

	<b>ATENCION DE PQR's (SOLICITUDES, RECLAMACIONES, QUEJAS Y RECURSOS)</b>		Tipo de proceso: Misional
			Proceso: Gestión comercial
			Código: PR-05
			Versión: 02
Fecha de elaboración: 18 -11 -2019		Fecha de última modificación: 18 -06 -2020	

1. **Objetivo:** Establecer las actividades para asegurar la debida atención de las Solicitudes, quejas, reclamos y recursos presentados por los usuarios y personas interesadas, derivados de la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en las diferentes Áreas de Prestación.

2. **Ambito:** Este procedimiento aplica para las actividades de recepción (verbal o escrita), radicación, generación de Orden de trabajo, preparación y notificación de la respuesta al peticionario.

### 3. Legislación aplicable:

- ❖ Ley 142 de 1994: Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.
- ❖ Ley 1437 de 2011 o Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- ❖ Resolución compilatoria No. SSPD - 20101300048765 DEL 14- 12- 2010 Por la cual se expide la Resolución Compilatoria respecto de las solicitudes de información al Sistema Único de Información - SUI de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
- ❖ Resolución número SSPD 20151300054575 del 18 de diciembre de 2015. Por la cual se establece el reporte de información de los derechos de petición, quejas y recursos presentados por los suscriptores o usuarios, a través del Sistema Único de Información (SUI).
- ❖ Resolución SSPD-20188000076635 de 2018. Por la cual se modifica el Anexo de la Resolución número SSPD 20151300054575 del 18 de diciembre de 2015.

### 4. Documentos relacionados e información de interés

<https://www.superservicios.gov.co/normativa>

Circular externa 006 SSPD de 2007. Superintendencia de servicios públicos. Debido proceso dentro del procedimiento de defensa del usuario de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.

Circulares Externas SSPD 003 y 008 de 2004.

### TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

**DERECHOS DE PETICIÓN:** Se considera Derecho de Petición la solicitud de reconocimiento de un derecho, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos, presentados por los suscriptores o usuarios a los prestadores, respecto de la facturación, suspensión, terminación y corte del servicio, negativa a la disponibilidad

	<b>ATENCION DE PQR's (SOLICITUDES, RECLAMACIONES, QUEJAS Y RECURSOS)</b>		Tipo de proceso: Misional
			Proceso: Gestión comercial
			Código: PR-05
			Versión: 02
Fecha de elaboración: 18 -11 -2019		Fecha de última modificación: 18 -06 -2020	

y prestación efectiva del servicio y, en general, a cualquier controversia, solicitud o requerimiento que surja frente a la prestación de un servicio público domiciliario o por incumplimiento a lo previsto en los contratos, incluido el de condiciones uniformes.

#### **Tipos de derecho de petición:**

Dependiendo el tipo de actuación que contempla la solicitud presentada, se clasifican así:

1	Reclamación
2	Queja
4	Recurso de Reposición
5	Recurso de Reposición y Subsidiario de Apelación.
6	Solicitud

**RECLAMACIÓN:** 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

Conforme al reporte que es necesario realizar a la SSPD, se consideran reclamaciones aquellas quejas o recursos presentados por los suscriptores o usuarios a los prestadores, respecto de los cuales exista inconformidad o controversia. Generalmente está asociada la factura o cobro.

**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.

**RECURSOS.** 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. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

	<b>ATENCION DE PQR's (SOLICITUDES, RECLAMACIONES, QUEJAS Y RECURSOS)</b>		Tipo de proceso: Misional
			Proceso: Gestión comercial
			Código: PR-05
	Fecha de elaboración: 18 -11 -2019	Fecha de última modificación: 18 -06 -2020	Versión: 02

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos. (**Ley 142 de 1994, Artículo 154.**)

**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.

**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

**SOLICITUDES:** Son tipo de peticiones que consisten en solicitudes presentadas por los suscriptores o usuarios a los prestadores y que no se derivan de una inconformidad o controversia entre el suscriptor o Usuario y la empresa. (Solicitud de información, donaciones requerimiento particulares diferentes a una queja o reclamo (Inconformidad).

**TIPO DE TRÁMITE.** Corresponde a un código que hace referencia a la clasificación del derecho de petición, de acuerdo con la siguiente tabla:

**CÓDIGO TIPO DE TRÁMITE**

1	Reclamación
2	Queja
3	Denuncia
4	Recurso de Reposición
5	Recurso de Reposición y Subsidiario de Apelación.
6	Solicitud de información, de copias de documentos, otras solicitudes

**CAUSAL.** Corresponde a la clasificación del detalle de causales se debe aplicar el derecho de petición para el reporte al SUI :

	<b>ATENCION DE PQR's (SOLICITUDES, RECLAMACIONES, QUEJAS Y RECURSOS)</b>		Tipo de proceso: Misional
			Proceso: Gestión comercial
	Fecha de elaboración: 18 -11 -2019	Fecha de última modificación: 18 -06 -2020	Código: PR-05

#### DETALLE CAUSAL

CODIGO	CAUSAL
F	Facturación
P	Prestación

**TIPO RESPUESTA.** Corresponde al código asignado al resultado final que ha tenido la petición efectuada por el suscriptor o usuario, conforme con la siguiente tabla:

#### TIPO DE RESPUESTA

1 Accede	7 Rechaza
2 Accede parcialmente	8 Traslada por competencia
3 No Accede	9 Pendiente de respuesta
4 Confirma	10 Sin respuesta
5 Modifica	11 Archiva

Donde:

1. Accede. Cuando el prestador acoge todas las pretensiones del suscriptor o usuario.
2. Accede parcialmente. Cuando el prestador acoge parcialmente las pretensiones del suscriptor o usuario.
3. No accede. Cuando el prestador no acoge ninguna de las pretensiones del suscriptor o usuario.
4. Confirma. Cuando el prestador no cambia la decisión inicial, al resolver el recurso de reposición.
5. Modifica. Cuando el prestador efectúa cambios a la decisión inicial, al resolver el recurso de reposición.
6. Revoca. Cuando el prestador cambia totalmente la decisión inicial, al resolver el recurso de reposición.
7. Rechaza. Cuando se rechaza el trámite de los recursos de reposición o recursos de reposición y en subsidio el de apelación, por las causales establecidas en la Ley 142 de 1994 y en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
8. Traslada por competencia. Cuando la petición no es de competencia de la ESP.
9. Pendiente de respuesta. Cuando el prestador aún se encuentra dentro de los términos legales para dar respuesta o se encuentra dentro de los términos de suspensión por decreto y práctica de pruebas. Igualmente aplica cuando el trámite se encuentra pendiente de respuesta, debido a que el suscriptor o usuario no ha aportado los documentos solicitados para que la ESP pueda responder de fondo.
10. Sin respuesta. Cuando para la fecha de reporte se han vencido los términos de ley sin que se haya emitido respuesta.
11. Archiva. Cuando el trámite termina por acuerdo de pago, transacción, conciliación o por desistimiento presentado por el suscriptor o usuario.

