

	SOLUCION DE PQR		Cód. Documento P At-01
	Fecha de emisión: 20-09-2013	Versión: 09	Página: 1 de 15

1. OBJETO

Atender, recepcionar, clasificar y dirigir a los diferentes procesos, las PQR y Derechos de Petición, asegurando una buena atención y satisfactoria solución.

2. ALCANCE

Desde la recepción de la PETICION, QUEJA, RECLAMO o DERECHO DE PETICION hasta cuando se le entrega una respuesta al usuario.

3. TERMINOS Y DEFINICIONES

- 3.1. PETICION: Acto de cualquier persona, suscriptor o no, dirigido a la empresa, para solicitar, en interés particular o general, una acto o contrato o relacionado con la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, pero que no tiene el propósito de conseguir la revocación o modificación de una decisión tomada por la empresa respecto a uno o más suscriptores en particular. Procedimiento realizado por la Secretaria de Gerencia.
- 3.2. RECLAMACIÓN: Es una solicitud del suscriptor o usuario con el objeto de que la Empresa revise mediante su actuación preliminar, la facturación de los servicios públicos para tomar una posterior decisión final definitiva del 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.
- 3.3. QUEJA: Acto del suscriptor o usuario, dirigido a la empresa para informar sobre el acontecimiento de un hecho o situación o para pedir su modificación, cuando tal hecho o situación han sido creados por la empresa o por sus contratistas, afectan la calidad del servicio, o implica incumplimiento de la ley o del contrato pero que no puede relacionarse directamente con la decisión conocida de la empresa.
- 3.4. DERECHO DE PETICION: El derecho de petición es un derecho que la Constitución nacional en su artículo 23 ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular. De acuerdo a lo establecido en el art. 23 de la C.P.C. Art. 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

4. CONDICIONES GENERALES

Las diferentes necesidades del cliente frente a los servicios que presta la empresa y sus diferentes inquietudes son recepcionadas a través de esta oficina, con el fin de direccionarlas al proceso correspondiente y de esta manera satisfacer la necesidad del cliente, mediante la solución de su petición, queja o reclamo o derecho de petición.

Los Derechos de Petición, son aquellas solicitudes escritas presentadas por persona natural o jurídica usuaria de la EAAAM E.S.P. en la cual puede: Presentar una petición, una queja, hacer una solicitud, requerir una documentación o hacer uso del Derecho de Petición consagrado en la Constitución Política de Colombia. Estos escritos deben contener como mínimo con los siguientes requisitos de acuerdo a lo establecido en el Artículo 5 del Código Contencioso Administrativo:

- La asignación de la Autoridad a la que se dirige
- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad, la dirección y un número telefónico donde pueda ser contactado en caso de requerirse.
- El objeto de la petición
- La razones en que se apoya
- La relación de documentos que se acompañan.

	SOLUCION DE PQR		Cód. Documento P At-01
	Fecha de emisión: 20-09-2013	Versión: 09	Página: 2 de 15

-La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

Para mayor eficacia y para agilizar el trámite de las peticiones, adicional a los anteriores requisitos, indicar el CODIGO DEL USUARIO, y según el caso el NOMBRE DEL USUARIO REGISTRADO EN LA FACTURA.

Los escritos presentados por los usuarios, que no mencionen el Derecho de Petición pueden ser proyectados para la firma del Gerente sin el Visto Bueno del Asesor Jurídico, pero los escritos que impetren el Derecho de Petición deberán sin excepción contar con el Visto Bueno del Asesor Jurídico. Cuando los Derechos de Petición, lleguen a la instancia de recurso de reposición requerirán que la proyección de la respuesta sea ejecutada por el Asesor Jurídico, ya que la misma deberá contener los correspondientes ítems que den cabal respuesta al peticionario.

A continuación se presenta la codificación y clasificación de las PQR consignadas en el sistemas y tomadas de acuerdo a las presentadas por los suscriptores / usuarios.

REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: MARIA CLAUDIA PENUELA ROMERO – GILMA CRUZ DAZA	Nombre: JORGE HERNANDO SANCHEZ RODRIGUEZ
Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:

	SOLUCION DE PQR		Cód. Documento P At-01
	Fecha de emisión: 20-09-2013	Versión: 09	Página: 3 de 15

CODIFICACION Y NOMBRES PARA LA ATENCION DE PQR ACUEDUCTO

COD. EAAAM	NOMBRE	Cod_SUI_Peticiones_ Reclamaciones
01	MAL CODIFICADO	999
02	INCONFORMIDAD CON ENTREGA OPORTUNA DE FACTURA	107
03	CAMBIO DE DIRECCION	216
04	SIN MEDIDOR	999
05	CAMBIO DE NOMBRE	216
06	UBICACIÓN CORRECTA DEL MEDIDOR	999
07	PAGO NO APLICADO	122
08	ALTO CONSUMO	102

	SOLUCION DE PQR		Cód. Documento P At-01
	Fecha de emisión: 20-09-2013	Versión: 09	Página: 4 de 15

09	COBRO MULTIPLE	106
10	REGUERO DE ESCOMBROS	999
11	VISITA PARA ESTABLECER HUMEDAD	205
12	INSTALAR MEDIDOR EN CUSTODIA	999
13	REVISION TECNICA VERIFICACION DE CARTERA	999
14	INSTALAR IDENTIFICADOR DE MEDIDOR (TINGUA)	999
15	RECONEXION	999
16	RETIRAR MEDIDOR PARA CUSTODIA	999
18	MEDIDOR IMPEDIDO	999
19	MEDIDOR O CUENTA CRUZADA	121

	SOLUCION DE PQR		Cód. Documento P At-01
	Fecha de emisión: 20-09-2013	Versión: 09	Página: 5 de 15

20	AGUA SUCIA	109
21	VERIFICAR QUE MEDIDOR CORRESPONDE AL PREDIO	999
22	NO ESTA LLEGANDO AGUA POR EL SECTOR	108
23	RECLAMO POR PREDIO DESHABITADO	112
24	PETICION POR PREDIO DESOCUPADO	203
25	RECLAMACION POR SUSPENSION, CORTE, RECONEXION Y REINSTALACION	119
26	COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	104
27	INCONFORMIDAD CON EL AFORO	101
28	CERRAR REGISTRO POR FUGA INTERNA	999
29	FUGA EN ANDEN O VIA	124

	SOLUCION DE PQR		Cód. Documento P At-01
	Fecha de emisión: 20-09-2013	Versión: 09	Página: 6 de 15

30	NO ENTRA AGUA	999
31	COPIA DE LA FACTURA (NO LLEGO)	107
32	DOBLE PAGO	999
33	RESTABLECER SERVICIO	999
34	AIRE EN TUBERIA	109
35	FUGA INTERNA	999
36	TRASLADO DE ACOMETIDA	999
37	ROTURAS EN LA VIA POR ARREGLOS DE LA EAAAM	124
38	DEMASIADA PRESION	999
39	RETIRO DEFINITIVO DE ACOMETIDA DE ACUEDUCTO	209

	SOLUCION DE PQR		Cód. Documento P At-01
	Fecha de emisión: 20-09-2013	Versión: 09	Página: 7 de 15

40	DENUNCIAS POR ANOMALIAS A TERCEROS	999
41	REGISTRO DE CORTE DAÑADO	999
42	BAJA PRESION	999
43	TUBO ROTO	124
44	INSTALAR TAPA	999
45	VERIFICAR USO DEL PREDIO	999
46	GARANTIA DE MATERIALES INSTALADOS	999
47	RETIRO DE ACOMETIDA POR INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES	999
48	SOLICITUD MULTIUSUARIO DE ACUEDUCTO	206
49	DIRECCION INCORRECTA DE ENTREGA DE FACTURAS	105

	SOLUCION DE PQR		Cód. Documento P At-01
	Fecha de emisión: 20-09-2013	Versión: 09	Página: 8 de 15

50	SUSPENSION POR MUTUO ACUERDO	129
51	CERTIFICACION DE DISPONIBILIDAD DE ACUEDUCTO	999
52	CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	124
53	NEGACION POR SUMINISTRO DE AGUA EN BLOQUE	132
54	RETIRAR ACOMETIDA POR SOLITUD ESCRITA	999
55	INCONFORMIDAD CON EL COBRO POR PROMEDIO	120
56	NO INSTALARON MATERIALES Y LOS ESTAN COBRANDO	110
58	MEDIDOR ILEGIBLE	999
60	SOLIDARIDAD	123
61	MEDIDOR TAPADO	999

	SOLUCION DE PQR		Cód. Documento P At-01
	Fecha de emisión: 20-09-2013	Versión: 09	Página: 9 de 15

