	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GC-ATC.PQR01-320
		Versión	7.0
	PROCESO: Atención al Ciudadano	Fecha: 11/04/2025	
PROCEDIMIENTO: Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones		COPIA CONTROLADA	

1. OBJETIVO

Determinar las actividades que se deben realizar dentro del proceso de Atención al ciudadano para un mayor control y registro de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes.

2. ALCANCE

Inicia desde la recepción de la PQRSF bien sea por correo electrónico, a través de la página web, telefónico, verbal, o mediante un derecho de petición, hasta que se le da respuesta al ciudadano con su debida notificación.

3. DEFINICIONES

Derecho de petición: Facultad que tiene toda persona de acudir ante las autoridades competentes para reclamar la resolución de fondo de una solicitud presentada dentro de los términos previstos en la ley, con el objeto de obtener de éstas, una pronta y completa respuesta sobre el particular. En el derecho colombiano se le da el nombre de petición a toda solicitud por medio de la cual son formuladas ante las autoridades, manifestaciones, quejas, reclamos y consultas.


Derecho de petición de información: Es la facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento del servicio de la Piedecuestana de servicios públicos

Derecho de petición en interés general: Acción que tiene toda persona, de acudir ante las autoridades públicas en forma verbal o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa; para reclamar la resolución de fondo de una solicitud presentada que afecta los intereses colectivos.

Derecho de petición en interés particular: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solicitud presentada que afecta los intereses. Las peticiones que en interés particular se radiquen en la Piedecuestana de servicios públicos, deberán ser contestada de forma clara con las razones que son fundamento de la petición y los requisitos exigidos para cada caso, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.

Queja: La queja es el medio por el cual el usuario o suscriptor 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. Cuando se trate de empresas o empleados oficiales, la queja también podrá interponerse ante la Personería Municipal o Distrital, o ante la Procuraduría General de la Nación, según el caso

ELABORÓ Profesional Universitario Atención al Cliente	FECHA 11/04/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 11/04/2025	APROBÓ Director Comercial	FECHA 11/04/2025
--	----------------------------	--	----------------------------	-------------------------------------	----------------------------

	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GC-ATC.PQR01-320
		Versión	7.0
	PROCESO: Atención al Ciudadano	Fecha: 11/04/2025	
PROCEDIMIENTO: Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones		COPIA CONTROLADA	


Reclamo: 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 previstos en el Código Contencioso Administrativo y las disposiciones y reglamentarias contenidas en el presente Decreto.

Sugerencias: Insinuación o proposición de una idea que se presenta para mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

4. DESARROLLO


No.	Actividad	Metodología	Responsable	Registro
1.	Orientación al Ciudadano	Si el usuario no tiene conocimiento del proceso de la PQRSF, se podrá dirigir al punto de información, con la persona encargada de indicar al usuario el procedimiento que debe realizar con el digiturno para ser atendido por una de las auxiliares PQRSF. Una vez al usuario se le asigna el turno pasará con la auxiliar PQRSF quien será la encargada de atender la solicitud o reclamo.	Punto de Información Auxiliar de PQRSF	N/A
2.	Recepción de PQRSF telefónicas	Si se trata de una queja o reclamo con respecto al servicio de la PDS, se puede realizar llamando al 6550058 ext. 109, la novedad será atendida por el auxiliar de apoyo de PQRS, quien debe registrar la novedad a través del SISTEMA ARCOSIS PLUS. (Ordenes de Servicio, Quejas de aseo y Duplicado).	Auxiliar de PQRSF	Formato de Recepción PQR Telefónicas

ELABORÓ Profesional Universitario Atención al Cliente	FECHA 11/04/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 11/04/2025	APROBÓ Director Comercial	FECHA 11/04/2025
--	----------------------------	--	----------------------------	-------------------------------------	----------------------------

	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GC-ATC.PQR01-320
		Versión	7.0
	PROCESO: Atención al Ciudadano	Fecha: 11/04/2025	
PROCEDIMIENTO: Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones		COPIA CONTROLADA	


		Las llamadas quedan documentadas en el formato Recepción de PQRS telefónicas, por medio de la cual se le hará el respectivo seguimiento.		
3.	Recepción de PQRSF por medios tecnológicos (Correo electrónico, Pág. Web, redes sociales etc.)	<p>Si se trata de una queja o reclamo con respecto al servicio de la PDS, se puede realizar a través de la página WEB www.piedecuestanaesp.gov.co, O vía E-mail a través del correo servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co.</p> <p>La novedad será atendida por el auxiliar de apoyo PQRSF Piedecuestana de Servicios Públicos.</p> <p>Si la reclamación amerita un ajuste en la factura se registra la queja o reclamación en la PQRSF a través del SISTEMA DE ARCOSIS PLUS y realiza el debido proceso,</p> <p>De no ser posible la atención inmediata por la auxiliar de PQRS se traslada por correo electrónico o se radica a la dependencia que corresponda.</p> <p>Una vez hecho el ajuste se dará respuesta al usuario.</p> <p>Si la novedad no amerita PQRS, las respuestas se darán de forma inmediata, llevando un control de PQRS y quedara registrada en la página web de la PDS.</p>	Auxiliar de PQRSF correo electrónico y página web	Página web www.piedecuestanaesp.gov.co E-mail servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co Nota Interna