 <small>EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS S.A. E.S.P.</small>	<b>ATENCION DE PQR's (SOLICITUDES, RECLAMACIONES, QUEJAS Y RECURSOS)</b>		Tipo de proceso: Misional
			Proceso: Gestión comercial
	Fecha de elaboración: 18 -11 -2019	Fecha de última modificación: 18 -06 -2020	Código: PR-05

## 6. Actividades y responsables

	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO														
<b>I. TRAMITE DE SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMACIONES</b>																	
<b>1. RECEPCION Y RADICACION</b>																	
<p>Los usuarios o comunidad en general podrán realizar los siguientes trámites (PQR's):</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;">CÓDIGO TIPO DE TRÁMITE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td>Reclamación</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td>Queja</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td>Denuncia</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td>Recurso de Reposición</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">5</td> <td>Recurso de Reposición y Subsidiario de Apelación.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">6</td> <td>Solicitud de información, de copias de documentos, otras solicitudes</td> </tr> </tbody> </table> <p>La recepción de las PQR puede realizarse de dos formas:</p> <p><b>Escrita: Presencial o por correo electrónico</b></p> <p><b>-Presencial:</b> la empresa podrá entregar al interesado un formato para que redacte su petición, queja o reclamo. Recibido el formato, el Auxiliar Comercial procede a la radicación en el módulo de PQR, asignando un consecutivo único. De manera prioritaria se entregará al usuario copia de la queja radicada indicando el Número asignado en el sistema comercial. La copia del expediente debe quedar suscrita por el usuario.</p>	CÓDIGO TIPO DE TRÁMITE		1	Reclamación	2	Queja	3	Denuncia	4	Recurso de Reposición	5	Recurso de Reposición y Subsidiario de Apelación.	6	Solicitud de información, de copias de documentos, otras solicitudes	<b>X</b>	Auxiliar comercial	Carta del usuario, email (cuando aplique) PQR radicada
CÓDIGO TIPO DE TRÁMITE																	
1	Reclamación																
2	Queja																
3	Denuncia																
4	Recurso de Reposición																
5	Recurso de Reposición y Subsidiario de Apelación.																
6	Solicitud de información, de copias de documentos, otras solicitudes																



## ATENCION DE PQR's (SOLICITUDES, RECLAMACIONES, QUEJAS Y RECURSOS)

Tipo de proceso: Misional

Proceso: Gestión comercial

Código: PR-05

Fecha de elaboración: 18 -11 -2019

Fecha de última modificación: 18 -06 -2020

Versión: 02

### -Vía correo electrónico:

El peticionario podrá utilizar los siguientes canales para presentar sus PQR vía correo electrónico:

clienteplato@semsaesp.com  
clientepivijay@semsaesp.com  
clientetenerife@semsaesp.com  
clientetamalameque@semsaesp.com  
clientezonabananera@semsaesp.com

O podrá acceder a la página web [www.semsaesp.com](http://www.semsaesp.com), a través del formulario contáctenos.

Se procede a ingresar la PQR en el sistema y se envía al usuario un correo electrónico confirmando el recibo de su PQR y el consecutivo asignado en el sistema comercial (Modelo según anexo 1).

**Verbal (Presencial o telefónicamente):** el auxiliar de PQR identificará si la PQR corresponde a una queja, reclamo o solicitud. De ser así, debe procederse radicar el caso directamente en el software, asignando un código y entregando el número radicado al Peticionario.

Si la PQR corresponde a una solicitud, inquietud o consulta, y si esta puede ser resuelta de manera verbal durante la estancia del usuario en la sede de la empresa, o en la llamada telefónica, la respuesta se dará verbal. No obstante la visita o llamada se debe contabilizar el reporte de visitas.

De manera prioritaria se entregará al usuario copia de la queja radicada indicando el Número asignado en el sistema comercial. La copia del expediente debe quedar suscrita por el usuario.(Cuando exista radicación).

### Recepción de Recursos, y de Recurso de Reposición y Subsidiario de Apelación:

-Para la recepción de los recursos se debe proceder en el software a radicar de la siguiente manera:

Identificar si corresponde a un recurso originado por una queja o reclamo que previamente haya respondido la Empresa.

De ser así, al digitar la matricula el software, de manera automática se muestra la PQR precedente.

Se debe por lo tanto indicar el tipo de recursos y continuar la digitación del formulario de radicación. Una copia del radicado se entrega al usuario.



**Nota: todos los recursos deben ser informados a la Coordinación Comercial y a la Dirección de Servicios de manera inmediata.**

## 2. RECEPCIÓN DEL MEDIO DE NOTIFICACION A LA RESPUESTA

Durante el evento de recepción de la PQR, o de los Recursos, el peticionario o usuario debe dejar por escrito el medio de **notificación** escogido para obtener la respuesta a su PQR, que podrán ser:

Auxiliar comercial

Autorización medio y notificación

<p><b>Dirección física: indicar la dirección, barrio, casa.</b></p> <p><b>Correo electrónico:</b> deberá constar la dirección del correo electrónico en el formulario de radicación de la PQR Una vez obtenido el número de radicado se procede a enviar correo electrónico al peticionario con el radicado de la Solicitud e indicando que autorice por este mismo medio su decisión de notificación a través del correo electrónico. (Modelo según anexo 1).</p> <p>En ambos casos deberá constar por escrito el medio de notificación escogido.</p> <p>En orden de ideas, la recepción de una PQR puede realizarse por correo electrónico y la notificación por correo electrónico, o a la dirección de notificación física, si el peticionario así lo indicare.</p>			
<p><b>3. Generación de la OT</b></p> <p>De manera automática se procede a generar la Orden de Trabajo correspondiente y se procede a la entrega al área técnica para su atención en terreno, cuando se requiera una visita para la toma de la decisión.</p> <p>En los casos que no se requiera visita para la toma de la decisión, deberá de igual forma generarse una Orden de Trabajo, que deberá ser solucionada por el responsable ( del área administrativa, comercial o técnica), la cual soporta la decisión empresarial y el proceso de notificación de la respuesta al usuario o peticionario.</p>		Auxiliar comercial	Orden de Trabajo
<p><b>4. Asignación y atención de las OT:</b></p> <p>Las órdenes de trabajo son entregadas al área responsable de su atención, dejando evidencia de la entrega.</p>		Auxiliar comercial	No aplica.

