



	PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO	CÓDIGO:
	Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos.	VERSIÓN:
		FECHA:

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 Empresa de Acueducto y Alcantarillado Sanitario, 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 comprende desde que el cliente y/o usuario reporta su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia PQR en la oficina de atención al usuario o por los diferentes medios de comunicación que la empresa disponga para la recepción hasta la respuesta y/o resolución de los recursos se Ley.

3. CAMPO DE APLICACIÓN:

Este procedimiento aplica para el proceso de la Gestión Comercial, Jefe de Atención al Usuario (líder del proceso PQRS), Asesores Front Office y Auxiliar Administrativa, para todos los funcionarios de la Empresa y/o procesos a los que se les genere alguna PQRS.

4. DEFINICIONES:

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

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

4.3 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.

4.4 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.



4.5 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.

4.6 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.

4.7 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.

4.8 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.

4.9 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. DESARROLLO:

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recepción de la PQR	Las peticiones podrán presentarse y recibirse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, según el consecutivo de llegada, se le asigna un número de radicado.	Front Office / Auxiliar Administrativa
2	Evidencia de la Recepción de la PQR	Las PQRs que se realizan de manera escrita y/o de manera electrónica se radican en la recepción de la empresa donde se asigna un número consecutivo. Entrega al usuario el Formato Registro de Recepción de Petición, Queja,	Auxiliar Administrativa / Front Office



		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.	
3	Gestión del Requerimiento	En la mayoría de los casos se genera una orden de trabajo para visitar el predio del peticionario y verificar la situación presentada,	Auxiliar Administrativa / Front Office
4	Toma de decisión y emisión de respuesta al usuario.	La entidad cuenta con 15 días hábiles para proporcionar una respuesta a la queja, petición o reclamo del usuario y/o suscriptor.	Asesor Legal Comercial
5		Si se requiere la prórroga o la ampliación por práctica de pruebas la empresa tendrá un término entre 10 y 30 días y solo se podrá dar por una sola vez.	Asesor Legal Comercial
6		Si la respuesta dentro de los 15 días fue desfavorable, el usuario y/o suscriptor cuenta con 5 días hábiles para interponer los recursos de Ley (Recursos de Reposición y subsidio de Apelación)	Suscriptor o Usuario
7		Si el usuario interpone los recursos de ley la empresa puede revocar, modificar o confirmar la decisión inicialmente emitida. Si se confirma la respuesta inicial por parte de la prestadora debe compulsar copia del expediente a la SSPD para su respectivo trámite en Apelación.	Asesor Legal Comercial
8		Una vez emitido el acto administrativo se envía citación para notificación personal del usuario. Si el usuario no acude a la citación, se debe enviar el aviso con el acto administrativo inserto para su conocimiento y notificación. Si se desconoce la información del destinatario, se publicará el aviso con copia íntegra del acto administrativo, en la página electrónica y en todo caso, en un lugar de acceso al público de la empresa por el término de 5 días, con la advertencia de que la notificación	Notificadora



	personal quedará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.	
--	---	--

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo: