

HOJA: 1 DE 1

EMPRESA AGUAS DE FACATATIVÁ, Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Servicios complementarios. EAF SAS ESP
FORMATO: HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS



NOMBRE DE DOCUMENTO: **Administración de Peticiones y Reclamos**

VERSIÓN ACTUAL: **10**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN: **2016-07-05**

CAMBIOS PRESENTADOS

VERSIÓN 9 A LA VERSIÓN 10

Actualizar el procedimiento de administración de peticiones y reclamos, en cuanto al soporte legal, ya que por solicitud del auditor externo de ICONTEC, en la auditoria de renovación a los certificados ISO 9001 y NTCGP 1000, recomendó que en el soporte legal de los procedimientos se haga referencia al normograma de la EAF SAS ESP.

Como lineamiento 6.2., se incluyó que en el área de atención al usuario las mujeres embarazadas, las personas adultas mayores y con discapacidad, deben ser atendidas y atendidos preferentemente.

En el numeral 6.4, se incluye que las peticiones también pueden realizarse telefónicamente.

Se incluyó el numeral 6.5., el Auxiliar de Sistemas entregará mensualmente al Auxiliar de Comercialización y Atención al Usuario reporte de los PR, que se generen mediante el correo electrónico de la entidad.

Se incluyó el numeral 6.6., el Auxiliar de comercialización y Atención al Usuario presentará en comité de PR, informe del consolidado de las peticiones y reclamos generados en el periodo.


En el numeral 6.9. Se modificó el cargo responsable de verificar los valores cobrados en la factura junto con la orden de trabajo realizada, determinando si la petición o reclamo es a favor del usuario o de la empresa. Esta actividad estará a cargo del Auxiliar de Comercialización y Atención al Usuario.

En el registro de calidad, se incluye la orden de trabajo PR.

Los cambios se encuentran representados en color azul.

APROBO:


OSCAR ALBERTO SASTOQUE LUQUE
SUBGERENTE DE MERCADEO Y VENTAS
 Responsable de Proceso

| | | |
|---|---|--|
|  <p>AGUAS de Facatativá <small>¡Comprometidos con la Vida!</small></p> <p>EMPRESA AGUAS DE FACATATIVÁ, Acueducto, Alcantarillado, Aseo Y Servicios Complementarios, EAF SAS ESP</p> | <p>PROCEDIMIENTO</p> <p>ADMINISTRACIÓN DE PETICIONES Y RECLAMOS</p> | <p>Código: PRB130-0601 Versión No: 10 Fecha de Implementación: 14 FEB 2017</p> <p>No. Páginas: 15</p> |
| <p>AUTORIZACIÓN No: 31 de 2016</p> | | <p>DISTRIBUCIÓN No: 31 de 2016</p> |

1. PROCESO
SERVICIO AL CLIENTE
CODIGO
PB 130-06

2. DEFINICIÓN

Conjunto de actividades a desarrollar para dar respuesta a una Petición, y / o Reclamación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado, garantizando la eficacia en el proceso, generando satisfacción al Cliente, Usuario o Suscriptor(a).

3. OBJETIVO

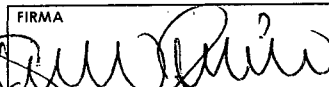



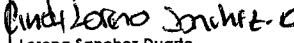
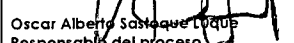
Establecer canales de comunicación eficaces con los usuarios, garantizando el buen flujo de la información con la empresa para dar solución a una necesidad.

