



**EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A E.S.P.
PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**

Código:
COM-P-04

Versión:
03

Fecha de emisión:
30/09/2022

Página 1 de
25

**DOCUMENTO
CONTROLADO**



SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD



**PROCEDIMIENTO DE PETICIONES,
QUEJAS Y RECLAMOS**

Armenia, septiembre 30 de 2022





**EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A E.S.P.
PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**

Código:
COM-P-04

Versión:
03

Fecha de emisión:
30/09/2022

Página 2 de
25

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO GENERAL.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. RESPONSABLE.....	3
4. TERMINOS Y DEFINICIONES.....	3
5. CONDICIONES GENERALES.....	4
6. DESARROLLO.....	5
7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	11
8. ANEXOS.....	11





**EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A E.S.P.
PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**

Código:
COM-P-04

Versión:
03

Fecha de emisión:
30/09/2022

Página 3 de
25

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

1. OBJETIVO GENERAL

Establecer los parámetros y lineamientos para el trámite de peticiones, quejas y reclamos regulados por la ley 142 de 1994 que presenten los suscriptores, usuarios y/o usuarios potenciales que estén relacionados con el servicio público domiciliario de acueducto, alcantarillado y gas domiciliario que presta EPQ S.A E.S.P, en aras de lograr su atención dentro de los parámetros legales.

2. ALCANCE

Este procedimiento comprende desde que el suscriptor, usuario y/o usuario potencial presenta su petición, queja, reclamo o recurso por los medios dispuestos por la empresa, hasta la comunicación y/o notificación de la respuesta y/o resolución de los recursos de Ley, y el cierre en el sistema u archivo físico del expediente.


3. RESPONSABLE

El Subgerente de Comercialización de Servicios y atención al Cliente cuenta con la **Autoridad** para solicitar y/o aprobar modificaciones sobre las actividades que se desarrollan en el presente procedimiento.

La recepción de la documentación respectiva es del Técnico Administrativo a cargo de Ventanilla única en el proceso de Gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos. El cual tiene la responsabilidad de recibir estas peticiones, quejas y recursos escritos (físicos y página Web) presentados en la empresa y entregarlos debidamente relacionados en el libro radicador; así mismo, es el área encargada del envío físico de comunicaciones y/o notificaciones.

El jefe de PQRS, es el funcionario con la responsabilidad de garantizar la correcta ejecución de las actividades descritas en el procedimiento, así como verificar su aplicación por parte del personal asignado en su área.



	EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A E.S.P. PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS			
Código: COM-P-04	Versión: 03	Fecha de emisión: 30/09/2022	Página 4 de 25	DOCUMENTO CONTROLADO

Los funcionarios asignados del proceso de PQRS tienen la responsabilidad de ejecutar adecuadamente las actividades encomendadas en el procedimiento.

El técnico Administrativo a cargo de Ventanilla única en el proceso de Gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos es responsable de orientar al usuario y tramitar las peticiones, quejas, reclamos en las modalidades presencial y telefónica que presenten los suscriptores, usuarios y/o usuarios potenciales del servicio de acueducto, alcantarillado y gas que presta EPQ S.A.; a su vez realizará el seguimiento, control, cierre y archivo de los mismos.

El profesional Universitario a cargo de las actividades de comunicaciones es responsable de orientar al usuario y tramitar las peticiones, quejas, reclamos en las redes sociales que presenten los suscriptores, usuarios y/o usuarios potenciales del servicio de acueducto, alcantarillado y gas que presta EPQ S.A.; a su vez el proceso donde fue direccionada la PQR será responsable del seguimiento, control, cierre y archivo de los mismos.

Los subgerentes, jefes de oficina, profesionales universitarios y técnicos administrativos de EPQ, son responsables de brindar el soporte técnico requerido para responder las PQR relacionadas con el servicio público de acueducto, alcantarillado y gas formulados por los suscriptores, usuarios y/o usuarios potenciales, así como ejecutar las acciones que permitan la resolución de fondo de la PQR, según el proceso competente del asunto.