<p>De manera prioritaria todas las órdenes de trabajo deben ser atendidas dentro de los <b>5 días siguientes</b> a la radicación de la PQR en el sistema.</p> <p>El área responsable (Área Operativa, Administrativa o Técnica al momento del diligenciamiento de la Orden de Trabajo que requieran visita, debe proceder al diligenciamiento total de la Orden de Trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La letra debe ser legible</li> <li>• Se debe colocar nombre y firma del usuario</li> <li>• Preferiblemente un número telefónico de contacto</li> <li>• Verificar la dirección real cuando sea el caso, dejando la observación en la respectiva Orden de Trabajo.</li> <li>• Debe indicar las actividades ejecutadas, personal, materiales utilizados y su cantidad.</li> <li>• <b><u>Una copia de la Orden de trabajo debe ser entregada al usuario.</u></b></li> </ul>			
<p><b>5. CIERRE DE LA ORDEN DE TRABAJO</b></p> <p>El área técnica debe asegurar el cierre, <u>calificación</u> y devolución al área comercial, dentro de las <b>48 horas siguientes a su atención.</b></p> <p>En dicha orden además debe indicarse el costo total directo de los materiales y mano de obra empleados que deben ser facturados al usuario.</p> <p>Cuando la orden contenga materiales y mano de obra que deban ser facturados al usuario, se procede a realizar y/o reportar a la Coordinación Comercial el valor total de los Diferidos que deben incluirse en el próximo periodo de facturación.</p> <p>La orden cerrada es archivada de manera conjunta con la PQR</p>		Auxiliar comercial	Orden de Trabajo
<p><b>6. PREPARACIÓN DE LA RESPUESTA A LA PQR</b></p>		Auxiliar comercial	Respuesta a la PQR (Software comercial)

 <small>EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P.</small>	<b>ATENCIÓN DE PQR's (SOLICITUDES, RECLAMACIONES, QUEJAS Y RECURSOS)</b>		Tipo de proceso: Misional
			Proceso: Gestión comercial
	Fecha de elaboración: 18 -11 -2019	Fecha de última modificación: 18 -06 -2020	Código: PR-05

<p>Tomando como base el resultado de la visita, a más tardar el <b>día 10 al recibo de la PQR (Norma interna)</b>, se procede a elaborar la respuesta a la PQR, otorgando los recursos que legalmente proceden. Ver <b>Ley 142 de 1994, Artículo 154. De los recursos.</b></p> <p>Nota: El recurso de apelación sólo puede interponerse como subsidiario del de reposición ante la superintendencia.</p> <p>La respuesta a la PQR en todo caso nunca podrá exceder <b>los 15 días hábiles siguientes</b> contados desde la fecha de radicación de la PQR.</p> <p>Para todos los efectos podrá existir la práctica de pruebas, que conlleven una ampliación del término de la respuesta, conforme a lo estipulado en la Sección III del presente procedimiento.</p>			
<p><b>7. PROCESO DE CITACIÓN A NOTIFICACIÓN</b></p> <p><b>A una dirección física (Domicilio):</b> Teniendo en cuenta el medio escogido por el peticionario, y con soporte en el software comercial, módulo PQR, se procede a la citación a notificación de la respuesta elaborada. Se deberá garantizar que la citación en todo caso se elabore en concordancia con la fecha de la respuesta, y se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición de la respuesta a la PQR, dejando la evidencia del caso.</p> <p><b>Por correo electrónico:</b> desde el correo electrónico destinado para los clientes, se enviará la citación al usuario, archivando una copia impresa del correo en el expediente del usuario.</p> <p>Respecto a la citación se cita lo contenido en la Ley 1437 de 2011 o Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo:</p> <p><i>Artículo 68. Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará una citación a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse</i></p>		Auxiliar comercial	Citación a notificación PQR (Software comercial) Email: cuando aplique.

 <small>EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P.</small>	<b>ATENCION DE PQR's (SOLICITUDES, RECLAMACIONES, QUEJAS Y RECURSOS)</b>		Tipo de proceso: Misional
			Proceso: Gestión comercial
	Fecha de elaboración: 18 -11 -2019	Fecha de última modificación: 18 -06 -2020	Código: PR-05

<p><i>del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente.</i></p> <p><i>Cuando se desconozca la información sobre el destinatario señalada en el inciso anterior, la citación se publicará en la página electrónica o en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días.</i></p>			
<p><b>8. PROCESO DE NOTIFICACIÓN Y ENTREGA DE RESPUESTA</b></p> <p><b>Personal:</b> Vencido el término de la citación (5 días a la fecha de expedición de la respuesta a la PQR), y de contarse con la notificación presencial del peticionario, se procede, con apoyo en el software comercial, a diligenciar el Acta de Notificación, y se acompaña de la entrega de la respuesta a la PQR en original.</p> <p>El expediente es archivado conjuntamente con el documento radicado PQR inicial.</p> <p><b>Por correo electrónico:</b> desde el correo electrónico asignado a los clientes, y si se cuenta con la respectiva autorización del peticionario, se enviará la notificación al usuario, archivando una copia impresa del correo en el expediente del usuario.</p> <p>Respecto a la notificación se cita lo contenido en la ley Ley 1437 de 2011 o Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo:</p> <p><b>Artículo 67. Notificación personal.</b> Las decisiones que pongan término a una actuación administrativa se notificarán personalmente al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse.</p>		Auxiliar comercial	Notificación de la PQR (Software comercial) Email: cuando aplique