ELABORÓ Profesional Universitario Atención al Cliente	FECHA 11/04/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 11/04/2025	APROBÓ Director Comercial	FECHA 11/04/2025
--	----------------------------	--	----------------------------	-------------------------------------	----------------------------

	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GC-ATC.PQR01-320
		Versión	7.0
	PROCESO: Atención al Ciudadano	Fecha: 11/04/2025	
PROCEDIMIENTO: Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones		COPIA CONTROLADA	


		NOTA: Para los comentarios que se generen en las redes sociales, estos serán redireccionados al correo electrónico y/o a la página web, para realizar el tratamiento y seguimiento correspondiente a una PQRS		
4.	Recepción de PQRSF, mediante solicitud verbal	Cuando la PQRS se realiza de manera verbal, el ciudadano será atendido por los Auxiliares de Apoyo PQRS, registrara la novedad en el ARCOSIS PLUS y se hace el debido proceso.	Auxiliar de PQRSF	Registro de PQRSF- (Arcosis)
5.	Recepción de PQRSF, medio de solicitud escrito	<p>El ciudadano radicara la PQRS (derecho de petición) y los documentos anexos, en la recepción de correspondencia ventanilla única. La novedad quedara registrada en el ARCOSIS PLUS y se le asignara un radicado de entrada.</p> <p>Se direcciona a Profesional de Atención al Usuario, responsable de dar respuesta al usuario.</p> <p>Una vez la Profesional de Atención al Usuario da la respuesta, se direcciona a la Auxiliar de Ventanilla Única para su correspondiente envío al usuario, para ello se diligencia el formato de recibo (Formato de respuestas de PQRS entregadas a ventanilla única)</p> <p>Nota: la Profesional de Atención al Usuario dará</p>	Profesional de Atención al Usuario	Registro de PQRSF Carta Notificación Personal. Notificación por Aviso <p>página web www.piedecuestanaesp.gov.co</p> Email servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co Formato de respuestas de PQRS entregadas a ventanilla única

ELABORÓ Profesional Universitario Atención al Cliente	FECHA 11/04/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 11/04/2025	APROBÓ Director Comercial	FECHA 11/04/2025
--	----------------------------	--	----------------------------	-------------------------------------	----------------------------

	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GC-ATC.PQR01-320
		Versión	7.0
	PROCESO: Atención al Ciudadano	Fecha: 11/04/2025	
PROCEDIMIENTO: Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones		COPIA CONTROLADA	


		<p>respuesta del término de ley que no superará los 15 días como lo menciona el art. 158 de la ley 142 de 1994.</p> <p>Radicado de respuesta: La empresa tiene 5 días hábiles para notificar al usuario, si el usuario pasado cinco días hábiles no comparece a notificarse, la Profesional de Atención al Usuario estará en la obligación de enviar aviso con copia íntegra de la respuesta al usuario. Si por motivo ajeno a la entidad no se puede notificar al usuario, se publicará en la cartelera de la entidad o la página web. (La notificación y la copia del acto administrativo).</p> <p>Si el ciudadano no está conforme con el acto administrativo tendrá 5 días hábiles para interponer recurso de reposición en subsidio de apelación y radicarlo en la ventanilla única. La Profesional de Atención al Usuario será responsable de revisar nuevamente dicho recurso y le dará respuesta al peticionario.</p> <p>Si el recurso de reposición en subsidio de apelación resulta nuevamente negado por la Profesional de Atención al Usuario, procede a recurso de reposición en subsidio de apelación a la Superintendencia de</p>		
--	--	--	--	--

ELABORÓ Profesional Universitario Atención al Cliente	FECHA 11/04/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 11/04/2025	APROBÓ Director Comercial	FECHA 11/04/2025
--	----------------------------	--	----------------------------	-------------------------------------	----------------------------

	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GC-ATC.PQR01-320
		Versión	7.0
	PROCESO: Atención al Ciudadano	Fecha: 11/04/2025	
PROCEDIMIENTO: Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones		COPIA CONTROLADA	


		<p>Servicios Públicos. La Superintendencia de Servicios Públicos será responsable de dar respuesta según el expediente remitido por la PDS.</p> <p>Para contestar peticiones de solicitud de información y entrega de copias de documento (que no sea objeto de reserva) se tendrá 10 días hábiles y se le informara al usuario la forma en que será entregada dicha información.</p>		
6.	Causales de Modificación de Factura	<p><u>Cuando la reclamación es por el consumo de Concepto facturado, lecturas incorrectas, cobros por promedios, desviaciones significativas</u>, se registra la novedad en la PQRS a través de ARCOSIS PLUS y genera orden de servicio que soporte la información que se requiera según sea el caso. Una vez impresa la orden de servicio se procede hacer la entrega al área de control y perdidas, responsable de realizar dicha operación (programar la visita técnica). Una vez realizada la visita y entregadas las órdenes de servicios el auxiliar de apoyo PQRFS la descarga en el ARCOSIS PLUS con su respectiva observación y datos requeridos.</p>	<p>Profesional Universitario de Atención al Usuario</p> <p>Auxiliar de PQRS</p> <p>Profesional Universitario en Control y Pérdidas</p>	<p>Registro PQRSF</p> <p>ARCOSIS PLUS</p> <p>Orden de Servicio (Arcosis)</p>