62	MEDIDOR DETENIDO	999
63	ESCAPE EN EL MEDIDOR	124
65	REVISAR MEDIDOR	999
66	TRASLADO DE MEDIDOR	999
67	RECLAMO POR NEGACION A LA CONEXIÓN DEL SERVICIO	126
68	SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO	135
69	IDENTIFICAR NUMERO DEL MEDIDOR	999
70	AFORO O INCONFORMIDAD CON EL AFORO	999
71	ESCAPE EN MANGUERA	124
72	ATENCION AL USUARIO EN LA SEDE DE LA EAAAM	131

	SOLUCION DE PQR		Cód. Documento P At-01
	Fecha de emisión: 20-09-2013	Versión: 09	Página: 10 de 15

78	PETICION DUPLICADO DE FACTURA	999
80	SEGUIMIENTO	999
83	INSTALAR REJILLA POR REPOSICION	999
84	VISITA PARA SUBIR MEDIDOR	999
86	BAJO CONSUMO	102
87	RECONOCER PROMEDIO	120
89	TOMAR LECTURA	999
91	REVISAR ACOMETIDA	999
92	LECTURA AL REVES O MEDIDOR AL REVES	999
93	REVISION SUSPENSION DEL SERVICIO	999

	SOLUCION DE PQR		Cód. Documento P At-01
	Fecha de emisión: 20-09-2013	Versión: 09	Página: 11 de 15

94	NO HICIERON SUSPENSION Y ME ESTAN COBRANDO	110
95	CAJAS DE REPOSICION MAL INSTALADAS	999
96	SUSPENSION PROVISIONAL DEL SERVICIO	208
97	COBROS INOPORTUNOS	103
98	EXCEPCIONES AUTORIZADAS POR EL GERENTE	999
99	SOLICITUD VISITA DE INQUILINATO	999
100	DECISIONES DE SANCION ESP	114
101	USO Y ESTRATO	115
102	SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES	116
103	TARIFA COBRADA	117

	SOLUCION DE PQR		Cód. Documento P At-01
	Fecha de emisión: 20-09-2013	Versión: 09	Página: 12 de 15

104	ATENCION AL USUARIO EN VISITAS	125
105	TASAS E IMPUESTOS	118
106	SOLICITUD CAMBIO DE MEDIDOR	207
107	INCONFORMIDAD CON EL CAMBIO DE MEDIDOR	128
108	NORMALIZACION DEL SERVICIO	108
110	DEMOLICION DE PREDIO	999
111	ANALISIS DE AGUA	999
112	SOLICITUD DE ACOMETIDA	999
114	VENTA DE AGUA EN BLOQUE	210
200	CONEXIÓN DE SERVICIOS	999

	SOLUCION DE PQR		Cód. Documento P At-01
	Fecha de emisión: 20-09-2013	Versión: 09	Página: 13 de 15

201	DESVINCULACION DEL USUARIO	999
202	RECLAMACION DE SERVICIOS ESPECIALES	113
203	SOLICITUD DE RECONEXION O REINSTALACION	999
204	SOLICITUD DE REVISION DE EQUIPO DE MEDIDA	999
205	SOL. INDEPENDIZACION DE ACOMETIDA ACUEDUCTO	999
206	SOLICITUD REVISION DE REDES	999
207	SOLICITUD DETECCION DE FUGAS	205
208	TERMINACION DE CONTRATO	999
209	SOL. SUMINISTRO DE AGUA EN BLOQUE	999
210	PETICION DE SERVICIOS ESPECIALES	204

	SOLUCION DE PQR		Cód. Documento P At-01
	Fecha de emisión: 20-09-2013	Versión: 09	Página: 14 de 15

211	CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	205
212	SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO	214
213	CAPACITACION Y OTRA INFORMACION	999
214	SUSPENSION DEL SERVICIO	999
*****	SOLCITUDES DE VINCULACION	211

CODIFICACION Y NOMBRES PARA LA ATENCION DE PQR ALCANTARILLADO

COD. EAAAM	NOMBRE	Cod_SUI_Peticiones_ Reclamaciones
04	DESOCUPAR POZO SEPTICO	999
08	FALTA REJILLA SUMIDERO	124
11	USUARIO CON/SIN ALCANTARILLADO	999

	SOLUCION DE PQR		Cód. Documento P At-01
	Fecha de emisión: 20-09-2013	Versión: 09	Página: 15 de 15