 <small>EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P.</small>	<b>ATENCION DE PQR's (SOLICITUDES, RECLAMACIONES, QUEJAS Y RECURSOS)</b>		Tipo de proceso: Misional
			Proceso: Gestión comercial
			Código: PR-05
			Versión: 02
Fecha de elaboración: 18 -11 -2019		Fecha de última modificación: 18 -06 -2020	

<p><i>En la diligencia de notificación se entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo, con anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo.</i></p> <p><i>El incumplimiento de cualquiera de estos requisitos invalidará la notificación.</i></p>			
<p><b>9. NOTIFICACION POR AVISO</b></p> <p><b>Por correo electrónico:</b> en caso que se evidencie que no hubo éxito en proceso de notificación vía correo electrónico, se procede a la Notificación por Aviso, es decir, a la entrega de la Respuesta a la PQR, lo cual debe suceder el día sexto (6) a la emisión del Acto empresarial (Respuesta a la PQR).</p> <p>De no contarse con dirección física o notificación, deberá publicarse, por un término de cinco (5) días en los cuales debe permanecer fijada en la cartelera de la oficina de atención al usuario, o en la página electrónica, por el término de cinco (5) días, dejando la trazabilidad de los tiempos en que se publica en la respectiva cartelera y cuando se desfija.</p> <p>Copia del expediente de la notificación por aviso debe reposar en el expediente de la PQR.</p> <p><b>Para los casos de Notificación Personal:</b></p> <p>Vencido el plazo otorgado para el proceso de notificación personal sin que esta haya sido efectiva (El peticionario no asistió al proceso de Notificación Personal), se procede a la Notificación por Aviso, es decir, a la entrega de la Respuesta a la PQR, lo cual debe suceder el día sexto (6) a la emisión del Acto empresarial (Respuesta a la PQR).</p> <p>De no contarse con dirección física o notificación, deberá publicarse, por un término de cinco (5) días en los cuales debe permanecer fijada en la cartelera de la oficina de atención al usuario, o en la página electrónica, por el término de cinco (5) días, dejando la trazabilidad de los tiempos en que se publica en la respectiva cartelera y cuando se desfija.</p>		Auxiliar comercial	Notificación por aviso de la PQR (Software comercial) Email: cuando aplique

 <small>EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P.</small>	<b>ATENCION DE PQR's (SOLICITUDES, RECLAMACIONES, QUEJAS Y RECURSOS)</b>		Tipo de proceso: Misional
			Proceso: Gestión comercial
	Fecha de elaboración: 18 -11 -2019	Fecha de última modificación: 18 -06 -2020	Código: PR-05

<p>Respecto a la Notificación por Aviso se cita lo contenido en la Ley 1437 de 2011 o Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo:</p> <p><b>Artículo 69. Notificación por aviso.</b> <i>Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. <u>El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.</u></i></p>			
<b>II. DE LOS RECURSOS</b>			
<p>En los casos que proceda el recurso de reposición, en la vía gubernativa, igualmente deberá respetarse íntegramente el debido proceso establecido en la <b>Sección I. Del presente procedimiento</b>. Con la claridad que la respuesta debe ser resulta y/o avalada por el <u>superior inmediato</u> de la persona que resolvió el derecho de petición inicial.</p> <p>En los casos que proceda el recurso de reposición y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia y una vez resuelto el recurso de reposición y siempre que el usuario hubiere interpuesto como subsidiario el de apelación, la empresa, a través de la <u>Coordinación Comercial</u>, deberá remitir la totalidad del expediente, es decir con todo lo actuado por las partes, a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, a través del procedimiento particular establecido.( ver anexo 3).</p>		<p>Auxiliar comercial/          Coordinador comercial y/o coordinador Integral           Abogado</p>	<p>Carta del usuario (cuando aplique)          PQR radicada          Registro o comunicación del envío expediente a la SSPD.</p>

<p>Es responsabilidad de Cada Coordinación remitir el expediente completo a la Coordinación Comercial, para su posterior envío a través del correo de notificaciones.</p> <p>“El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.</p> <p>De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la empresa que enumera el inciso primero de este artículo debe hacerse uso dentro de los cinco días siguientes a aquel en que la empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, en la forma prevista en las condiciones uniformes del contrato.”(Artículo 159 de la Ley 142 de 1994)</p> <p>Se debe enviar a la Superintendencia el expediente para tramitar el recurso de apelación presentado, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en la cual se <b>notifique la decisión del recurso de reposición.</b></p> <p>El expediente que se remita debe contener por lo menos: La documentación relativa a la reclamación inicial, la decisión empresarial con su constancia de notificación, el recurso de reposición presentado por el usuario, la decisión empresarial del recurso de reposición con su constancia de notificación, la factura objeto del recurso cuando este haya sido presentado por facturación, las actas de visitas, de suspensiones, de cortes, de aforo, de laboratorio, de análisis de sellos, las constancias de estrato y los demás soportes técnicos que se requieran según el caso</p>			
<p><b>III. PRACTICA DE PRUEBAS</b></p>			
<p>Antes del vencimiento del plazo inicial para la atención de los derecho de petición y recursos(que se interponga contra el acto que atienda la petición presentada), si no fuese posible resolver la petición</p>		<p>Auxiliar comercial y/o Coordinador Integral  Abogado</p>	<p>Notificación del periodo probatorio (Software comercial) Orden de Trabajo por practica de pruebas</p>

o recursos en un plazo máximo de 15 días, podrá solicitarse la práctica de pruebas, bajo los siguientes considerandos:

- El término máximo concedido en el CPACA para la práctica de pruebas es de treinta (30) días hábiles, es decir, el doble del tiempo que se concede para responder las peticiones, quejas y recursos.
- Notificar al peticionario según el medio de notificación escogido, y antes del vencimiento, el plazo adicional que se decreta para la práctica de pruebas, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta.
- “Vencido el término probatorio, seguirán corriendo los términos de respuesta de la petición o recurso de forma ordinaria, por lo que si éstos superan el término de respuesta o de notificación establecidos en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 y el CPACA, será posible que el usuario acuda al instituto del silencio administrativo positivo, ante la falta de respuesta.”

Respecto al tiempo probatorio, se cita lo contenido en la Ley 1437 de 2011 o Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo:

**ARTÍCULO 40. PRUEBAS.** *Durante la actuación administrativa y hasta antes de que se profiera la decisión de fondo se podrán aportar, pedir y practicar pruebas de oficio o a petición del interesado sin requisitos especiales. Contra el acto que decida la solicitud de pruebas no proceden recursos. El interesado contará con la oportunidad de controvertir las pruebas aportadas o practicadas dentro de la actuación, antes de que se dicte una decisión de fondo....*

Las evidencias de este plazo probatorio de incorporan al expediente de la PQR.

Email: cuando aplique

**IV CIERRE DEL EXPEDIENTE.**

 <small>EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS S.A. E.S.P.</small>	<b>ATENCION DE PQR's (SOLICITUDES, RECLAMACIONES, QUEJAS Y RECURSOS)</b>		Tipo de proceso: Misional
			Proceso: Gestión comercial
	Fecha de elaboración: 18 -11 -2019		Código: PR-05
			Fecha de última modificación: 18 -06 -2020

Está a cargo del Coordinador Integral con soporte en el Auxiliar Comercial; y consiste en verificar la conformidad del expediente de la PQR y tomar los correctivos del caso.	<b>x</b>	Coordinador Integral/ Auxiliar comercial	No aplica
---	----------	--	-----------

	DOCUMENTO/REGISTROS	LUGAR DE ARCHIVO	FORMA DE ARCHIVO	RESPONSABLE
	Carta de usuarios, correo electrónico (pqr)/ Recurso.	Carpeta PQR	Cronológico, Anual	Auxiliar comercial
	Radicado de la PQR, con Citación a notificación (Solicitando Autorización medio de notificación.)	Carpeta PQR	Cronológico, Anual	Auxiliar comercial
	Autorización medio de notificación( documento firmado por el cliente, o correo electrónico)	Carpeta PQR	Cronológico, Anual	Auxiliar comercial
	Orden de Trabajo	Carpeta PQR y Software comercial	Cronológico, Anual	Auxiliar comercial
	Respuesta a la PQR (Software comercial)/ o al Recurso	Carpeta PQR y Software comercial	Cronológico, Anual	Auxiliar comercial
	Notificación de la PQR (Software comercial) Email: cuando aplique	Carpeta PQR y Software comercial	Cronológico, Anual	Auxiliar comercial
	Notificación por aviso de la PQR (Software comercial) Email: cuando aplique	Carpeta PQR y Software comercial	Cronológico, Anual	Auxiliar comercial
	Notificación del periodo probatorio (Software comercial) Orden de Trabajo por practica de pruebas Email: cuando aplique	Carpeta PQR y Software comercial	Cronológico, Anual	Auxiliar comercial
	Registro o comunicación del envío expediente a la SSPD.	Carpeta PQR y Software comercial	Cronológico, Anual	Auxiliar comercial

## 7. Aprobaciones:

 <small>EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS S.A. E.S.P.</small>	<b>ATENCION DE PQR's (SOLICITUDES, RECLAMACIONES, QUEJAS Y RECURSOS)</b>		Tipo de proceso: Misional
			Proceso: Gestión comercial
	Fecha de elaboración: 18 -11 -2019	Fecha de última modificación: 18 -06 -2020	Código: PR-05
		Versión: 02	

DETALLE		FECHA	FIRMA
<b>ELABORÓ:</b>	Marcela Camargo Jhojana Alean	18/11/2019	N.A
<b>REVISÓ</b>	Jhojana Alean	18/11/2019	N.A
<b>APROBÓ</b>	Nelson Guzmán Villegas	18/11/2019	N.A

 <small>EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P.</small>	<b>ATENCION DE PQR's (SOLICITUDES, RECLAMACIONES, QUEJAS Y RECURSOS)</b>		Tipo de proceso: Misional
			Proceso: Gestión comercial
	Fecha de elaboración: 18 -11 -2019	Fecha de última modificación: 18 -06 -2020	Código: PR-05

Anexo 1

Plato, Junio 11 de 2020

Señor(a):

XXXXXXXXXXXXXX

[XXXXXXXXXXXXX@gmail.com](mailto:XXXXXXXXXXXXX@gmail.com)

**Referencia: Matrícula No. xxxxxx Radicado PQR No. XXX// Solicitud (/Queja / Reclamo)**

Gracias por contactarnos a través del correo electrónico [clienteplato@semsaesp.com](mailto:clienteplato@semsaesp.com)

En atención a correspondencia recibida, le informamos que procedimos a radicar **Solicitud PQR No. XXXXXX** por concepto XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (Indicar aquí el concepto del SOFTWARE), donde dejamos constancia de su solicitud manifiesta a través del correo electrónico.

Conforme a los términos legales, daremos respuesta a la solicitud a más tardar dentro de los quince (15) días hábiles, contados a partir de la fecha del recibido conforme; es decir, a partir del **xxx de Junio de 2019**. La decisión de la empresa en relación con la solicitud, le será notificada a su dirección física registrada en nuestro sistema comercial: **CR 45 84 1006** salvo que para mayor agilidad, autorice la notificación por medio electrónico exclusivamente.

Si está de acuerdo con el trámite de la **NOTIFICACIÓN VÍA ELECTRÓNICA**, agradecemos nos confirme su aceptación. De no recibir respuesta a esta comunicación, se notificará la resolución del radicado en mención, por medio físico a la dirección de suministro del servicio.

Cualquier inquietud comuníquese con nosotros a las teléfonos de Atención al cliente: xxxxxx, o al correo electrónico [clienteplato@semsaesp.com](mailto:clienteplato@semsaesp.com)

Cordialmente,

**xxx**

**Auxiliar Comercial**

Municipio de Plato

	<b>ATENCION DE PQR's (SOLICITUDES, RECLAMACIONES, QUEJAS Y RECURSOS)</b>		Tipo de proceso: Misional	
			Proceso: Gestión comercial	
	Fecha de elaboración: 18 -11 -2019		Fecha de última modificación: 18 -06 -2020	
			Versión: 02	

