

	EMPRESAS PUBLICAS DE MARSELLA EMPUMAR E.S.P NIT. 891.411.995 - 1	CODIGO:
	MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS O FELICITACIONES (P.Q.R.S.D. F)	VERSION:
		Pág.: 1 De: 11

MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS O FELICITACIONES (P.Q.R.S.D. F)

EMPRESAS PUBLICAS DE MARSELLA
NIT: 891.411.995-1



MILENA PATRICIA TORO MOLINA
GERENTE

EMPUMAR E.S.P

2021

	EMPRESAS PUBLICAS DE MARSELLA EMPUMAR E.S.P NIT. 891.411.995 - 1	CODIGO:
	MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS O FELICITACIONES (P.Q.R.S.D. F)	VERSION:
		Pág.: 2 De: 11

CONTENIDO

pág.

1. OBJETIVO
2. OBJETIVOS ESPECIFICOS
3. ALCANCE Y RESPONSABLES
3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS
4. MARCO LEGAL
5. TERMINOS Y LINEAMIENTOS EDPECIALES EN EL TRAMITE DE LAS PETICIONES
6. DESCRIPCION DEL PROCESO
7. OBJETIVOS DEL PROCESO
8. DOCUMENTOS GENERADOS

	EMPRESAS PUBLICAS DE MARSELLA EMPUMAR E.S.P NIT. 891.411.995 - 1	CODIGO:
	MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS O FELICITACIONES (P.Q.R.S.D. F)	VERSION:
		Pág.: 3 De: 11

MANUAL PROCEDIMIENTO DE PETICIONES P.Q.R.S.D.F

El manual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, denuncias o felicitaciones (PQRSDF) es una herramienta que permite conocer las distintas inquietudes y manifestaciones de los grupos de interés, usuarios - ciudadanos, con el objetivo de fortalecer el servicio ofrecido y continuar en el camino hacia la excelencia, este documento modelo va dirigido a todos los funcionarios del proceso de Gestión y Atención al ciudadano - usuario, con el fin de Establecer los lineamientos para recibir, registrar, clasificar, direccionar, hacer seguimiento, analizar y dar respuesta oportuna a los requerimientos presentados por los ciudadanos - usuarios y/o suscriptores del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo de las empresas públicas de Marsella EMPUMAR E.S.P., a través de los diferentes canales y/o medios de comunicación, teniendo en cuenta las disposiciones legales vigentes.

	EMPRESAS PUBLICAS DE MARSELLA EMPUMAR E.S.P NIT. 891.411.995 - 1	CODIGO:
	MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS O FELICITACIONES (P.Q.R.S.D. F)	VERSION:
		Pág.: 4 De: 11

1. OBJETIVO

Atender y dar respuesta a las solicitudes de: Peticiones, Quejas, reclamos, solicitudes o denuncias interpuestas por los usuarios y/o suscriptores de las Empresas Públicas de Marsella EMPUMAR E.S.P, las cuales inician con la recepción verbal o escrita, luego pasan a un análisis y clasificación de los requerimientos presentados y finaliza con el seguimiento, respuesta y cierre del PQRSDF, para continuar con la evaluación o retroalimentación del servicio y la implementación de acciones para la mejora continua de los procesos, todo esto de acuerdo al artículo 152 de la ley 142 de 1994, de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. Identificando así fortalezas y debilidades.

Establecer las disposiciones para el manejo de las comunicaciones oficiales internas y externas de las empresas públicas de Marsella EMPUMAR E.S.P, en cuanto a los procesos de gestión, trámite, recepción, radicación y distribución a las diferentes unidades administrativas de la entidad.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS P.Q.R.S.D.F

Dar seguimiento a las peticiones, hasta la satisfacción de las necesidades y expectativas de la ciudadanía, esto para consolidar y enriquecer la calidad del servicio público de las empresas públicas de Marsella EMPUMAR E.S.P

El objetivo de la gestión de las peticiones es reforzar la relación con el cliente - usuario y garantizar la calidad del producto o servicio.

Promover permanentemente en todo el personal de EMPUMAR E.S.P., actitudes de responsabilidad y vocación en el servicio.