18	ALCANTARILLADO TAPADO	109
19	REJILLAS/SUMIDEROS TAPADOS	109
20	HUECOS POR ARREGLO DE REDES	124
21	POZO FRACTURADO	124
22	ESCAPE DE AGUAS NEGRAS	109
23	FALTA TAPA DE ALCANTARILLADO	124
24	CAMBIO DE ALCANTARILLADO	999
26	MALOS OLORES DEL RIO	124
27	INDEPENDIZACION DE ALCANTARILLADO	999
28	FILTRACION DE AGUAS NEGRAS EN LA CAJA DE ACUEDUCTO	109

	SOLUCION DE PQR		Cód. Documento P At-01
	Fecha de emisión: 20-09-2013	Versión: 09	Página: 16 de 15

29	RECLAMACION POR SUSPENSION , CORTE, RECONEXION Y REINSTALACION	119
37	ARREGLO DE VIAS POR ROTURA DE LA EAAAM	124
39	RECLAMACION POR MULTIUSUARIO ALCANTARILLADO	127
51	CERTIFICACION DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO	999
52	RECOGER RESIDUOS POR LIMPIEZA DE SUMIDEROS	109
200	CONEXIÓN DEL SERVICIO	999
201	RETIRO DEFINITIVO DE ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO	209
202	PETICION DE SERVICIOS ESPECIALES DE ALCANTARILLADO	204
206	SOL. REVISION DE REDES	999
207	SOL. DETECCION DE FUGAS	205

	SOLUCION DE PQR		Cód. Documento P At-01
	Fecha de emisión: 20-09-2013	Versión: 09	Página: 17 de 15

209	SOLICITUD DE MULTIUSUARIO ALCANTARILLADO	206
210	RECLAMACION DE SERVICIOS ESPECIALES	113
213	CAPACITACION Y OTRA INFORMACION	999

CODIFICACION Y NOMBRES PARA LA ATENCION DE PQR ASEO

COD. EAAAM	NOMBRE	Cod_SUI_Peticiones_ Reclamaciones
04	DESOCUPAR POZO SEPTICO	999
08	FALTA REJILLA SUMIDERO	124
11	USUARIO CON/SIN ALCANTARILLADO	999
18	ALCANTARILLADO TAPADO	109
19	REJILLAS/SUMIDEROS TAPADOS	109

	SOLUCION DE PQR		Cód. Documento P At-01
	Fecha de emisión: 20-09-2013	Versión: 09	Página: 18 de 15

20	HUECOS POR ARREGLO DE REDES	124
21	POZO FRACTURADO	124
22	ESCAPE DE AGUAS NEGRAS	109
23	FALTA TAPA DE ALCANTARILLADO	124
24	CAMBIO DE ALCANTARILLADO	999
26	MALOS OLORES DEL RIO	124
27	INDEPENDIZACION DE ALCANTARILLADO	999
28	FILTRACION DE AGUAS NEGRAS EN LA CAJA DE ACUEDUCTO	109
29	RECLAMACION POR SUSPENSION , CORTE, RECONEXION Y REINSTALACION	119
37	ARREGLO DE VIAS POR ROTURA DE LA EAAAM	124

	SOLUCION DE PQR		Cód. Documento P At-01
	Fecha de emisión: 20-09-2013	Versión: 09	Página: 19 de 15

39	RECLAMACION POR MULTIUSUARIO ALCANTARILLADO	127
51	CERTIFICACION DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO	999
52	RECOGER RESIDUOS POR LIMPIEZA DE SUMIDEROS	109
200	CONEXIÓN DEL SERVICIO	999
201	RETIRO DEFINITIVO DE ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO	209
202	PETICION DE SERVICIOS ESPECIALES DE ALCANTARILLADO	204
206	SOL. REVISION DE REDES	999
207	SOL. DETECCION DE FUGAS	205
209	SOLICITUD DE MULTIUSUARIO ALCANTARILLADO	206
210	RECLAMACION DE SERVICIOS ESPECIALES	113

	SOLUCION DE PQR		Cód. Documento P At-01
	Fecha de emisión: 20-09-2013	Versión: 09	Página: 20 de 15

213	CAPACITACION Y OTRA INFORMACION	999
-----	---------------------------------	-----

	SOLUCION DE PQR		Cód. Documento P At-01
	Fecha de emisión: 20-09-2013	Versión: 09	Página: 21 de 15