## Anexo 2. Detalle de Causales PQR's

### ANEXO RESOLUCIÓN SSPD-20188000076635 DE 2018

Causal	Código de causal	Detalle de causal	Servicio						Descripción del detalle de causal
			Acueducto	Alcantarillado	Aseo	Energía	Gas natural	Glp	
FACTURACIÓN	101	Inconformidad con el aforo	1	1	1	1	1	0	Inconformidad relacionada con el aforo de acuerdo con las disposiciones establecidas en la normativa vigente para cada servicio público.
FACTURACIÓN	102	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado.	1	1	1	1	1	0	Desacuerdo con la cantidad de unidades de consumo (metros cúbicos, kilovatios hora), o de producción facturadas.
FACTURACIÓN	103	Cobros inoportunos	1	1	1	1	1	0	Inconformidad con cobros no realizados oportunamente por error u omisión por parte de la empresa de conformidad con el artículo 150 Ley 142.
FACTURACIÓN	105	Cobro por servicios no prestados	1	1	1	1	1	0	Reclamaciones donde el suscriptor o usuario manifiesta que no tiene disponibilidad del servicio facturado.
FACTURACIÓN	106	Datos generales incorrectos	1	1	1	1	1	0	Desacuerdo con la información correspondiente a los datos generales de la facturación diferentes a costos.
FACTURACIÓN	107	Cobro múltiple y/o acumulado	1	1	1	1	1	0	Desacuerdo con el cobro en razón a que este se realiza en repetidas ocasiones (varias veces el mismo periodo) o se acumulan varios periodos en la misma factura.
FACTURACIÓN	108	Entrega inoportuna o no entrega de la factura	1	1	1	1	1	1	Reclamación por no entrega de la factura o cuando la fecha de pago no cumple con los cinco días de antelación establecidos por la ley.
FACTURACIÓN	109	Cobros por conexión, reconexión, reinstalación.	1	1	0	1	1	0	Desacuerdo con los valores facturados por conectar, suspender, reconectar o reinstalar el servicio.
FACTURACIÓN	110	Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	1	1	0	1	1	0	Desacuerdo con el cambio, el cobro o el valor del medidor.
FACTURACIÓN	111	Cobro de cargos relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos de pago.	1	1	1	1	1	0	Desacuerdo con el cobro de otros cargos relacionados con el servicio público, como por ejemplo: Intereses de mora, refinanciación, cartera, acuerdos de pago.
FACTURACIÓN	112	Subsidios y contribuciones	1	1	1	1	1	1	Desacuerdo en la aplicación del subsidio o contribución.
FACTURACIÓN	113	Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario.	1	1	1	1	1	0	Inconformidad con el cobro de otros bienes o servicios en la factura diferentes a la prestación del servicio, tales como electrodomésticos, seguros, clasificados, avisos, u otros.
FACTURACIÓN	114	Descuento por predio desocupado	0	0	1	0	0	0	Reclamación relacionada con el acceso al descuento por predio desocupado, de conformidad con la normativa vigente.

FACTURACIÓN	115	Incumplimiento o negación del acuerdo de suspensión del servicio.	1	1	0	1	1	0	Inconformidad por incumplimiento o negación del acuerdo de suspensión del servicio.
FACTURACIÓN	116	Cobro por número de unidades independientes	0	0	1	0	0	0	Desacuerdo con el número de unidades independientes, cobradas en la factura de acuerdo a las metodologías tarifarias vigentes.
FACTURACIÓN	117	Estrato incorrecto	1	1	1	1	1	0	Inconformidad con el estrato aplicado por la empresa. Aplica para suscriptores residenciales.
FACTURACIÓN	118	Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	1	1	1	1	1	0	Inconformidad con la clase de uso establecida por la empresa. Aplica para suscriptores NO residenciales.
FACTURACIÓN	119	Tarifa incorrecta	1	1	1	1	1	1	Inconformidad con el valor la tarifa aplicada.
FACTURACIÓN	120	Cobros por promedio	1	1	1	1	1	0	Inconformidad con el valor facturado cuando el cálculo no se realiza por diferencia de lecturas, sino por estimación de consumo o por promedio.
FACTURACIÓN	121	Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	1	1	1	1	1	0	Reclamación porque la factura no corresponde con el número de medidor o el número de cuenta del suscriptor.
FACTURACIÓN	122	suscriptor que efectúa el pago pero este no es aplicado por la empresa en la facturación	1	1	1	1	1	0	Reclamación del suscriptor que efectúa el pago pero este no es aplicada por la empresa en la facturación.
FACTURACIÓN	123	Solicitud de rompimiento de Solidaridad	1	1	0	1	1	0	Reclamación en la que el propietario manifiesta no estar obligado a realizar los pagos del servicio consumido por un tercero (arrendatario, poseedor, tenedor, etc.)
FACTURACIÓN	124	Cobro de revisiones	1	1	0	1	1	0	Inconformidad con el cobro de las revisiones realizadas por el prestador.
FACTURACIÓN	125	Multiusuario del servicio de aseo	0	0	1	0	0	0	Reclamación relacionada con el acceso a la opción tarifaria para multiusuario, en el servicio de aseo.
FACTURACIÓN	127	Inconformidad por desviación significativa	1	1	0	1	1	0	Inconformidad frente a variaciones significativas del consumo en relación con los consumos de periodos anteriores, o con lo señalado en el CCU o en la regulación.
FACTURACIÓN	129	Cobro por recuperación de consumos	1	1	0	1	1	0	Inconformidad por cobros realizados por la empresa, correspondientes a un servicio consumido pero que no pudo ser facturado oportunamente.
FACTURACIÓN	131	Inconformidad por la normalización del servicio	1	0	0	1	1	0	Inconformidad con la normalización del servicio.
FACTURACIÓN	132	Descuento por no recolección puerta a puerta	0	0	1	0	0	0	Reclamación relacionada con el acceso al descuento por la falta de recolección en el andén de la vía pública frente al predio del suscriptor, de conformidad con lo dispuesto en la respectiva regulación tarifaria.
FACTURACIÓN	133	Cobro por reconexión no autorizada por la empresa	1	1	0	1	1	0	Inconformidad por cobro de la reconexión que efectúa el usuario sin estar autorizado por la empresa para realizarlo.

 <small>EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P.</small>	<b>ATENCIÓN DE PQR's (SOLICITUDES, RECLAMACIONES, QUEJAS Y RECURSOS)</b>								Tipo de proceso: Misional
									Proceso: Gestión comercial
									Código: PR-05
	Fecha de elaboración: 18 -11 -2019				Fecha de última modificación: 18 -06 -2020				Versión: 02

FACTURACIÓN	301	Negación de la solicitud de suspensión	1	0	0	1	1	0	Inconformidad por negación de la solicitud de suspensión del servicio
PRESTACIÓN	303	Interrupciones en la prestación del servicio	1	1	1	1	1	1	Reclamación por interrupciones frecuentes o por la no prestación continua del servicio
PRESTACIÓN	304	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	1	1	1	1	1	1	Reclamación por deficiencias presentadas en la prestación del servicio, tales como: alteración en la presión del agua o del gas y fluctuaciones en la intensidad de la iluminación, entre otras.

