	PROCESO	ENERGÍA Y ALUMBRADO PÚBLICO	CÓDIGO	EA-P01
	PROCEDIMIENTO	Respuestas de peticiones, quejas o reclamos.	VERSIÓN	01

1. OBJETIVO

Establecer los parámetros y lineamientos para atender, gestionar y dar trámite de manera oportuna a las peticiones, quejas y reclamos relacionados con los servicios ofrecidos por la unidad de energía y alumbrado público de la ESSMAR.

2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica para todas las peticiones, quejas y reclamos que tenga las partes interesadas con respecto a las desviaciones en la adecuada prestación del servicio de alumbrado público y/o denuncias relacionadas con los diferentes servicios ofrecidos por la unidad de energía y alumbrado público de la ESSMAR.

Este procedimiento inicia con recepción de las PQR y finaliza con la notificación a la parte interesada sobre la solución de la falla.

3. RESPONSABLES


El responsable de la adecuada implementación y ejecución de este procedimiento estará a cargo del director de energía y alumbrado público de la ESSMAR E.S.P.

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

4. DEFINICIONES

- **PQR:** Distintivo para describir Peticiones, Quejas y Reclamos.
- **Petición:** Es todo requerimiento que demanda una acción y que se encuentre enmarcada dentro del Derecho de Petición consagrado en la Ley 1755 de 2015, en la cual se dictan las disposiciones generales que regulan el ejercicio de este derecho.
- **Denuncia:** Es la manifestación expresa mediante la cual se pone en conocimiento una situación ilegal o irregular de una actuación de la entidad o sus funcionarios.
- **Reclamo:** Comunicación verbal o escrita, mediante la cual se presenta una exigencia de los derechos del cliente y/o usuario relacionado con la deficiente o inadecuada prestación de los servicios que se presta por parte de la organización.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Antonio Martínez Lengua	Nombre: Luis Gabriel Lozano	Nombre: Rainer González Calero
Cargo: P.U Adscrito a la Dir. De energía y alumbrado publico Fecha: 12/04/2021	Cargo: P.E SIG Fecha: 13/04/2021	Cargo: Dir. De enegria y alumbrado publico Fecha: 15/104/2021

	PROCESO	ENERGÍA Y ALUMBRADO PÚBLICO	CÓDIGO	EA-P01
	PROCEDIMIENTO	Respuestas de peticiones, quejas o reclamos.	VERSIÓN	01


- **ESSMAR:** empresa de servicios públicos del distrito de santa marta.

5. GENERALIDADES


- **Telefónica:** Las PQRS que ingresan por este medio, se hacen a través de la línea de atención al usuario 116, estas ingresan, se le piden los datos básicos al usuario y se genera la orden de servicio.
- **Verbal en oficina:** Estas son las peticiones que ingresan en la oficina Satélite: Oficina de atención de Alumbrado Público. Esta se encuentra ubicada en la Calle 14 # 18 – 122 en el Centro Comercial Palma Real Local 1.
- **Escrito individual:** Los escritos individuales son recibidos en las oficinas de atención al usuario. Correo
- **Página Web:** Peticiones ingresadas a través de la página de la página de Essmar E.S.P. <https://essmar.gov.co/alumbrado-publico/ingreso-de-pqrs/>
- **Correo electrónico:** Las peticiones pueden ingresar a través del correo electrónico recepcion@conlus.co
- correspondencia@essmar.gov.co
- Este es un procedimiento que hace parte del Sistema Integrado de Gestión de la ESSMAR E.S.P. “SIGES” y, se elaboró teniendo en cuenta los lineamientos definidos en la [SI-G01 Guía de Elaboración y Control de Documentos y Registros](#).
- Las comunicaciones internas que se deprendan con ocasión a la aplicación de este procedimiento se tramitaran siguiendo los lineamientos definidos en el procedimiento de [GD-P01 Gestión de comunicaciones oficiales](#)

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
1	<p>Recepcionar las PQR:</p> <p>Recepcionan las PQR a través de los siguientes canales institucionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Correos electrónicos - Línea de atención 116 - Punto de atención al usuario presencial - Oficios 	Asistente (s) Administrativo (s) /Dirección de Energía y Alumbrado Publico (Asistente de atención al usuario)	N/A
2	Clasificar las PQR a la unidad que corresponda:		N/A

	PROCESO	ENERGÍA Y ALUMBRADO PÚBLICO	CÓDIGO	EA-P01
	PROCEDIMIENTO	Respuestas de peticiones, quejas o reclamos.	VERSIÓN	01