5. CONTENIDO

5.1 Diagrama de quejas

No.	DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1.		AUXILIAR ADMINISTRATIVO	El usuario o suscriptor pone en conocimiento en atención a usuarios una petición, queja ó reclamo, lo puede hacer de forma verba, escrita o Telefónica y en todos los casos debe identificarse con el Código de usuario que se encuentra en la factura del servicio de Acueducto. En cualquiera que se presente la P.Q.R ésta es registrada en el sistema; en el evento que sea verbal es firmada por el usuario/suscriptor y el auxiliar de Atención a usuarios y si es telefónica ó escrita, la firma únicamente el auxiliar de atención a usuarios y en los demás espacios se debe registrar "no aplica". Si es una petición para cambio de nombre debe traer fotocopia del certificado de tradición y libertad (vigente 30 días de expedición), si es para cambio de dirección o estrato, debe traer fotocopia del certificado expedido por Planeacion Municipal (vigente).
2		AUXILIAR ADMINISTRATIVO	Inmediatamente registrada la Petición, Queja o Reclamo se genera la Orden de Trabajo, se imprime y se dirige al proceso que le corresponde dar solución, esto mediante el registro en el libro de P.Q.R. el cual es firmado por el responsable del proceso.
3.		DUEÑO DE PROCESO	Asigna a un funcionario para que se dirija al predio revise y de solución a la PQR según instructivo I At-01, en un tiempo no mayor a 5 días, dejando por escrito el concepto técnico y la solución dada, se firma por la persona que atendió la visita y el funcionario que la ejecuto; se devuelve al jefe inmediato.
4.		DUEÑO DE PROCESO	Revisa la orden de trabajo para confirmar que este bien diligenciada y en su totalidad, la firma, la registra en la planilla de control de ordenes de trabajo y la entrega al auxiliar administrativo de p.q.r.

	SOLUCION DE PQR		Cód. Documento P At-01
	Fecha de emisión: 20-09-2013	Versión: 09	Página: 22 de 15

No.	DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
5.			Se verifica que la orden de trabajo este completa en todos sus campos
6.			Incluir la solución al sistema y archiva.
		AUXILIAR ADMINISTRATIVO	Se devuelve al proceso correspondiente, indicando el motivo de la devolución dando nueva fecha para su ejecución (3 días), una vez devuelta ya ejecutada, se verifica la información.

	SOLUCION DE PQR		Cód. Documento P At-01
	Fecha de emisión: 20-09-2013	Versión: 09	Página: 23 de 15

5.1. Flujograma de Derechos de Petición.

No.	DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1.		SECRETARIA	El usuario se acerca a la secretaria, radica la petición escrita y esta la pasa a la gerencia.
2.		GERENTE	Revisa la petición del usuario y determina si se requiere visita al predio y/o concepto adicional, designa a la persona que se encargará de efectuar la visita o adjuntar información, por medio de memorando de gerencia.
3.		SECRETARIA	La secretaria notifica al responsable de realizar la visita y/o adjuntar la información, entregando el memorando interno emanado de la gerencia dejando constancia de la entrega en la planilla de correspondencia, en un término máximo de tres (3) días.
4.		DUEÑO DE PROCESO	
5.		AUXILIAR ADMINISTRATIVO	El dueño de proceso que designe se dirige a la oficina de atención a usuarios para que el auxiliar administrativo genere la orden de trabajo por medio del software sysman
No.	DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES





SOLUCION DE PQR

**Cód. Documento
P At-01**

Fecha de emisión: 20-09-2013

Versión: 09

Página: 24 de 15

6.		DUEÑO DE PROCESO	Se dirige al lugar, evalúa el caso y emite concepto en la orden de trabajo
7.		DUEÑO DE PROCESO	
8.		DUEÑO DE PROCESO	Organiza personal y materiales ejecutando el trabajo de manera inmediata.
9.		DUEÑO DE PROCESO	Cumplido el tiempo dado por la Gerencia, el dueño de proceso realiza informe, anexando documentación si se requiere, y los entrega a la secretaria para la proyección de la respuesta o Proyecta respuesta según sea el caso y la envía a Gerencia para la correspondiente firma.
10		DUEÑO DE PROCESO	Teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 142 de 1994, relacionado con el tiempo que tiene la empresa para responder la petición de un usuario (15 Días) y con el informe de visita y/o la documentación allegada a su despacho, proyecta la respuesta al usuario donde se consigna las actividades realizadas por la Empresa y la decisión tomada frente a la petición del usuario y la ingresa a Gerencia para la correspondiente firma.
No.	DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES

	SOLUCION DE PQR		Cód. Documento P At-01
	Fecha de emisión: 20-09-2013	Versión: 09	Página: 25 de 15