El jefe de la Oficina Control Interno de Gestión, es el responsable del registro, seguimiento y control de los derechos de petición de información que se presenten por parte de la comunidad.

4. TERMINOS Y DEFINICIONES

- ❖ **Acción de Tutela:** Es un mecanismo de protección de los derechos constitucionales fundamentales de las personas.





**EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP
PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**

Código:
COM-P-04

Versión:
03

Fecha de emisión:
30/09/2022

Página 5 de
25

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

- ❖ **Certificación:** De conformidad con lo previsto en el Código de Procedimiento Civil, son aquellos actos por medio de los cuales el jefe de oficina da fe sobre la existencia o estado de actuaciones o procesos administrativos que se hayan sufrido bajo su competencia.
- ❖ **Derecho de Petición:** Es el derecho y la garantía constitucional que tiene toda persona para acudir ante autoridades correspondientes y formular solicitudes respetuosas, bien sea en forma verbal o escrita o pedir copias de documentos no sujetos a reserva y obtener una pronta y completa respuesta de fondo en los términos previos en la Ley, mediante comunicación expresa de la misma.
- ❖ **Derecho de Petición en Interés General:** Es aquel cuya finalidad se contrae a motivos, interés o propósitos que aluden a una cierta colectiva o grupo de personas, en cuyo nombre actúa alguien para dirigirse al destinatario de la petición.
- ❖ **Derecho de Petición en Interés Particular:** es aquel mediante el cual cualquier persona, por sí o por intermedio de apoderado, solicita de la entidad la resolución de una petición encaminada al reconocimiento o reclamo de un derecho o interés particular, de conveniencia personal o subjetiva.
- ❖ **Derecho de Petición de Información:** Es la averiguación jurídica o administrativa de un hecho que corresponda a la misión, naturaleza y fines de la Empresa EPQ S.A. E.S.P., así como la solicitud de expedición de copias o desglose de documentos que reposen en los archivos de la entidad, ciñéndose para estos efectos a los respectivos presupuestos de Ley, en materia de reserva de documentos.
- ❖ **Queja:** Es la acción para dar a conocer a la empresa EPQ S.A. E.S.P., una situación irregular en el funcionamiento de los servicios a su cargo, presentada directamente por la persona o sujeto pasivo que se considera afectado por la prestación inadecuada del servicio o ejercicio irregular del cargo o de las funciones propias del servidor o de los servidores inherentes a la misión de la entidad y que se comprometen la moralidad de la empresa. También se puede decir que es el mecanismo por el cual el suscriptor y/o usuario, manifiesta su inconformidad en relación con el funcionamiento de los servicios a su cargo, presentada directamente por la persona o sujeto pasivo que se considera afectado por el mal servicio de la entidad.





**EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP
PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**

Código:
COM-P-04

Versión:
03

Fecha de emisión:
30/09/2022

Página **6** de
25

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

- ❖ **Petición:** Acto de cualquier persona particular o pública, suscriptor o no, dirigido a EPQ S.A. para solicitar, en interés particular o general una actuación o acuerdo relacionado con la prestación del servicio de acueducto, alcantarillado y gas, pero que no tiene el propósito de conseguir la revocación o modificación de una decisión tomada por EPQ S.A. respecto de uno o más suscriptores en particular.
- ❖ **Recurso:** El 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 de condiciones uniformes.
- ❖ **Recurso Subsidiario o de Apelación:** Es un acto del suscriptor o usuario que interpone ante EPQ S.A, con destino a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que se aclare, modifique o revoque una decisión de un acto administrativo proferido por EPQ S.A. En servicios públicos el recurso de apelación se debe interponer junto con el recurso de reposición para el evento en que la decisión de la reposición no sea favorable al recurrente, el expediente se remita para trámite a la SSPDD.
- ❖ **Recurso de Queja:** Cuando la empresa rechaza el recurso subsidiario de apelación.
- ❖ **Reposición:** EPQ S.A. E.S.P., revisa la decisión final que tomó sobre un asunto.
- ❖ **Recurso de reposición:** Acto del suscriptor y/o usuario, ante EPQ S.A. solicitando que se revoque, modifique, adicione o aclare alguna de sus decisiones.
- ❖ **Revocatoria Directa:** Escrito que sirve para solicitar la revisión de una decisión expedida por EPQ, cuando se considera que esta Viola La Constitución Política, la Ley o cuando cause un agravio injustificado a una persona.
- ❖ **Reclamo:** Actuación preliminar mediante la cual la empresa revisa la facturación de los servicios públicos a solicitud del interesado, para tomar una decisión final o definitiva del asunto.
- ❖ **Silencio Administrativo Positivo:** Consiste en que la Empresa no respondió la petición, queja, reclamo o recurso dentro del tiempo previsto en la Ley, se entiende que lo solicitado por el usuario, siempre y cuando sea legal y esté relacionado con el Contrato de Prestación del Servicio, se resolvió de manera favorable para él.