ELABORÓ Profesional Universitario Atención al Cliente	FECHA 11/04/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 11/04/2025	APROBÓ Director Comercial	FECHA 11/04/2025
--	----------------------------	--	----------------------------	-------------------------------------	----------------------------

	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GC-ATC.PQR01-320
	PROCESO: Atención al Ciudadano	Versión	7.0
PROCEDIMIENTO: Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones		Fecha: 11/04/2025	
		COPIA CONTROLADA	


		<p>Nota: Se toman decisiones basadas en ordenes de servicios, lecturas e históricos del usuario. Si se debe realizar algún ajuste o descuento en la factura y/o cuenta pendiente del suscriptor, se deberá imprimir una nueva factura después de realizados los respectivos ajustes, esta nueva factura tiene un costo de \$1.000.</p> <p><u>NOTA 2: LAS AUXILIARES DE PQRS DEBEN GUARDAR TODOS LOS SOPORTES POR LOS CUALES MODIFICARON LA FACTURA, IMPRIMIR DETALLE DE LIQUIDACIÓN Y LA FACTURA ANTES Y DESPUES DE LA MODIFICACIÓN.</u></p> <p><u>1. Conceptos facturados:</u> <u>No se podrán cobrar en la factura, servicios no prestados o conceptos diferentes a los previstos en el contrato de condiciones uniformes.</u> <u>De esta manera, si la reclamación de un usuario versa sobre conceptos facturados tales como suspensión, corte, reinstalación o reconexión del servicio, es deber de la auxiliar de PQRS verificar en el sistema de información ARCOSIS que</u></p>		
--	--	---	--	--

ELABORÓ Profesional Universitario Atención al Cliente	FECHA 11/04/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 11/04/2025	APROBÓ Director Comercial	FECHA 11/04/2025
---	---------------------	---	---------------------	------------------------------	---------------------

	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GC-ATC.PQR01-320
	PROCESO: Atención al Ciudadano	Versión	7.0
		Fecha: 11/04/2025	
PROCEDIMIENTO: Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones		COPIA CONTROLADA	


		<p><u>su aplicación efectivamente tuvo lugar con justa causa, revisando en el módulo de constancias de pago para comprobar que el usuario lo hubiera efectuado en forma oportuna o no, atendiendo las fechas límites establecidas en la factura del servicio.</u></p> <p><u>De encontrarse el pago debidamente aplicado a la Empresa dentro del término establecido, corresponde modificar y eliminar el concepto facturado, no obstante, para los conceptos de corte, suspensión, reconexión y reinstalación, debe haber autorización previa por parte del área de facturación.</u></p> <p><u>De lo contrario, del usuario haber efectuado el pago FUERA DE LA FECHA LIMITE DE PAGO, NO PROCEDE LA ELIMINACIÓN DE DICHO CONCEPTO Y ES DEBER DEL USUARIO ASUMIRLO.</u></p> <p><u>Para el caso en que la reclamación de un usuario verse sobre servicios no prestados, es necesario verificar, ya sea mediante orden de servicio o mediante consulta a los auxiliares administrativos encargados, que evidentemente el servicio, según sea el caso en concreto, no es prestado</u></p>		
--	--	---	--	--

ELABORÓ Profesional Universitario Atención al Cliente	FECHA 11/04/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 11/04/2025	APROBÓ Director Comercial	FECHA 11/04/2025
---	---------------------	---	---------------------	------------------------------	---------------------

	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GC-ATC.PQR01-320
	PROCESO: Atención al Ciudadano	Versión	7.0
		Fecha: 11/04/2025	
PROCEDIMIENTO: Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones		COPIA CONTROLADA	


		<p><u>de manera efectiva al sector y/o predio del usuario suscriptor.</u></p> <p><u>En caso de que el servicio alegado sea realmente prestado y se tenga soporte de ello mediante orden de servicio o certificación del área competente, NO PROCEDE MODIFICACIÓN ALGUNA A LO FACTURADO.</u></p> <p><u>Por su parte, de corroborarse la existencia de un servicio no prestado y facturado a un usuario suscriptor y este quiera la devolución de los valores cancelados, la auxiliar de PQRS indicará al mismo que debe realizar y radicar dicha solicitud por escrito en alguno de los canales dispuestos para el efecto, a fin de que la empresa, a través de la oficina de atención al usuario, de solución a la misma y mediante acto administrativo autorice la devolución, vía tarifaria, dejando metros cúbicos a favor o no, de los conceptos facturados de más al usuario suscriptor.</u></p> <p><u>2. Lecturas incorrectas.</u></p> <p><u>La lectura se refiere a la cifra que marca el instrumento de medida que surte a cada predio, en este sentido, de presentarse esta novedad, la Empresa debe generar una orden de</u></p>		
--	--	--	--	--