11		GERENTE	Mediante comunicación escrita se informa al usuario que de acuerdo a lo establecido en el Art. 34 del C.C.A. se requiere la práctica de pruebas (mínimo 10 – máximo 30 días hábiles) .
12		SECRETARIA Y MENSAJERO	Una vez firmada la respuesta por parte del Gerente, el dueño de proceso encargado de dar la respuesta o la recepcionista direcciona a la secretaria la carta enviada por el usuario y la respuesta firmada por el Gerente con los soportes correspondientes. La Secretaria envía la notificación al usuario mediante correo certificado si es necesario, o hace entrega de la respuesta al Mensajero para que este la notifique en la dirección reportada en el derecho de petición, dejando constancia de nombre claro, fecha y hora de quien recibe.
13			Se procede a recaudar las pruebas necesarias para resolver el Derecho de Petición, mediante visita al predio o adjuntando información o documentación según sea el caso.
14.		SECRETARIA Y MENSAJERO	Una vez firmada la respuesta por parte del Gerente, el dueño de proceso encargado de dar la respuesta o la recepcionista direcciona a la secretaria la carta enviada por el usuario y la respuesta firmada por el Gerente con los soportes correspondientes. La Secretaria envía la notificación al usuario mediante correo certificado si es necesario, o hace entrega de la respuesta al Mensajero para que este la notifique en la dirección reportada en el derecho de petición, dejando constancia de nombre claro, fecha y hora de quien recibe.
No.	DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES

	SOLUCION DE PQR		Cód. Documento P At-01
	Fecha de emisión: 20-09-2013	Versión: 09	Página: 26 de 15

	3		
15			
16		SECRETARIA	<p>Si pasados cinco (5) días posteriores a la notificación, el usuario no presenta recurso alguno se entenderá por aceptada la decisión de la Empresa, se efectúan las acciones internas que se hayan podido generar las cuales se consagran en la planilla F AT-03 Control Compromisos Usuarios.</p> <p>Cuando las decisiones afectan el proceso de facturación, se debe entregar copia al proceso de facturación y recaudo, consignando además la información el formato F At-04, el cual se encuentra disponible en medio magnético. El caso es archivado en la carpeta correspondiente, que reposa bajo la custodia de la Secretaria.</p>
17		USUARIO	<p>Según lo establecido en la Ley 142 de 1994, el usuario cuenta con cinco (5) días para interponer recurso de reposición contra la decisión de la empresa, aportando las pruebas necesarias que permitan realizar una nueva evaluación del caso pudiendo además solicitar la apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.</p>
18		RECEPCIONISTA	<p>La recepcionista radica el Recurso el cual debe contar con los requisitos mínimos establecidos en las Condiciones Generales del procedimiento, lo radica ingresándolo al programa de Correspondencia Micdoc, el cual le asigna un número consecutivo y luego lo ingresa a Gerencia para que se ordene el trámite a seguir.</p>
	4		
No.	DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES

	SOLUCION DE PQR		Cód. Documento P At-01
	Fecha de emisión: 20-09-2013	Versión: 09	Página: 27 de 15

	4		
19.		GERENTE	Revisa y analiza el Recurso del usuario y determina si es necesario la práctica de mas pruebas, visita adicional y/o algún tipo de información adicional y designa a la persona que se encargará de efectuar la visita o adjuntar la información.
20.		RECEPCIONISTA Y SECRETARIA	La Recepcionista direcciona el recurso a la dueña de proceso haciéndole firmar copia de la hoja de trabajo emanada de la Gerencia. La Secretaria notifica al responsable de realizar la visita y/o adjuntar la información, entregando la hoja de trabajo emanado de la gerencia y el recurso presentado por el usuario dejando constancia de la entrega en la planilla de correspondencia.
21.		DUEÑO DE PROCESO	
22.		AUXILIAR ADMINISTRATIVO	El dueño de proceso se dirige a la oficina de atención a usuarios para que el auxiliar administrativo genere la orden de trabajo por medio del software sysman
23.		DUEÑO DE PROCESO	Se dirige al lugar, evalúa el caso y emite concepto en la orden de trabajo
24.		DUEÑO DE PROCESO	
	5		
No.	DIAGRAMA DE FLUJO		

