLADA SIGES

11. ANEXOS

Si aplica