ELABORÓ Profesional Universitario Atención al Cliente	FECHA 11/04/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 11/04/2025	APROBÓ Director Comercial	FECHA 11/04/2025
---	---------------------	---	---------------------	------------------------------	---------------------

	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GC-ATC.PQR01-320
	PROCESO: Atención al Ciudadano	Versión	7.0
		Fecha: 11/04/2025	
PROCEDIMIENTO: Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones		COPIA CONTROLADA	


		<p><u>servicio a fin de verificar la lectura real que registra el medidor.</u></p> <p><u>Una vez ejecutada la visita y obtenidas las conclusiones de la misma, se toman decisiones con base en las observaciones de la visita técnica en conjunto con del usuario para determinar si la modificación o reliquidación de la factura por esta causa es procedente.</u></p> <p><u>3. Cobros por promedio.</u></p> <p><u>Los consumos por promedio, han de entenderse como aquella medición realizada por la empresa prestadora, cuando por su acción u omisión no ha sido posible efectuarla directamente a través de los medios técnicos o tecnológicos idóneos para tales efectos, determinando la misma conforme a la media de los históricos de consumo del usuario o en su defecto de otros tantos que se encuentren en las mismas condiciones, promedio que se realiza acorde a los últimos seis (6) meses de consumo, lo anterior de conformidad con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.</u></p> <p><u>La medición por promedios es de carácter excepcional y cada caso supone circunstancias de orden</u></p>		
--	--	---	--	--

ELABORÓ Profesional Universitario Atención al Cliente	FECHA 11/04/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 11/04/2025	APROBÓ Director Comercial	FECHA 11/04/2025
---	---------------------	---	---------------------	------------------------------	---------------------

	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GC-ATC.PQR01-320
	PROCESO: Atención al Ciudadano	Versión	7.0
PROCEDIMIENTO: Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones		Fecha: 11/04/2025	
		COPIA CONTROLADA	


		<p><u>particular, como pueden ser que la cajilla del medidor se encuentre cerrada, que el medidor se encuentre dentro del predio y este se encuentre desocupado al momento de tomar lectura o incluso causas que comprometan el correcto funcionamiento del instrumento.</u></p> <p><u>De esta manera, cada circunstancia debe ser revisada por la Empresa generando una orden de servicio, y es a partir de su ejecución y resultados obtenidos que se toman decisiones sobre modificaciones o reliquidaciones en lo facturado en los periodos en donde se presenten los cobros por promedios teniendo en cuenta que NUNCA pueden exceder de los últimos cinco periodos facturados al momento de la reclamación por parte del usuario.</u></p> <p>4. <u>Desviaciones significativas.</u></p> <p><u>De acuerdo al artículo 1.13.1.1. Se entiende por desviaciones significativas, en el periodo de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedio de los últimos tres periodos, si la</u></p>		
--	--	--	--	--

ELABORÓ Profesional Universitario Atención al Cliente	FECHA 11/04/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 11/04/2025	APROBÓ Director Comercial	FECHA 11/04/2025
---	---------------------	---	---------------------	------------------------------	---------------------

	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GC-ATC.PQR01-320
	PROCESO: Atención al Ciudadano	Versión	7.0
PROCEDIMIENTO: Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones		Fecha: 11/04/2025	
		COPIA CONTROLADA	


		<p><u>facturación es bimestral, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:</u></p> <p><u>a. Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m3).</u></p> <p><u>b. Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m3).</u></p> <p><u>c. Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa.</u></p> <p><u>En este sentido, previo al cobro del consumo al usuario del servicio, mientras se investiga la causa de la desviación, la factura se podrá expedir con base en la de periodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias similares o mediante aforo individual, como lo indica el artículo 149 de la Ley 142 de 1994.</u></p>		
--	--	---	--	--

ELABORÓ Profesional Universitario Atención al Cliente	FECHA 11/04/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 11/04/2025	APROBÓ Director Comercial	FECHA 11/04/2025
---	---------------------	---	---------------------	------------------------------	---------------------

	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GC-ATC.PQR01-320
	PROCESO: Atención al Ciudadano	Versión	7.0
PROCEDIMIENTO: Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones		Fecha: 11/04/2025	
		COPIA CONTROLADA	


		<p><u>Una de las causas que normalmente ocasiona las desviaciones significativas, son las fugas, las que a su vez pueden ser perceptibles o imperceptibles.</u></p> <p><u>Fuga imperceptible. Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y se detecta solamente mediante instrumentos apropiados, tales como los geófonos.</u></p> <p><u>Fuga perceptible. Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos.” (Subrayas fuera de texto).</u></p> <p><u>En el evento que la desviación significativa sea a causa de una fuga de tipo perceptible, la cual fue confirmada a partir de una orden de servicio ejecutada, la misma no es descontable, es decir, es imputable al usuario y no hay lugar a realizar ningún tipo de modificación a lo facturado.</u></p> <p><u>Por su parte, de tratarse de una de tipo imperceptible, como entidad prestadora se tiene la obligación legal de disponer de herramientas para su detección, no obstante, el costo de las mismas es</u></p>		
--	--	---	--	--

ELABORÓ Profesional Universitario Atención al Cliente	FECHA 11/04/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 11/04/2025	APROBÓ Director Comercial	FECHA 11/04/2025
---	---------------------	---	---------------------	------------------------------	---------------------

	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GC-ATC.PQR01-320
	PROCESO: Atención al Ciudadano	Versión	7.0
		Fecha: 11/04/2025	
PROCEDIMIENTO: Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones		COPIA CONTROLADA	


		<p><u>asumido por el usuario suscriptor, así, una vez detectada, el usuario contará con el termino de dos (02) meses para repararla, termino durante el cual el cobro de la factura se efectuará conforme al consumo promedio de los últimos seis meses.</u></p> <p><u>Transcurrido ese tiempo sin el que usuario haya efectuado la reparación de la fuga, perderá todos sus derechos de modificación en lo facturado en los periodos en los cuales se vio reflejada la fuga.</u></p> <p>Quando la reclamación es por predio desocupado. Se solicita al usuario último recibo de luz, o se genera ordenes de servicios. Una vez se valide que el predio está desocupado, el funcionario registra la novedad en el ARCOSIS PLUS para que se aplique descuento por predio desocupado en los tres próximos periodos facturados, dicho descuento corresponde a los conceptos de recolección y transporte, disposición final y tratamiento de lixiviados, dejando solo cargos fijos para los tres pasos.</p> <p><u>El descuento por predio desocupado debe ser solicitado por el usuario y la solicitud escrita o en atención presencial debe ir</u></p>		
--	--	---	--	--

ELABORÓ Profesional Universitario Atención al Cliente	FECHA 11/04/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 11/04/2025	APROBÓ Director Comercial	FECHA 11/04/2025
---	---------------------	---	---------------------	------------------------------	---------------------

	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GC-ATC.PQR01-320
	PROCESO: Atención al Ciudadano	Versión	7.0
PROCEDIMIENTO: Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones		Fecha: 11/04/2025	
		COPIA CONTROLADA	


		<p><u>acompañada por la factura del ultimo recibo de la ESSA en donde se demuestre un consumo inferior o igual a cincuenta (50) kilowatts/hora-mes, de conformidad con el artículo 45 de la Resolución CRA 720 del 2015.</u></p> <p><u>La acreditación de predio desocupado tendrá una vigencia de tres (03) meses, al cabo de los cuales el usuario deberá presentar nuevamente la documentación respectiva ante la Entidad para que dicho descuento se prorrogue tres meses más.</u></p> <p><u>En este sentido, la tarifa por predio desocupado NO puede ser aplicada de manera retroactiva y NO procede prórroga automática, es decir, una vez vencido el plazo el usuario deberá acercarse a las oficinas de atención al usuario con la documentación correspondiente para que nuevamente sea aplicado por tres (03) meses más.</u></p> <p><u>Excepciones de aplicación de tarifa de predio desocupado de manera oficiosa:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>De tener la ejecución de una orden de servicio en donde indique que</u> 		
--	--	---	--	--

ELABORÓ Profesional Universitario Atención al Cliente	FECHA 11/04/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 11/04/2025	APROBÓ Director Comercial	FECHA 11/04/2025
---	---------------------	---	---------------------	------------------------------	---------------------

	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GC-ATC.PQR01-320
		Versión	7.0
	PROCESO: Atención al Ciudadano	Fecha: 11/04/2025	
PROCEDIMIENTO: Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones		COPIA CONTROLADA	


		<p><u>el inmueble a la fecha este desocupado, procede la aplicación de dicha tarifa por parte de la auxiliar de PQRS.</u></p> <p>- <u>Si la auxiliar de PQRS evidencia consumo 0 m3 a un usuario suscriptor por alrededor de 5 periodos, y, además la situación del inmueble consta mediante orden de servicio, procede la aplicación de tarifa por predio desocupado.</u></p> <p>Si el usuario trae el soporte de que solicitó la aplicación de tarifa por predio desocupado en el mes anterior y esta no fue aplicada por el sistema, se deberá realizar descuento en la factura actual por concepto de recolección y transporte, disposición final y tratamiento de lixiviados. Después de realizados los respectivos descuentos, se deberá imprimir una nueva factura después de realizados los respectivos ajustes, esta nueva factura tiene un costo de \$1.000.</p> <p><u>Si la reclamación es por cobro múltiple o acumulado</u> <u>Recuperación de consumo.</u></p>		
--	--	---	--	--