Causal	Código de causal	Detalle de causal	Servicio						Descripción del detalle de causal
			Acueducto	Alcantarillado	Aseo	Energía	Gas natural	Glp	
PRESTACIÓN	305	Negativa de prestación de un servicio especial	0	0	1	0	0	0	Reclamación relacionada con la prestación de servicios especiales tales como la recolección de escombros, recolección de colchones; en zonas rurales también se consideran servicios especiales el corte de césped, la poda de árboles, el lavado de áreas públicas, etc.
PRESTACIÓN	306	No atención de condiciones de seguridad o riesgo	1	1	1	1	1	1	Inconformidad por la no actuación o la deficiente gestión por parte de la empresa ante las situaciones informadas, que puedan atentar contra la seguridad o poner en riesgo la vida, la infraestructura, condiciones de salud pública y/o la prestación del servicio.
PRESTACIÓN	308	Terminación del contrato	1	1	1	1	1	1	Inconformidad por la negación a la solicitud del suscriptor o usuario para la terminación del contrato del servicio público.
PRESTACIÓN	309	Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	1	1	0	1	1	0	Inconformidad con la suspensión o corte del servicio.
PRESTACIÓN	310	Frecuencias adicionales de barrido	0	0	1	0	0	0	Incumplimiento de las frecuencias adicionales de barrido y limpieza de vías y áreas públicas solicitadas.
PRESTACIÓN	311	Frecuencias adicionales de recolección	0	0	1	0	0	0	Incumplimiento de las frecuencias adicionales de recolección y transporte de residuos sólidos solicitadas.
PRESTACIÓN	312	Inconformidad con el servicio a usuarios que no cuentan con un Contrato de Condiciones Uniformes formalizado.	1	1	0	0	0	0	Cobros a usuarios del servicio con redes sin oficializar.
PRESTACIÓN	314	Afectación ambiental	1	1	1	0	0	0	Hace referencia a todas las quejas y reclamaciones relacionadas con los daños ambientales relacionados o no con la prestación del servicio público.
PRESTACIÓN	315	Quejas administrativas	1	1	1	1	1	1	Inconformidad por parte de los usuarios, por actos u omisiones en la atención o prestación de servicios.

 <small>EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P.</small>	<b>ATENCION DE PQR's (SOLICITUDES, RECLAMACIONES, QUEJAS Y RECURSOS)</b>						Tipo de proceso: Misional	
							Proceso: Gestión comercial	
	Fecha de elaboración: 18 -11 -2019		Fecha de última modificación: 18 -06 -2020		Código: PR-05			
					Versión: 02			

PRESTACIÓN	316	Estado de la infraestructura	1	1	0	1	1	0	Reclamación por las condiciones de la infraestructura asociada a la prestación del servicio (redes, cables, postes, subestaciones, transformadores, tanques, etc.)
PRESTACIÓN	401	Fallas en la conexión del servicio	1	1	0	1	1	0	Reclamación por deficiencias o fallas en la conexión o en la instalación del servicio.
PRESTACIÓN	402	No conexión del servicio	1	1	0	1	1	0	Inconformidad con la respuesta a una solicitud de conexión del servicio.

1 "Por la cual se establece el reporte de información de los derechos de petición, quejas y recursos, presentados por los suscriptores o usuarios a través del sistema único de información (SUI)".

2 "Por la cual se modifica y aclara la Resolución número SSPD 20151300054575 del 18 de diciembre de 2015 que establece el reporte de información de los derechos de petición, presentados por los suscriptores o usuarios a través del sistema único de información (SUI)".

 <small>EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS S.A. E.S.P.</small>	<b>ATENCION DE PQR's (SOLICITUDES, RECLAMACIONES, QUEJAS Y RECURSOS)</b>		Tipo de proceso: Misional
			Proceso: Gestión comercial
	Fecha de elaboración: 18 -11 -2019		Código: PR-05
			Fecha de última modificación: 18 -06 -2020
		Versión: 02	

ANEXO 3

**PROCEDIMIENTO SSPD TRAMITE Y ENVIO DE RECURSOS SUBSIDIARIOS**



**Al contestar por favor cite estos datos:**

Radicado No.: **20198201057991**

Fecha: **02/05/2019**

GD-F-007 V.11

Barranquilla, Atlántico

Página 1 de 2

SEÑORES

**EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**

**Jurisdicción de la Dirección Territorial Norte de la SSPD**

**atn., Sr. Gerente y/o Representante Legal**

Ciudad.

**Asunto:** Remisión de expediente para trámite de Recurso de Apelación.

Cordial saludo;

Mediante el presente oficio me permito recordar la obligación que tiene los prestadores de remitir los expedientes para trámite de Recurso de Apelación, previsto en el artículo 159 de la ley de 1994, por lo cual la Superintendencia expidió la **circular 003 de 2004**.

De acuerdo lo anterior se les recuerda que los expedientes para trámite de Recurso de Apelación deben contener lo siguiente:

- Derecho de petición (Escrito o verbal)
- Respuesta al derecho de petición.
- Proceso de notificación respuesta a la petición que consiste en.

-Citación.

-Guía de citación.

-Acta de notificación personal (Si existió)

-Aviso.

-Guía de aviso.

-Publicación del aviso en página web y cartelera, si fue el caso.

-Facturas o factura objeto de reclamación, (Con relación a este último la causal, sea por alto consumo o desviación significativa se debe enviar las 6 últimas facturas anteriores a la reclamación)

- Escrito de Recursos.
- Respuesta a Recursos.
- Proceso de notificación de la respuesta a los recursos, como se indicó anteriormente.

Cuando la reclamación sea por consumo de áreas comunes se debe a llegar no solo la factura del área común, si no las facturas de los contratos hijos que conforman la propiedad horizontal.

Todos los documentos que conforman el expediente deben ser absolutamente legibles y deben estar de manera vertical, y **organizados cronológicamente**.