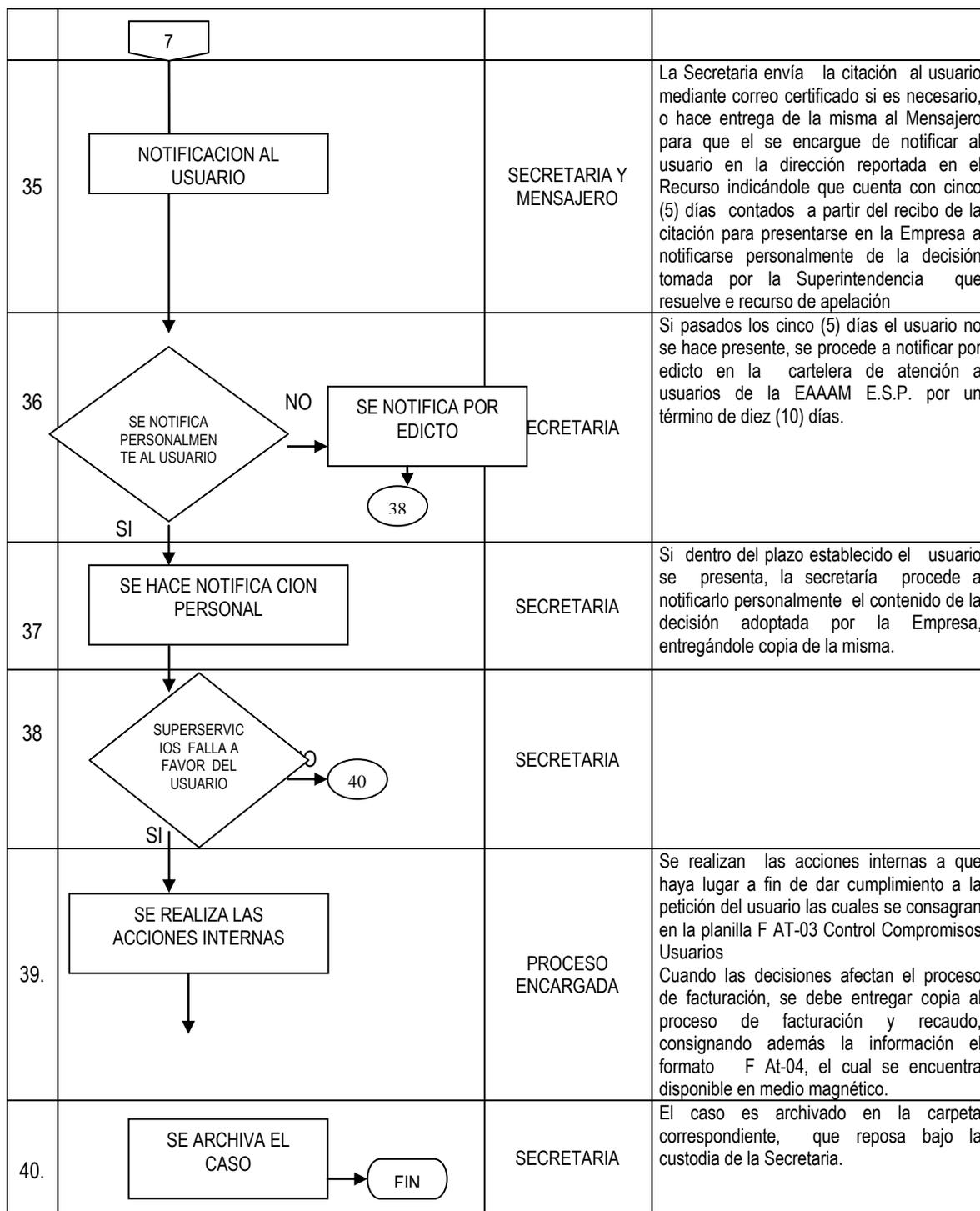
	SOLUCION DE PQR		Cód. Documento P At-01
	Fecha de emisión: 20-09-2013	Versión: 09	Página: 28 de 15

	5		
25.		DUEÑO DE PROCESO	Organiza personal y materiales ejecutando el trabajo de manera inmediata.
26.		DUEÑO DE PROCESO	Cumplido el tiempo dado por la Gerencia, el dueño de proceso realiza informe, anexando documentación si se requiere, y los entrega a la secretaria para la proyección de la respuesta o Proyecto respuesta según sea el caso y la envía a Gerencia para la correspondiente firma.
27.		GERENTE	Teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 142 de 1994, relacionado con el tiempo que tiene la empresa para responder el Recurso de un usuario (15 Días) y con el informe de visita y/o la documentación allegada a su despacho, proyecta la respuesta al usuario donde se consigna las actividades realizadas por la Empresa y la decisión tomada frente al Recurso del usuario y la ingresa a Gerencia para la correspondiente firma.
28.		SECRETARIA Y MENSAJERO	Una vez firmada la respuesta por parte del Gerente, el dueño de proceso encargado de dar la respuesta o la recepcionista direcciona a la secretaria la carta enviada por el usuario y la respuesta firmada por el Gerente con los soportes correspondientes. La Secretaria envía la citación al usuario mediante correo certificado si es necesario, o hace entrega de la misma al Mensajero para que el se encargue de notificar al usuario en la dirección reportada en el Recurso indicándole que cuenta con cinco (5) días contados a partir del recibo de la citación para presentarse en la Empresa a notificarse personalmente de la decisión que resuelve e recurso de reposición.
	6		
No.	DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES

	SOLUCION DE PQR		Cód. Documento P At-01
	Fecha de emisión: 20-09-2013	Versión: 09	Página: 29 de 15

	6		
29		SECRETARIA	Si pasados los cinco (5) días el usuario no se hace presente, se procede a notificar por edicto en la cartelera de atención a usuarios de la EAAAM E.S.P. por un término de diez (10) días.
30	SE HACE NOTIFICACION PERSONAL	SECRETARIA	Si dentro del plazo establecido el usuario se presenta, la secretaria procede a notificarlo personalmente el contenido de la decisión adoptada por la Empresa, entregándole copia de la misma.
31		SECRETARIA	Se procede al envío del proceso a la Supertinetencia de Servicios Públicos Domiciliarios, adjuntando copia de todo el archivo a fin que esta resuelva el Recurso de Apelación.
32.	SE REALIZA LAS ACCIONES INTERNAS	AREA ENCARGADA	Se realizan las acciones internas a que haya lugar a fin de dar cumplimiento a la petición del usuario las cuales se consagran en la planilla F AT-03 Control Compromisos Usuarios Cuando las decisiones afectan el proceso de facturación, se debe entregar copia al proceso de facturación y recaudo, consignando además la información el formato F At-04, el cual se encuentra disponible en medio magnético.
33.	SE ARCHIVA EL CASO → FIN	SECRETARIA	El caso es archivado en la carpeta correspondiente, la cual reposa bajo la custodia de la Secretaria.
34.	LA SUPERINTENDENCIA RESUELVE EL RECURSO DE APELACION	SUPERSERVICIOS	La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios resuelve el recurso de apelación y notifica a la Empresa sobre la decisión
	7		
No.	DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES

	SOLUCION DE PQR		Cód. Documento P At-01
	Fecha de emisión: 20-09-2013	Versión: 09	Página: 30 de 15



6. REGISTROS DE CALIDAD

	SOLUCION DE PQR		Cód. Documento P At-01
	Fecha de emisión: 20-09-2013	Versión: 09	Página: 31 de 15

Código	Nombre de Registro	Origen	Responsable del Manejo	Método para Archivar	Tiempo de Retención	Disposición
FORMATO SYSMAN	Formato Único de Peticiones, Quejas y Recursos	Atención a Usuarios	Auxiliar Administrativo	Carpeta	Dos años	Permanente en archivo histórico
FORMATO SYSMAN	Orden de trabajo	Atención a Usuarios	Auxiliar Administrativo	Carpeta	Dos años	Permanente en archivo histórico
LIBRO RADICADOR	LIBRO RADICADOR P.Q.R.	Atención a Usuarios	Auxiliar Administrativo	Carpeta	Dos años	Permanente en archivo histórico
F At-02	Planilla Control Peticiones	Secretaría	Secretaria	Carpeta	Dos años	Permanente en archivo histórico
F At-03	Planilla Control Compromisos Usuarios Derechos de Petición	Secretaria	Secretaria	Carpeta	Dos Años	Permanente en archivo histórico
F At-04	Planilla Control Novedades Facturación Derechos de Petición	Secretaria	Secretaria	Carpeta	Dos Años	Permanente en Archivo Histórico
F At-05	Matriz Producto no Conforme Derechos de Petición Derechos de Petición	Secretaria	Secretaria	Carpeta	Dos Años	Permanente en Archivo Histórico

7. ANEXOS

F At-02 Planilla Control Peticiones

Formato Sysman Único de Peticiones, Quejas y Recursos

Formato Sysman Órdenes de Trabajo

F At-03 Planilla Control Compromisos Usuarios Derechos de Petición

F At-04 Planilla Control Novedades Facturación Derechos de Petición

F At-05 Matriz de Producto no Conforme Derechos de Petición