ELABORÓ Profesional Universitario Atención al Cliente	FECHA 11/04/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 11/04/2025	APROBÓ Director Comercial	FECHA 11/04/2025
--	----------------------------	--	----------------------------	-------------------------------------	----------------------------

	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GC-ATC.PQR01-320
	PROCESO: Atención al Ciudadano	Versión	7.0
PROCEDIMIENTO: Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones		Fecha: 11/04/2025	
		COPIA CONTROLADA	


		<p><u>En este procedimiento, el prestador tiene la posibilidad de realizar un cobro retroactivo por todos los períodos que logre probar, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994.</u></p> <p><u>Es preciso advertir que un prestador no puede realizar ningún tipo de cobro que haya debido incluirse en la factura en la oportunidad debida, por lo que es pertinente traer a colación el contenido del citado artículo 150, el cual señala:</u></p> <p><u>“Artículo 150. De los Cobros Inoportunos. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario”</u></p> <p><u>(Subraya fuera de texto).</u></p> <p><u>De la disposición referida, se colige que la Empresa cuenta con un término máximo de cinco (5) meses para cobrar el valor que por error, omisión o investigación de desviación significativa, no facturó de forma oportuna, salvo que se compruebe</u></p>		
--	--	---	--	--

ELABORÓ Profesional Universitario Atención al Cliente	FECHA 11/04/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 11/04/2025	APROBÓ Director Comercial	FECHA 11/04/2025
---	---------------------	---	---------------------	------------------------------	---------------------

	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GC-ATC.PQR01-320
	PROCESO: Atención al Ciudadano	Versión	7.0
PROCEDIMIENTO: Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones		Fecha: 11/04/2025	
		COPIA CONTROLADA	


		<p><u>que hubo dolo por parte del usuario.</u></p> <p><u>A partir de lo anterior, cuando la reclamación del usuario versa por la recuperación de consumo dejado de facturar que realizó la Empresa, la auxiliar de PQRS le corresponde verificar en el sistema de información ARCOSIS a partir del histórico de consumo de cada suscriptor para determinar la causa que derivó a que la Entidad recuperara el consumo y debe comprobar que la misma no haya superado el termino máximo de cinco (5) meses, contados desde el momento en que se entregó la factura del consumo no cobrado, para recuperar el valor que por error, omisión o investigación de desviación significativa no pudieron cobrar de forma oportuna.</u></p> <p><u>De identificarse que la empresa incurrió en cobros inoportunos, le corresponde modificar y reliquidar los consumos facturados.</u></p> <p><u>NOTA: LAS MODIFICACIONES DEBEN HACERSE PREVIA AUTORIZACIÓN POR PARTE DE LA PROFESIONAL UNIVERSITARIA DE ATENCIÓN AL USUARIO.</u></p>		
--	--	--	--	--

ELABORÓ Profesional Universitario Atención al Cliente	FECHA 11/04/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 11/04/2025	APROBÓ Director Comercial	FECHA 11/04/2025
---	---------------------	---	---------------------	------------------------------	---------------------

	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GC-ATC.PQR01-320
		Versión	7.0
	PROCESO: Atención al Ciudadano	Fecha: 11/04/2025	
PROCEDIMIENTO: Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones		COPIA CONTROLADA	


		<p><u>Por el contrario, de estar dentro del término y oportunidad para efectuar el cobro, la auxiliar de PQRS explicará al usuario y no realizará modificaciones a lo facturado.</u></p> <p>se verifica en el ARCOSIS PLUS, (clientes activos), el historial del usuario para determinar la causal del cobro múltiple.</p> <p>Si por el contrario no se ha podido determinar lecturas reales por falla en la medición del consumo se determina un promedio basado en los últimos periodos facturados, número de personas y orden de servicios.</p> <p><u>Cuando es por datos incorrectos en Acueducto, Alcantarillado o Aseo</u></p> <p>Si es por cambio de nombre de suscriptor se solicita certificado de libertad y tradición vigente y fotocopia de la cedula del propietario.</p> <p>Si es por cambio de estrato se solicita al usuario certificado de estratificación.</p> <p>Si se trata de cambio de dirección, o de uso se <u>genera</u> orden de servicio para validar la información o boletín de nomenclatura.</p>		
--	--	--	--	--

ELABORÓ Profesional Universitario Atención al Cliente	FECHA 11/04/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 11/04/2025	APROBÓ Director Comercial	FECHA 11/04/2025
--	----------------------------	--	----------------------------	-------------------------------------	----------------------------

	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GC-ATC.PQR01-320
		Versión	7.0
	PROCESO: Atención al Ciudadano	Fecha: 11/04/2025	
PROCEDIMIENTO: Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones		COPIA CONTROLADA	


		<p>Una vez se cumpla con el requerimiento se registra la novedad en ARCOSIS PLUS, cambio datos básicos de acueducto alcantarillado y aseo y procede a modificar la información y se deberá imprimir una nueva factura después de realizados los respectivos cambios en los datos, esta nueva factura tiene un costo de \$1.000.</p> <p><u>Si el usuario realiza cambio de medidor, se solicita al usuario factura de compra y certificado de calibración, registra la novedad en ARCOSIS PLUS, genera orden de servicio y procede a descargar la información del nuevo medidor, marca, lectura y numero. El medidor deberá cumplir con los requerimientos (de la PDS) estipulados dentro del Contrato de Condiciones Uniformes de la Empresa, de lo contrario no podrá ser recibido.</u></p> <p><u>Si en el caso en concreto el usuario cambia el medidor porque el mismo se encontraba detenido y la Empresa venía cobrando consumos promedio y el usuario lo reclama, existe lugar a modificación en lo facturado en los últimos cinco periodos de facturación, de conformidad con lo establecido en el artículo</u></p>		
--	--	---	--	--

ELABORÓ Profesional Universitario Atención al Cliente	FECHA 11/04/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 11/04/2025	APROBÓ Director Comercial	FECHA 11/04/2025
--	----------------------------	--	----------------------------	-------------------------------------	----------------------------

	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GC-ATC.PQR01-320
	PROCESO: Atención al Ciudadano	Versión	7.0
PROCEDIMIENTO: Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones		Fecha: 11/04/2025	
		COPIA CONTROLADA	


	<p><u>154 de la Ley 142 de 1994, a partir de la realización de un aforo al usuario.</u></p> <p><u>De esta manera, para dicho aforo se tendrá en cuenta la fecha de instalación del medidor en donde su lectura marca 00 y se envía una orden de lectura 15 días después a fin de traer la lectura o el usuario puede traer consigo una foto de la lectura actual de su medidor lo cual debe someterse a verificación de que el número de medidor concuerda para confirmar que sea la lectura real y así el auxiliar a PQRSD puede proceder a realizarlo y a re liquidar los últimos cinco periodos de facturación.</u></p> <p><u>POR NINGÚN MOTIVO PROCEDEN MODIFICACIONES O RELIQUIDACIONES A LO FACTURADO CUANDO EL USUARIO REALIZA EL CAMBIO DE MEDIDOR SIN HABERSE PRESENTADO LA SITUACIÓN ANTERIORMENTE DESCRITA.</u></p> <p><u>Si es por abonos o pago parcial, se genera otra factura por valor del 60% de la deuda o por consignación, esta nueva factura tiene un costo de \$1.000.</u></p>		
--	--	--	--

ELABORÓ Profesional Universitario Atención al Cliente	FECHA 11/04/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 11/04/2025	APROBÓ Director Comercial	FECHA 11/04/2025
---	---------------------	---	---------------------	------------------------------	---------------------

	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GC-ATC.PQR01-320
		Versión	7.0
	PROCESO: Atención al Ciudadano	Fecha: 11/04/2025	
PROCEDIMIENTO: Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones		COPIA CONTROLADA	


		<p>Si el abono está por debajo del 60% debe estar autorizado por la Profesional Universitaria en Atención al Usuario, Gestión de Cobro o Dirección Comercial.</p> <p><u>Cuando el usuario paga por error la factura a otro usuario:</u></p> <p><u>En caso de que un usuario cancele la factura de un código de usuario diferente al suyo, este deberá exponer su caso y realizar la solicitud al correo institucional cartera@piedecuestanaesp.gov.co, anexando todos los soportes tales como: constancia de pago legible, copia de la factura correcta, especificación del código al que se aplicó el pago de manera incorrecta, fotocopia de la cedula del solicitante y un numero de contacto.</u></p> <p>Se revisa la información requerida para verificar su validez, (factura de pago) ingresa Arcosis Plus, SIC, procesos, devoluciones, ingresa los datos al sistema y motivo por el cual se crea el saldo a favor.</p> <p>El área encargada genera cartera al usuario que por error le pagaron la factura. El procedimiento inicia a través de ARCOSIS PLUS,</p>		
--	--	--	--	--

ELABORÓ Profesional Universitario Atención al Cliente	FECHA 11/04/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 11/04/2025	APROBÓ Director Comercial	FECHA 11/04/2025
--	----------------------------	--	----------------------------	-------------------------------------	----------------------------

	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GC-ATC.PQR01-320
		Versión	7.0
	PROCESO: Atención al Ciudadano	Fecha: 11/04/2025	
PROCEDIMIENTO: Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones		COPIA CONTROLADA	