Cuando lo expedientes sean enviados por medio de correo electrónico, **Cada expediente debe ser enviado en un solo PDF** con su correspondiente caratula (formato diseñado por la SSPD para que los prestadores remitan los

expedientes de apelación) que contenga la información puntual y particular de cada expediente y si es necesario anexar un audio o un video este **debe ser en MP4**.

Se solicita también que en el asunto del correo se especifique el trámite que corresponde, por ejemplo:

- ✓ Recurso de Apelación.
- ✓ Cumplimiento de resolución (Enviar individual por resolución)
- ✓ Respuesta requerimiento de recurso de Queja.
- ✓ Descargos.
- ✓ Recurso de reposición de SAP; (Entre otros)

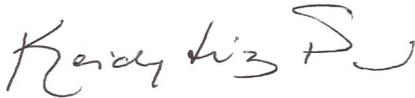
**NOTA:** No se deben enviar expedientes fraccionados.

Por último, los expedientes que no se reciban con las indicaciones anteriormente relacionadas serán devueltos al prestador, recordando que la no remisión se constituye en una violación al debido proceso que tiene el usuario.

Se anexa la caratula para la remisión de los expedientes la cual no se puede alterar o modificar.

Estaremos atentos a cualquier inquietud al respecto.

Cordialmente,



**KEIDY MILENA DIAZ PLAZA**  
Directora Territorial Norte

**Nombre de la empresa:** \_\_\_\_\_

**NUIR:** \_\_\_\_\_

**Datos del usuario (Obligatorio)**

Nombre completo: \_\_\_\_\_  
 N° Suscriptor: \_\_\_\_\_  
 Dirección inmueble: \_\_\_\_\_  
 Teléfono o celular: \_\_\_\_\_  
 Dirección electrónica de notificación: \_\_\_\_\_

**Tipo de usuario (Obligatorio)**

Residencial   
 No regulado   
 Industrial (adjuntar certificación representación legal)   
 Comercial (adjuntar certificación representación legal)

**Tipo de trámite (Obligatorio)**

<input type="checkbox"/> <b>Recurso de reposición (REP)</b> N° Resolución _____ <b>Incluir:</b> Resolución, anexos y pruebas.	<input type="checkbox"/> <b>Recurso de apelación (RAP)</b> N° de decisión empresarial _____ <b>Incluir:</b> Derecho de petición, respuesta desfavorable al derecho de petición y anexos (recursos de reposición, la respuesta, las notificaciones, aportar como prueba al menos: la factura objeto del reclamo o un soporte que acredite a quien reclama en caso de ser un tercero, otros (histórico de consumos, histórico de pagos, actas de visita, guías de notificación, etc.)	<input type="checkbox"/> <b>Recurso de queja (REQ)</b> N° decisión empresarial _____ <b>Incluir:</b> Acto de rechazo, recurso presentado por el usuario y notificaciones.
---	---	---

**Tipo de servicio público domiciliario (Obligatorio)**

**Clasificación del motivo de reclamación (Obligatorio)**

<input type="checkbox"/> Acueducto <input type="checkbox"/> Alcantarillado <input type="checkbox"/> Aseo	<input type="checkbox"/> Energía <input type="checkbox"/> Gas natural <input type="checkbox"/> GLP	<input type="checkbox"/> Facturación <input type="checkbox"/> Prestación
--	--	---

**Detalle de la reclamación (Obligatorio)**

<b>FACTURACIÓN</b>		
<input type="checkbox"/> Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros) <input type="checkbox"/> Cobro de cargos relacionados con Intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos de pago <input type="checkbox"/> Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio <input type="checkbox"/> Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario <input type="checkbox"/> Cobro de revisiones <input type="checkbox"/> Cobro múltiple y/o acumulado <input type="checkbox"/> Cobro por número de unidades independientes <input type="checkbox"/> Cobro por reconexión no autorizada por la empresa <input type="checkbox"/> Cobro por Recuperación de consumos <input type="checkbox"/> Cobro por servicios no prestados	<input type="checkbox"/> Cobros inoportunos <input type="checkbox"/> Cobros por conexión, reconexión, reinstalación <input type="checkbox"/> Cobros por promedio <input type="checkbox"/> Datos generales incorrectos <input type="checkbox"/> Descuento por no recolección puerta a puerta <input type="checkbox"/> Descuento por predio desocupado <input type="checkbox"/> Entrega inoportuna o no entrega de la factura <input type="checkbox"/> Estrato incorrecto <input type="checkbox"/> Inconformidad con el Aforo <input type="checkbox"/> Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	<input type="checkbox"/> Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado <input type="checkbox"/> Inconformidad por desviación significativa <input type="checkbox"/> Inconformidad por la normalización del servicio <input type="checkbox"/> Incumplimiento o negación del acuerdo de suspensión del servicio <input type="checkbox"/> Multiusuario del servicio de aseo <input type="checkbox"/> Negación de la solicitud de suspensión <input type="checkbox"/> Solicitud de rompimiento de Solidaridad <input type="checkbox"/> Subsidios y contribuciones <input type="checkbox"/> Suscriptor que efectúa el pago pero éste no es aplicado por la empresa en la facturación <input type="checkbox"/> Tarifa incorrecta

**PRESTACIÓN**

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Afectación Ambiental   | <input type="checkbox"/> Negativa de prestación de un servicio especial                              |
| <input type="checkbox"/> Estado de la Infraestructura   | <input type="checkbox"/> No atención de condiciones de seguridad o riesgo                            |
| <input type="checkbox"/> Fallas en la conexión del servicio   | <input type="checkbox"/> No conexión del servicio  |
| <input type="checkbox"/> Frecuencias adicionales de barrido   | <input type="checkbox"/> Quejas Administrativas  |
| <input type="checkbox"/> Frecuencias adicionales de recolección   | <input type="checkbox"/> Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente       |
| <input type="checkbox"/> Inconformidad con el servicio a usuarios que no cuentan con un Contrato de Condiciones Uniformes formalizado | <input type="checkbox"/> Terminación del contrato  |
| <input type="checkbox"/> Interrupciones en la prestación del servicio   | <input type="checkbox"/> Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio |

Número de folios: \_\_\_\_\_

***Nota: Todos los campos anteriores son obligatorios, en caso de no marcar alguno de ellos, no se recibirá el trámite.***