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Código:
COM-P-04

Versión:
03

Fecha de emisión:
30/09/2022

Página 7 de
25

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

- ❖ **Sugerencia:** Es un consejo o propuesta que formula un usuario o suscriptor para el mejoramiento de los servicios de la Empresa.
- ❖ **Suscriptor:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.
- ❖ **Trámite:** Conjunto de pasos o acciones adoptados por la empresa para brindar una respuesta eficaz y eficiente a las PQR que interponen los usuarios.
- ❖ **Usuario:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio.
- ❖ **Usuario potencial:** Persona que ha iniciado consultas para convertirse en suscriptor y/o usuario del servicio público ofrecido por la empresa prestadora.

5. CONDICIONES GENERALES

Las PQRS escritas verbales y telefónicas se presentaran en días hábiles según el horario establecido para la sede principal y las coordinaciones de cada municipio. En cuanto a las PQRS por vía electrónica podrán ser enviadas en cualquier momento y se tendrán como recibidas el primer día hábil siguiente.

En caso de que un ciudadano insista que se le radique una petición o queja que no sea competencia de EPQ S.A. E.S.P., se recibirá y se le dará traslado en el menor tiempo posible a la entidad competente para su resolución efectiva y pronta.

Las peticiones y quejas que se recepcionen se remitirán al proceso competente para la proyección de las respuestas, posteriormente se remitirán a la oficina de PQRS para su despacho y trámite correspondiente.

A los usuarios no se les exigirá constancias, certificaciones, copias de los documentos a los que la empresa tenga acceso o reposen en su archivo, como tampoco aquellos documentos que por su naturaleza puedan ser consultados en la base de datos públicos a las que tenga acceso la empresa.

La empresa con el propósito de administrar de manera adecuada las relaciones con los suscriptores, usuarios y/o usuarios potenciales, cuenta con la ventanilla única como primer contacto de atención





**EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP
PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**

Código:
COM-P-04

Versión:
03

Fecha de emisión:
30/09/2022

Página **8** de
25

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

al cliente, en su proceso de peticiones quejas y reclamos para atender trámite y respuesta a las peticiones y reclamaciones que presenten los suscriptores, usuarios y/o usuarios potenciales en relación con el servicio público domiciliario de acueducto, alcantarillado y gas que presta EPQ S.A.; teniendo en cuenta que cada subgerencia es responsable de la atención y satisfacción de sus clientes, para el efecto se han habilitado los siguientes canales de comunicación:

- a) Sede Administrativa, Área de ventanilla única y atención al cliente, Carrera 14 # 22-30, Armenia.
- b) Coordinaciones municipales
- c) Página web www.epq.gov.co link PQR
- d) Línea telefónica 3215125544
- e) Redes sociales

La respuesta a las PQR deberá ser proferida dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de su presentación, manifestando los fundamentos de hecho y derecho, mediante el uso de un lenguaje sencillo y evitando la transcripción de normas.

Cuando no fuere posible resolver o contestar al interesado dentro de los términos previstos, se comunicará esta circunstancia antes del vencimiento del término, manifestando los motivos de la demora y señalando el plazo en el que se dará respuesta de acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1437 de 2011 y 158 de la Ley 142 de 1994.