No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
	<p>Clasifican y redireccionan la PQR a la Unidad que corresponda, cuando así aplique.</p> <p>Nota 1. Si la PQR ingresada NO Corresponde ser tramitada por la Dirección de Energía y alumbrado publico se redirecciona al área competente y termina el procedimiento.</p> <p>Nota 2. Si la PQR ingresada corresponde a una desviación del servicio que debe ser tramitada por la Dirección de Energía y alumbrado publico se sigue al paso No. 3</p>	<p>Asistente (s) Administrativo (s) /Dirección de Energía y Alumbrado Publico</p>	
3	<p><u>Generar orden de servicio:</u></p> <p>Crea orden de servicio para dar respuesta a la PQR Presentada, para ello se utiliza y/o Registra en el AP-F01 Formato de Orden de servicio.</p>	<p>Asistente (s) Administrativo Designado/Dirección de Energía y Alumbrado Publico</p>	<p>AP-F01 Formato de Orden de servicio.</p>
4	<p><u>Asignar cuadrilla Operativa:</u></p> <p>Hace asignación de la cuadrilla operativa que se encuentra en terreno para que estos, brinden asistencia técnica a la infraestructura del sistema de alumbrado publico que permita dar respuesta a la PQR presentada por la parte interesada.</p>	<p>Supervisor Operativo- /Dirección de Energía y Alumbrado Publico</p>	N/A
5	<p><u>Realizar asistencia técnica en terreno:</u></p> <p>Asiste técnicamente la falla de la infraestructura del sistema de alumbrado publico haciendo la corrección respectiva.</p>	<p>Cuadrilla Designada/ Dirección de Energía y Alumbrado Publico</p>	N/A
6	<p><u>Informar y/o notificar a la parte interesada sobre solución de falla:</u></p>		N/A

	PROCESO	ENERGÍA Y ALUMBRADO PÚBLICO	CÓDIGO	EA-P01
	PROCEDIMIENTO	Respuestas de peticiones, quejas o reclamos.	VERSIÓN	01

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
	<p>Informa a la parte interesada la solución realizada en la infraestructura del sistema de alumbrado público.</p> <p>Nota: esta notificación se le hace a la parte interesada teniendo en cuenta el canal que hayan utilizado para presentar la PQR.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Correos electrónicos - Línea de atención 116 - Punto de atención al usuario presencial - Oficios 	<p>Director y/o Asistente (s) Administrativo Designado/Dirección de Energía y Alumbrado Público</p>	

7. BASE LEGAL

Tipo de Norma	Entidad que Emite	Nº Identificación	Fecha de Expedición	Descripción de artículos, capítulos o partes de la Norma que aplican al documento
Ley	Congreso de la república	1712	2014	“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
Ley	Congreso de la república	962	2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos
Artículo 13 de la Ley 1755 de 2015	Congreso de la república	1755	2015	toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.


	PROCESO	ENERGÍA Y ALUMBRADO PÚBLICO	CÓDIGO	EA-P01
	PROCEDIMIENTO	Respuestas de peticiones, quejas o reclamos.	VERSIÓN	01

Tipo de Norma	Entidad que Emite	Nº Identificación	Fecha de Expedición	Descripción de artículos, capítulos o partes de la Norma que aplican al documento
Ley 1437 de 2011 capítulos I, II y III	Congreso de la republica	1437	2011	Consagra el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, formular consultas y a obtener pronta resolución, así mismo a acceder a documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.
Artículo 55 de la Ley 190 de 1995	Congreso de la republica	190	1995	Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad de la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”, señala la obligación de resolver y contestar las quejas y reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, para el ejercicio de los derechos de petición.

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- SI-G01 Guía Elaboración y Control de Documentos y Registros
- GD-P01 Procedimiento recepción, radicación y tramites de correspondencias internas y externas.
- NTC ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario
- NTC ISO 9001: 2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos

9. REGISTROS Y/O FORMATOS

	PROCESO	ENERGÍA Y ALUMBRADO PUBLICO	CÓDIGO	EA-P01
	PROCEDIMIENTO	Respuestas de peticiones, quejas o reclamos.	VERSIÓN	01

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		
AP-F01	Formato de Orden de servicio.	Dirección de Energía y Alumbrado o Publico	Permanente	Dirección de Energía y Alumbrado Publico	Fecha y Código	N/A

10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
NA	NA		

11. ANEXOS

SI APLICA