Lograr que la ciudadanía ejerza sus derechos, durante el periodo que reciben cualquier servicio que ofrezca las empresas públicas de Marsella

3. ALCANCE Y RESPONSABLES

Dar respuesta a todas las solicitudes que ingresen en el tiempo reglamentado por la ley, verificando las acciones y procedimientos aplicados en la debida atención y solución a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes o denuncias.

	EMPRESAS PUBLICAS DE MARSELLA EMPUMAR E.S.P NIT. 891.411.995 - 1	CODIGO:
	MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS O FELICITACIONES (P.Q.R.S.D. F)	VERSION:
		Pág.: 5 De: 11

Los responsables son: talento humano de las Empresas públicas de Marsella a quien corresponda dar respuesta a las solicitudes de: Peticiones, Quejas, reclamos, solicitudes o denuncias, de los usuarios y/o suscriptores de las Empresas Públicas de Marsella EMPUMAR E.S.P. es importante resaltar que, la Auxiliar Administrativa ventanilla única - gestión documental y P.Q.R.S.D.F debe realizar la verificación y cumplimiento de las acciones descritas en este procedimiento.

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

P.Q.R.S.D.F: Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias o Felicitaciones.

PETICIÓN: Acto de cualquier persona particular, suscriptor o no, dirigido a la empresa, para solicitar, en interés particular o general, un acto o contrato; relacionado con la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, pero no tienen el propósito de conseguir la revocación o modificación de una decisión tomada por la empresa respecto de uno o más suscriptores en particular.

DENUNCIA: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación.

DERECHO DE PETICION: es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.

FELICITACIONES: Manifestación de reconocimiento a EMPUMAR E.S.P o a unos de sus funcionarios, por sus labores o acciones realizadas en cumplimiento de su Misión y su deber.

QUEJAS: Medio por el cual el usuario o suscriptor de forma verbal, escrita o en medio electrónica pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado o determinados funcionarios, o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

RECLAMACIÓN: Es una actuación preliminar mediante la cual la Empresa revisa la facturación de los servicios públicos a solicitud del interesado, para tomar una posterior decisión final o definitiva del asunto, en un todo de conformidad con los procedimientos

	EMPRESAS PUBLICAS DE MARSELLA EMPUMAR E.S.P NIT. 891.411.995 - 1	CODIGO:
	MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS O FELICITACIONES (P.Q.R.S.D. F)	VERSION:
		Pág.: 6 De: 11

previstos en la Ley 142 de 1994, en el código Contencioso Administrativo y las disposiciones reglamentarias.

RECONEXIÓN: Restablecimiento del servicio a un inmueble al cual se le había suspendido.

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. Abarca los recursos de Reposición y el de Apelación en los casos que expresamente lo consagre la Ley (Art. 154 Ley 142 de 1994.)

REINSTALACIÓN: Restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual le había sido suspendido.

SUSPENSIÓN: Interrupción temporal del servicio por falta de pago oportuno o por otras causas previstas en este contrato, o en cualquiera de las normas vigentes relativas a servicios públicos domiciliarios.

SOLICITUD: es una diligencia cuidadosa o un pedido. El verbo solicitar, por su parte, hace referencia a pedir, pretender o buscar algo.

CORTE DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO: Pérdida del derecho al servicio de acueducto que implica retiro de la cometida y del medidor.

ACOMETIDA: Derivación de la red local del servicio público que llega hasta el registro de corte del inmueble, que será usualmente un medidor y otro elemento, que de acuerdo con las técnicas usuales de construcción permite precisar cuál es el inmueble en el que se prestará el servicio.

MEDIDOR: Dispositivo o instrumento mecánico de precisión, que registra, mide el volumen y consumo de agua, que pasa por el ramal desde la red de distribución hasta el interior del domicilio del usuario, proveído por el acueducto.

SOLICITUD DE INFORMACION: Es el requerimiento que hace una persona, ciudadano o usuario, natural o jurídica, pública o privada, con el fin de que se le brinde información u orientación a cerca de los servicios prestados por EMPUMAR E.S.P.

	EMPRESAS PUBLICAS DE MARSELLA EMPUMAR E.S.P NIT. 891.411.995 - 1	CODIGO:
	MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS O FELICITACIONES (P.Q.R.S.D. F)	VERSION:
		Pág.: 7 De: 11

5. MARCO LEGAL

Constitución política de Colombia, artículo 23.

Ley 142 del 1994 por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.

Circular externa N° 001 de 2011 expedida por el Concejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades de Orden Nacional y Territorial.

Estatuto anticorrupción Ley 1474 de 2011 artículo 76 inciso 02.

Ley 1712 del 06 de Marzo de 2014 y el Decreto 103 de 2015, mediante los cuales el Gobierno Nacional fijo y reglamento la Ley de Transparencia y Derecho del Acceso a la Información, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

Ley 1755 del 30 de junio de 2015, Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye del código de Procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

Decreto 648 de 2017 modifica Decreto 1083-2015- Artículo 16. Adiciónese al capítulo 4 del título 21, parte2, libro 2.

Lineamientos del Programa Nacional de Servicio al cliente.

Constitución Política de Colombia

Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

Ley 142 de 1994

Ley 1755 de 2015

Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción

Decreto 1166 de 2016

6. TERMINOS Y LINEAMIENTOS ESPECIALES EN EL TRAMITE DE LAS PETICIONES:

Las peticiones en interés general y particular deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación.

Las peticiones de documentos e información deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de su recepción.

Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación.

Carrera 11 No. 7-09 piso 1. Avenida principal, parque los fundadores.

Marsella, Rda. Código Postal 661040

Contactos: 3103559335 – gerencia@empumar.gov.co

www.empumar.gov.co

	EMPRESAS PUBLICAS DE MARSELLA EMPUMAR E.S.P NIT. 891.411.995 - 1	CODIGO:
	MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS O FELICITACIONES (P.Q.R.S.D. F)	VERSION:
		Pág.: 8 De: 11

Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación.

Las denuncias deben brindar información cierta, clara, concisa y específica del posible hecho o acto de corrupción y del servidor público o contratista que cometió la falta. La denuncia de corrupción o de conflictos de intereses debe relatar las circunstancias de: modo, tiempo y lugar del hecho denunciado.

Así mismo lo siguiente:

¿qué ocurrió?, ¿cómo ocurrió?, ¿cuándo ocurrió?, ¿dónde ocurrió?, ¿quién lo hizo?, ¿quiénes participaron? Y pruebas en caso de tenerlas. Deben ser resueltas, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación

Las consultas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de su recepción.

Término de respuesta: persona natural o jurídica y entidad privada 15 días hábiles siguientes a la recepción; entidad pública, 10 días hábiles siguientes a la recepción; miembros del Congreso, 5 días hábiles siguientes a la recepción.

7. DESCRIPCION DEL PROCESO

La oficina de P.Q.R.S.D.F que lidera la atención a los usuarios, está ubicada en la ventanilla única de atención al ciudadano - usuario, en un lugar visible y de fácil acceso, dentro de las instalaciones de las empresas públicas de Marsella EMPUMAR E.S.P, donde contamos con una excelente atención y servicio.

- ✓ El usuario se dirige a las empresas públicas de Marsella EMPUMAR E.S.P, ventanilla única, en forma verbal y/o escrita donde es atendido cordialmente por la funcionaria auxiliar administrativa y de servicio al ciudadano - usuario P.Q.R.S.D.F.
- ✓ La Auxiliar Administrativa de P.Q.R.S.D.F diligencia el formato de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes o Denuncia, el cual lleva anexo los documentos que el usuario y/o suscriptor trae como prueba (facturas, comprobantes etc.), registra y da radicado a dicho formato en el libro de correspondencia recibida, se entrega copia al usuario y el original queda para la empresa.

	EMPRESAS PUBLICAS DE MARSELLA EMPUMAR E.S.P NIT. 891.411.995 - 1	CODIGO:
	MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS O FELICITACIONES (P.Q.R.S.D. F)	VERSION:
		Pág.: 9 De: 11

- ✓ La auxiliar administrativa clasifica y analiza los documentos y los designa al área correspondiente, para el respectivo tramite.
- ✓ El área encargada recibe las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes o denuncias, las cuales son de su competencia y dependiendo de la naturaleza de estas determina las acciones a implementar, corregir o solucionar.
- ✓ El formato de las peticiones y orden de revisión previa, se entrega a un operario, el cual hace la respectiva revisión, en caso de que se requiera. (Este operario está designado permanentemente por la Oficina Operativa).
- ✓ El operario trae un informe de visita técnica en el formato “orden de revisión previa”, el cual es entregado al funcionario o dependencia correspondiente para darle la debida respuesta al P.Q.R.S.D.
- ✓ Se determina la petición de acuerdo al informe elaborado por el operario (diligenciar registro Nota Crédito o recalcular la factura), (diligenciar registro actualización de cambios de datos de usuarios) y dar respuesta a la solicitud o petición ya realizada (actividad en campo).
- ✓ Se notifica al usuario por escrito después de radicada la respuesta en el libro de correspondencia enviada y se da a conocer la respuesta del P.Q.R.S.D o la resolución del derecho de petición, notificando también al ente que hizo acompañamiento a la petición.
- ✓ Después de recibida la respuesta del P.Q.R.S.D o la resolución el usuario y/o suscriptor tiene cinco (5) días hábiles para interponer el recurso de reposición y/o en subsidio de apelación.
- ✓ Si hay reposición y/o en subsidio de apelación, se da inicio al nuevo proceso (se recogen nuevas pruebas técnicas del medidor y de las instalaciones internas por los operarios calificados de la empresa). (diligenciar registro control de recursos de reposición).
- ✓ Si se niega nuevamente se manda copia a la Superintendencia de Servicios Públicos.

	EMPRESAS PUBLICAS DE MARSELLA EMPUMAR E.S.P NIT. 891.411.995 - 1	CODIGO:
	MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS O FELICITACIONES (P.Q.R.S.D. F)	VERSION:
		Pág.: 10 De: 11

- ✓ Se espera que la Superintendencia de Servicios Públicos se pronuncie ante el caso.
- ✓ Se carga al SUI mediante Internet, la información comercial de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes o Denuncias.
- ✓ Para la solicitud de información el Auxiliar Administrativo de P.Q.R.S.D. le da radicado a la solicitud y este lo dirige a la dependencia correspondiente para darle respuesta en el periodo de tiempo establecido por la ley.
- ✓ Las peticiones o solicitudes anónimas se dará respuesta y se publicará en la página web de las Empresas públicas de Marsella EMPUMAR E.S.P (o en cartelera).
- ✓ A las peticiones o solicitudes incompletas se le solicita al usuario la documentación faltante, todo esto para hacer el debido proceso.

8. FINALIDAD DEL PROCEDIMIENTO

Disponer de un sistema de información interna que facilite al Órgano de Control Interno, al Comité de Gestión de la Calidad del Servicio Público y gestión documental, el conocimiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias o felicitaciones, que la ciudadanía emita, y la retroalimentación que estas proporcionen para la toma de decisiones en el mejoramiento continuo de la calidad del Servicio Público de las empresas públicas de Marsella EMPUMAR E.S.P.

9. DOCUMENTOS GENERADOS

Formato de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes o Denuncia.

Formato Orden de revisión previa

Formato de reclamo emitido por el sistema (ARIES)

Radicado en libros de correspondencia

	EMPRESAS PUBLICAS DE MARSELLA EMPUMAR E.S.P NIT. 891.411.995 - 1	CODIGO:
	MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS O FELICITACIONES (P.Q.R.S.D. F)	VERSION:
		Pág.: 11 De: 11

Libro Correspondencia recibida

Libro Correspondencia enviada (respuesta))

Respuestas (resoluciones, oficios, registro nota crédito, factura modificada, registro actualización de cambios de datos de usuarios, respuesta a peticiones y solicitudes)

Carpetas correspondencia recibida y enviada

Carpeta Peticiones y solicitudes