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo deberá indicársele al peticionario los documentos o la información que falten, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma, de conformidad con el parágrafo 2 del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

No será necesario dejar constancia ni radicar el derecho de petición de información cuando la respuesta al ciudadano consista en una simple orientación del servidor público, acerca del lugar al que aquel puede dirigirse para obtener la información solicitada.





**EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP
PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**

Código:
COM-P-04

Versión:
03

Fecha de emisión:
30/09/2022

Página 9 de
25

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

6. DESARROLLO

ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1.	<p>RADICACION DE PQR ESCRITA Y PAGINA WEB</p> <p>Las PQR presentadas escritas, y vía página web serán registradas y radicadas en la ventanilla única del área de servicio al cliente, conforme a lo señalado por el decreto 1166 de 2016 o la norma que lo modifique o sustituya.</p> <p>La constancia de la recepción de las PQR escrita, y página web, deberá radicarse de inmediato y deberá contener, como mínimo, los siguientes datos:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.2. Fecha y hora de recibido.3. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. El peticionario podrá agregar el número telefónico. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro	<p>Técnico Administrativo de ventanilla única y coordinador municipal</p>	<p>Formato de Excel documental</p> <p>PQR radicada</p>





**EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP
PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**

Código:
COM-P-04

Versión:
03

Fecha de emisión:
30/09/2022

Página **10** de
25

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

	<p>mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.</p> <p>4. El objeto de la petición.</p> <p>5. Las razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de las razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el <u>parágrafo 2º</u> del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo <u>1º</u> de la Ley 1755 de 2015.</p> <p>6. La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición.</p> <p>Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.</p> <p>Las PQR presenciales que no se solucionen satisfactoriamente para el usuario, serán diligenciadas en el formato de derechos de petición disponible para tal fin y radicadas en la ventanilla única o coordinaciones municipales.</p> <p>En todos los casos una vez radicada la PQR, el usuario recibirá el número de radicado que proporcione el sistema.</p> <p>Para está actividad el tiempo máximo: un (1) día hábil</p>	Técnico Administrativo de ventanilla única y coordinador municipal	Formato de derecho de petición
2.	FALTA DE COMPETENCIA		





**EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP
PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**

Código:
COM-P-04

Versión:
03

Fecha de emisión:
30/09/2022

Página **11** de
25

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

	<p>Recepcionada la PQR por parte del técnico de ventanilla, si se advierte que la empresa no tiene competencia para resolverla, se informará de inmediato al interesado si este actúa de manera presencial, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado informara a los funcionarios respectivos de PQRS para elaborar el oficio para el competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará.</p> <p>Para está actividad tiempo máximo: cinco (5) días hábiles</p>	<p>Jefe de Oficina PQRS Y/o Profesional Universitario PQRS</p>	<p>Constancia de oficio de remisión</p>
<p>3.</p>	<p>REPARTO DE LAS PQR ESCRITAS</p> <p>El área de ventanilla, hace entrega de las solicitudes de los usuarios radicadas en la empresa y registradas en el Excel al Área de PQRS.</p> <p>Para está actividad tiempo máximo: un (1) día hábil.</p>	<p>Técnico Administrativo de ventanilla única</p>	<p>Libro radicador</p>
<p>4.</p>	<p>ANÁLISIS Y REGISTRO DE LAS PQR</p> <p>El Técnico administrativo a cargo de PQRS elabora la remisión de las PQRs recibidas, realizando la entrega entre los profesionales adscritos al área y/o a la</p>	<p>Técnico Administrativo PQRS</p>	<p>Formato Remisión</p>





**EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP
PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**

Código:
COM-P-04

Versión:
03

Fecha de emisión:
30/09/2022

Página **12** de
25

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

	<p>subgerencia responsable de la respuesta.</p> <p>El técnico, registra en el Excel de control la PQRS recibida con el fin de conocer la trazabilidad desde el ingreso hasta su notificación, insumo que posteriormente es utilizado para realizar el reporte al SUI.</p> <p>Para está actividad Tiempo máximo: un (1) día hábil.</p>		Excel de control PQRS
5.	<p>TRAMITE DE PQR :</p> <p>El Personal para el trámite de la PQR, analiza el contenido de la PQR y determina si para su resolución se requiere la programación de visita y/o concepto técnico Administrativo por parte del área encargada de la solución de la PQR.</p> <p>Para está actividad Tiempo máximo: un (1) día hábil.</p>	Jefe PQR/Profesional Universitario de	Control de visitas
6.	<p>PROGRAMACIÓN Y PRACTICA DE VISITAS</p> <p>El personal del área competente de resolver la solicitud, programa la visita, imprime el acta y la entrega al encargado de realizarla.</p> <p>Para está actividad Tiempo máximo: un (1) día hábil.</p>	Jefe de Oficina PQR/Profesional Universitario	Formato acta de visita





**EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP
PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**

Código:
COM-P-04

Versión:
03

Fecha de emisión:
30/09/2022

Página **13** de
25

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

7. REALIZACIÓN DE LAS VISITAS

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.

El encargado de la visita se desplaza hasta el lugar donde fue reportada la PQR, con el fin de verificar, los hechos manifiestos en la misma y practicar pruebas pertinentes en caso de ser necesario y registrar la información generada de la diligencia en el formato "acta de visita".

El formato de acta de visita debe ser diligenciado íntegramente por la persona designada para su realización y deberá ser suscrito por él, el usuario y/o testigos de la diligencia.

Para está actividad Tiempo máximo: tres (3) días

Funcionario delegado competente según el requerimiento de la visita

Formato acta de visita

8. ELABORACIÓN Y VALIDACIÓN DEL CONCEPTO TÉCNICO





**EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP
PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**

Código:
COM-P-04

Versión:
03

Fecha de emisión:
30/09/2022

Página **14** de
25

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

	<p>Teniendo en cuenta la información recopilada por el designado para la visita, éste procede a emitir el concepto técnico y realiza entrega al Jefe de PQRS y/o profesional universitario quienes revisan el concepto técnico respectivo y lo valida con la firma en el acta de visita</p> <p>El concepto técnico establece las acciones necesarias que permitan resolver la PQR de fondo.</p> <p>De quedar alguna actividad pendiente por dar cumplimiento, se le marcará con el seguimiento respectivo, por el personal designado del área que emitió el concepto, con el fin que la actividad sea ejecutada y/o realizada.</p> <p>Para está actividad Tiempo máximo: un (1) día hábil.</p>	<p>Funcionario delegado competente según el requerimiento de la visita</p> <p>Jefe de Oficina PQR/Profesional Universitario</p>	<p>Acta de visita y/o concepto técnico avalado</p>
10.	<p>ELABORACIÓN DE RESPUESTA</p> <p>El profesional encargado del trámite de la PQR, con el soporte técnico generado, procede a elaborar y registrar la respuesta de la PQR al usuario; donde se incluye el concepto, y la respuesta de fondo a la PQR.</p> <p>Al generar una respuesta de una PQR se debe tener en cuenta:</p> <ol style="list-style-type: none">1. La respuesta debe ser completa. Se debe atender todos y cada uno de los planteamientos y/o cuestionamientos		





**EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP
PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**

Código:
COM-P-04

Versión:
03

Fecha de emisión:
30/09/2022

Página **15** de
25

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

	<p>elevados por el peticionario a EPQ S.A.</p> <ol style="list-style-type: none">2. La respuesta debe ser motivada. Se deben motivar todas y cada una de las decisiones que toma respecto de los planteamientos y/o cuestionamientos elevados por el peticionario a EPQ S.A., con fundamento en todos los medios de prueba que se encuentren a su alcance.3. Se debe informar al peticionario cuando proceden el recurso de reposición y en subsidio el recurso de apelación, y por lo tanto, deben interponerse de manera conjunta.5. El plazo para generar la respuesta se cuenta desde el día en que se presenta la solicitud y puede ampliarse, hasta por el término legal, si se requiere la práctica de pruebas, caso en el cual EPQ S.A. debe emitir un Auto de Pruebas (o de apertura a pruebas) en donde se justifique la ampliación del plazo y se informe al interesado la fecha en que se producirá la respuesta a efecto de que a partir de ese momento no se produzca el silencio administrativo positivo, en el evento de no producirse la respuesta.6. Una vez realizada, revisada y registrada la comunicación, se procede a imprimir un original destinado al peticionario y 1 copia para el expediente de la PQR, anexándolas al expediente del caso o solicitud, con la firma del jefe de	<p>Jefe de PQRS/profesional Universitario</p>	<p>Resolución y/o Oficio de respuesta</p>
--	--	---	---





**EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP
PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**

Código:
COM-P-04

Versión:
03

Fecha de emisión:
30/09/2022

Página **16** de
25

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

	<p>PQRS y firma del funcionario que proyectó la respuesta.</p> <p>Para esta actividad Tiempo máximo: tres (03) días hábiles</p>		
<p>11.</p>	<p>CITACION PARA DILIGENCIA DE NOTIFICACION PERSONAL</p> <p>Recibida la comunicación de respuesta se procede a la elaboración y envío de la citación con número de radicado para la diligencia de notificación personal, remitida a la dirección o al correo electrónico (en caso de autorización expresa por parte del peticionario o recurrente), que figure en el expediente, o pueda obtenerse del Registro Mercantil. Cuando la notificación se realice de manera electrónica, esta deberá contener la constancia de notificación, respuesta y soportes respectivos, la prueba de entrega será impresa por el técnico Administrativo a cargo de ventanilla única y será entregada a la persona que solicitó el envío. Si no es posible la notificación electrónica, se realizará por medio de la notificación personal.</p> <p>Una vez emitido el acto administrativo y dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, se debe citar al peticionario, mediante escrito enviado por correo certificado a la última dirección suministrada en la radicación de la petición o al correo electrónico registrado, con el fin de que se</p>	<p>Técnico Administrativo PQRS</p>	<p>Oficio de citación para notificación personal</p>





**EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP
PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**

Código:
COM-P-04

Versión:
03

Fecha de emisión:
30/09/2022

Página **17** de
25

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

acerque a EPQ S.A sede principal o coordinaciones municipales para surtir la notificación.

En la comunicación debe expresársele exactamente el lugar al cual debe acudir, informando dirección completa, horario de atención y plazo para que comparezca a la diligencia de notificación personal.

Cuando no se conozca información sobre el destinatario, la citación se publicará en la página electrónica y en un lugar de acceso al público de EPQ S.A. Por un término de cinco (5) días.

La constancia del envío debe anexarse a la actuación, pues será requisito indispensable para la notificación por aviso.

En la diligencia de notificación personal se entregará al peticionario copia íntegra, autentica y gratuita del acto administrativo, con fecha y hora e información sobre los recursos que proceden, los plazos y ante quien debe interponerlos.

Para está actividad Tiempo máximo: tres (03) días hábiles





**EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP
PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**

Código:
COM-P-04

Versión:
03

Fecha de emisión:
30/09/2022

Página **18** de
25

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

12. NOTIFICACION POR AVISO

Procede cuando pasado el término de los cinco (5) días del envío de la citación, el interesado no asiste a la diligencia de notificación personal.

Consiste en el envío de un aviso a la última dirección suministrada en la radicación de la petición o correo electrónico registrado, acompañado de copia íntegra del acto administrativo.

En el aviso debe contener fecha, acto que se notifica con fecha, funcionario que lo expidió, recursos que proceden, plazos y ante quien debe interponerlos.

La comunicación por la cual se remite el acto administrativo que da respuesta a la petición o reclamación, será elaborada por el Técnico Administrativo o persona designada en el manual de funciones y firmada por el Jefe de Oficina de PQRS.