		<p>facturación, proceso de grabación de Cartera. Ingresar los datos al sistema y motivo por el cual se crea la cartera. Esto lo realiza la Auxiliar de PQRS <u>el Profesional Universitario de Cartera.</u></p> <p>Si por el contrario el usuario hizo reclamación por los cobros reflejados en la factura a través de un derecho de petición, y procede a favor del usuario, la Profesional Universitaria en Atención al Usuario, es responsable de autorizar al <u>Profesional de Cartera</u> para que realice el saldo a favor según PTANA. (Número de radicado de respuesta al usuario). La Auxiliar de PQRS realiza una orden de servicio en donde se evidencia este saldo a favor.</p> <p>Nota 1: Una vez realizado los procedimientos de los saldos a favores y carteras estos se verán reflejados en el siguiente periodo facturado. <u>ES IMPORTANTE DEJAR LOS SOPORTES DE LAS ACCIONES EJECUTADAS.</u></p> <p>Nota 2: <i>Previa autorización de modificación por parte de la Profesional Universitaria en Atención al Usuario por cualquiera de las causales anteriores, las Auxiliares de PQRS serán las encargadas de realizar la respectiva</i></p>		
--	--	---	--	--

ELABORÓ Profesional Universitario Atención al Cliente	FECHA 11/04/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 11/04/2025	APROBÓ Director Comercial	FECHA 11/04/2025
--	----------------------------	--	----------------------------	-------------------------------------	----------------------------

	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GC-ATC.PQR01-320
		Versión	7.0
	PROCESO: Atención al Ciudadano	Fecha: 11/04/2025	
PROCEDIMIENTO: Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones		COPIA CONTROLADA	

		<i>modificación en la factura, imprimirla y entregarla junto a la respuesta al usuario.</i>		
7.	Financiación de Consumo	Cuando se trata de una solicitud para financiación de consumo, se remite al Procedimiento 02 Financiación de Consumo	Profesional Universitario en Atención al Usuario	NA
8.	Archivo de Documentos	Archivar las PQRS con sus respectivos documentos que soporte el debido proceso según sea el caso.	Profesional Universitario en Atención al Usuario Auxiliar PQRS	Carpeta de Archivo

5. NORMATIVIDAD LEGAL

- Ley 142 DE 1994, art 152 Defensa del usuario en sede Administrativa.
- Ley 1437 de 2011 Procediendo administrativo y de lo contencioso administrativo
- Decreto 1842 de 1991 art 44, 45, 46, 48,49
- Constitución política de Colombia 365 y 370

6. RIESGO


- Falta de compromiso de los funcionarios para llevar a cabalidad los procedimientos que están estipulados en el proceso de Atención al Usuario
- Desconocimiento de las normas y procedimientos aplicables en la Atención al Usuario

7. INDICADOR

Percepción del Usuario en reclamación= $\frac{\text{N}^\circ \text{ de usuarios satisfechos}}{\text{Total, usuarios atendidos}} * 100$ (semestral)

Número de PQR solucionadas / Total de PQR presentadas por los usuarios) * 100 (trimestral)

ELABORÓ Profesional Universitario Atención al Cliente	FECHA 11/04/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 11/04/2025	APROBÓ Director Comercial	FECHA 11/04/2025
--	----------------------------	--	----------------------------	-------------------------------------	----------------------------

	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GC-ATC.PQR01-320
		Versión	7.0
	PROCESO: Atención al Ciudadano	Fecha: 11/04/2025	
PROCEDIMIENTO: Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones		COPIA CONTROLADA	

8. PUNTO DE CONTROL

NA


9. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

NOMBRE/CARGO	FECHA	MEDIO DE ENVÍO
Director Comercial	Cada vez que se genere un cambio	Correo electrónico institucional
Control Interno	Cada vez que se genere un cambio	Correo electrónico institucional
Auxiliares de PQRS	Cada vez que se genere un cambio	Capacitación
Profesional Universitario Control y Pérdidas	Cada vez que se genere un cambio	Correo electrónico institucional

10. HISTORIAL DE REVISIÓN

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
0.0	Original	24 de noviembre del 2014
1.0	Modificación	26 de septiembre de 2017
2.0	Modificación del proceso	23 de mayo de 2017
3.0	Actualización de codificación por modificación de las tablas de retención documental	13 de marzo de 2018
4.0	Actualización de la información	04 de agosto de 2020
5.0	Actualización de la información (paso 3)	31 de mayo de 2021
6.0	Actualización de la información (paso 6)	30 de noviembre de 2022
7.0	Actualización de la información y TRD	11 de abril de 2025

ELABORÓ Profesional Universitario Atención al Cliente	FECHA 11/04/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 11/04/2025	APROBÓ Director Comercial	FECHA 11/04/2025
--	----------------------------	--	----------------------------	-------------------------------------	----------------------------

	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GC-ATC.PQR01-320
		Versión	7.0
	PROCESO: Atención al Ciudadano	Fecha: 11/04/2025	
PROCEDIMIENTO: Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones		COPIA CONTROLADA	

	NOMBRE	CARGO
Elaboró	María Gloria Rangel	Profesional Universitario en Atención al Usuario
Revisó	Soly Margaret Moreno Sierra	Profesional Universitario en Sistemas de Gestión
Aprobó	Sandra Liliana Esparza Rueda	Director Comercial

ELABORÓ Profesional Universitario Atención al Cliente	FECHA 11/04/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 11/04/2025	APROBÓ Director Comercial	FECHA 11/04/2025
--	----------------------------	--	----------------------------	-------------------------------------	----------------------------