Cuando la notificación se realice de manera electrónica, se publicará en un lugar de acceso al público de EPQ S.A. con su debida respuesta, por el término de cinco (5) días hábiles, con la advertencia que esta se considera surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso. En cumplimiento del artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Para esta actividad Tiempo máximo: 5 (cinco) días hábiles

Técnico
Administrativo PQRS

Profesional
Universitario del
proceso de Gestión
Administrativa y
Financiera (sistemas)

Pantallazo publicación
inicial y de retiro





**EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP
PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**

Código:
COM-P-04

Versión:
03

Fecha de emisión:
30/09/2022

Página **19** de
25

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

13.

RECURSOS

Si el usuario sólo interpone el recurso de reposición: EPQ S.A. debe revisar su decisión teniendo en cuenta los nuevos argumentos y pruebas que el peticionario presentó.

Si la empresa, considera que su decisión se ajustó a derecho y la confirma o la modifica parcialmente, se le debe notificar al peticionario informándole que contra la misma ya no procede ningún otro recurso, se da por agotada la vía gubernativa y queda en firme la decisión.

Para esta actividad Tiempo máximo: 5 (cinco) días hábiles.

Si EPQ S.A. considera que es procedente revocar la decisión inicial, lo hará y notificará de la misma al peticionario.

Para esta actividad 3 (tres) días

Si el usuario interpone recurso de apelación, como subsidiario: EPQ S.A. una vez resuelto el recurso de reposición y este no es íntegramente favorable a las peticiones del usuario, enviará el expediente a la SSPD con el fin de que ellos surtan el recurso de apelación y tomen una decisión.

Si la SSPD decide modificar o revocar la decisión de EPQ S.A., notifica al recurrente

Jefe Oficina de PQRS

Acto administrativo notificado

Jefe Oficina
PQRS/Profesional
universitario/Técnico
Administrativo

Expediente completo





**EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP
PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**

Código:
COM-P-04

Versión:
03

Fecha de emisión:
30/09/2022

Página **20** de
25

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

	<p>y a la empresa para que de aplicación a lo ordenado por el ente de control.</p> <p>Si la SSPD decide inhibirse o confirmar la decisión de EPQ S.A., notifica al recurrente y a la empresa. En este caso la decisión de la Empresa queda en firme y el peticionario ya no tiene más recursos contra la misma, por lo cual debe procederse al cierre y archivo.</p> <p>Si EPQ S.A. confirma su decisión pero niega el recurso de apelación, debe notificar al peticionario de su decisión y conceder el recurso de queja que el interesado interpondrá directamente ante la SSPD. En este caso el ente de control puede:</p> <p>Confirmar la decisión de EPQ S.A. declarando improcedente el recurso de queja.</p> <p>Conceder y/o acceder al recurso de queja, para lo cual ordenará a EPQ S.A. dar trámite al recurso de apelación y remitir el expediente a la SSPD.</p>		
14.	<p>CIERRE Y ARCHIVO</p> <p>Una vez concluido el trámite de la solicitud, el técnico administrativo entrega al auxiliar administrativo el expediente para anexar guías pendientes y realizar el archivo físico, acorde a las normas establecidas y a las tablas de retención documental; para posterior transferencia al archivo central. Para esta actividad treinta (30) días hábiles.</p>	Técnico administrativo PQRS	Archivo expediente completo (petición-hasta recursos)





**EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP
PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**

Código:
COM-P-04

Versión:
03

Fecha de emisión:
30/09/2022

Página **21** de
25

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

15. INFORMES

El Técnico administrativo presentará un informe mensual de PQRS al Jefe de la Oficina como mecanismo de autocontrol.

Para está actividad los primeros 5 (cinco) días del mes siguiente

El Jefe de oficina de PQRS informara mensualmente al subgerente comercial acerca de los indicadores de gestión generados en el trámite de las solicitudes de los usuarios.

Para está actividad los primeros 5 (cinco) días del mes siguiente

El técnico administrativo presenta la información referente a las reclamaciones y quejas que presenten los suscriptores o usuarios, recibidas y resueltas en el periodo de reporte, así como los pendientes por resolver, correspondientes a periodos anteriores para ser cargada por el técnico Administrativo de la Subgerencia Administrativa y Financiera a través del SUI en los plazos y condiciones señaladas.

Para está actividad los primeros 10 (diez) días del mes siguiente

Para está actividad los informes solicitados por las dependencias serán responsabilidad

Técnico
administrativo PQRS

Informe mensual

Jefe de oficina
PQR/Profesional
Universitario

Informe de
indicadores

Técnico
Administrativo

Correo
epq.sui@hotmail.com





**EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP
PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**

Código:
COM-P-04

Versión:
03

Fecha de emisión:
30/09/2022

Página **22** de
25

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

<p>del Jefe de Oficina y profesional Universitario del proceso de PQRS.</p> <p>Para esta actividad el tiempo de requerimiento</p> <p>El informe semestral de PQRS establecido en la ley 1474 será responsabilidad del jefe de la Oficina Asesora de Control interno, quien dispondrá del archivo de control de las PQRS y los expedientes respectivos.</p> <p>Para esta actividad es semestral</p>	<p>Jefe de Oficina y profesional Universitario</p> <p>Jefe de la Oficina de Control Interno de Gestión</p>	<p>Informes PQRS sui</p> <p>Informes</p>
--	--	--

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- ❖ Constitución Política de Colombia
- ❖ Ley 142 de 1994
- ❖ Ley 1755 de 2015
- ❖ Ley 1437 de 2011, "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- ❖ Ley 1474 de 2011, Estatuto anticorrupción "por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".





**EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP
PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**

Código:
COM-P-04

Versión:
03

Fecha de emisión:
30/09/2022

Página **23** de
25

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

- ❖ Decreto Ley 019 de 2012, “por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- ❖ Decreto 1166 de 2016 “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”
- ❖ Decreto 1499 de 2017 – Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y su componente MECI
- ❖ Resolución CRA 151 de 2001, “Regulación Integral de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo”.
- ❖ Concepto Unificado No. 15, Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
- ❖ Contrato de condiciones uniformes
- ❖ Acuerdo 0007 del 2012
- ❖ Nomograma

8. ANEXOS

- ❖ Formato de Excel documental
- ❖ PQR radicada
- ❖ Constancia de oficio de remisión
- ❖ Formato de derecho de petición
- ❖ Formato Remisión
- ❖ Excel de control PQRS
- ❖ Libro radicador
- ❖ Control de visitas





**EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP
PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**

Código:
COM-P-04

Versión:
03

Fecha de emisión:
30/09/2022

Página **24** de
25

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

- ❖ Formato acta de visita
- ❖ Acta de visita y/o concepto técnico avalado
- ❖ Resolución y/o Oficio de respuesta
- ❖ Oficio de citación para notificación personal
- ❖ Pantallazo publicación inicial y de retiro
- ❖ Acto administrativo notificado
- ❖ Expediente completo
- ❖ Archivo expediente completo(petición-hasta recursos)
- ❖ Informe mensual
- ❖ Informe de indicadores
- ❖ Correo epq.sui@hotmail.com
- ❖ Informes PQRS sui
- ❖ Informes





**EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP
PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**

Código:
COM-P-04

Versión:
03

Fecha de emisión:
30/09/2022

Página **25** de
25

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

Segunda actualización realizada por: Gloria Patricia Arias Castaño Técnico Administrativo de PQRS	
Revisado por: Dr. Julio Ernesto Ospina Jefe de Oficina PQRS	
Aprobado por: Yurani Lorena Villegas Alzate Subgerente Comercialización de Servicios y Atención Al Cliente	

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción del cambio
25/09/2014	01	Inicia Procedimiento Peticiones quejas y reclamos Código COM-P-04
13/12/2018	02	Actualización cambio de razón social Empresa Sanitaria del Quindío Esaquin por Empresas Públicas del Quindío
30/09/2022	03	Actualización por Rediseño de Las Empresas Públicas Del Quindío S.A. ESP, Fijado Mediante Acuerdo De Junta Directiva No. 007 Del 28 De Diciembre De 2020.