4. SOPORTE LEGAL

Ver normograma de la EAF SAS ESP, publicado en la página web de la entidad.
www.acueductofacatativa.com

5. POLITICA

La Empresa cuenta con un procedimiento documentado para administrar las peticiones y reclamos garantizando la eficacia, eficacia y efectividad en el proceso y generando satisfacción al Cliente, Usuario y/o Suscriptor.

| | | | |
|--|---|--|--|
| <p>FIRMA </p> | <p>FIRMA </p> | <p>FIRMA </p> | <p>FIRMA </p> |
| <p>ELABORÓ: Sandra Patricia Avila Rodríguez Profesional en Gestión de Calidad</p> <p>Fecha: 2016-07-05</p> | <p>ACTUALIZÓ: Oscar Alberto Sastoque Luque Subgerente de Mercado y Ventas</p> <p> Lorena Sanchez Duarte Auxiliar De Comercialización Y Atención Al Usuario PQRs</p> <p>Fecha: 2016-07-05</p> | <p>REVISÓ: Carlos Alfonso Sabagal Martinez Asesor Jurídico</p> <p> Oscar Alberto Sastoque Luque Responsable del proceso</p> <p>Fecha: 2016-07-05</p> | <p>APROBÓ: Nancy Murillo Córdoba Representante de la Gerencia Ante El SG</p> <p>14 FEB 2017</p> <p>Fecha:</p> |

5. POLITICA

La Empresa cuenta con un procedimiento documentado para administrar las peticiones y reclamos garantizando la eficacia, eficacia y efectividad en el proceso y generando satisfacción al Cliente, Usuario y/o Suscriptor.

6. LINEAMIENTOS GENERALES

Peticiones y reclamos

6.1. Siempre que se presente una Petición y/o Reclamo frente al servicio de Acueducto y Alcantarillado se debe generar una orden de trabajo por PR's el cual genera un consecutivo y se debe clasificar entre operativo y comercial.

En el área de atención al usuario las mujeres embarazadas, las personas adultas mayores y con discapacidad, deben ser atendidas y atendidos preferentemente.

Petición

6.3. La primera instancia para realizar una solicitud respetuosa ante la empresa por cualquier canal de comunicación se clasificara como petición que emitirá un consecutivo de PR's el cual será informado al Usuario o Suscriptor por parte del Auxiliar de Comercialización y Atención al Usuario; inmediatamente el sistema generará una orden de trabajo clasificada dentro de los PR's.

6.4. Siempre que el Usuario, Suscriptor o Cliente presente una Petición, se acercará a la Subgerencia de Mercadeo y Ventas ante el auxiliar de comercialización y atención al usuario, también puede realizarlo mediante comunicación escrita, telefónicamente, correo electrónico, página web y verbalmente.

6.5. El Auxiliar de Sistemas entregará mensualmente al Auxiliar de Comercialización y Atención al Usuario reporte de los PR, que se generen mediante el correo electrónico de la entidad.

6.6. El Auxiliar de comercialización y Atención al Usuario presentará en comité de PR, informe del consolidado de las peticiones y reclamos generados en el periodo.

6.7. Siempre que el usuario, suscriptor o cliente presente solicitud de información, esta será proporcionada gratuitamente, dando cumplimiento a la Ley 1712 de

2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Reclamación

6.8. La segunda instancia cuando el usuario se dirige a interponer por segunda vez su solicitud respetuosa ante la empresa por cualquier canal de comunicación la cual debe clasificarse como reclamación.

6.9. La reclamación se realizará igual a lo establecido en el numeral 6.4 del presente procedimiento.

6.10. Para presentar petición o reclamo, se generará una orden de trabajo o una orden de trabajo por PR's, una vez finalizada la ejecución de la Orden de trabajo por RR's el Auxiliar de Comercialización y Atención al Usuario debe verificar los valores cobrados en la factura junto con la orden de trabajo realizada, determinando si la petición o reclamo es a favor del usuario o de la empresa.

Orden de trabajo

6.11. Las ordenes de trabajo se emitirán una vez el sistema genere el consecutivo de PR's tanto para las peticiones como para las reclamaciones y dichas ordenes se clasificarán en operativas y comerciales y será el documento con el que se atiende la solicitud para darle solución.

6.12. El auxiliar de comercialización y atención al usuario deberá hacer corte a las 5:00 pm diariamente para generar las órdenes de trabajo, tanto operativas y comerciales para ser entregadas el día siguiente a las 7:00 am al Profesional en redes de acueducto y alcantarillado para su consolidación.

Derechos de Petición

6.13. Manifestación de la voluntad de un usuario o ciudadano a través de una solicitud escrita o verbal interpuesta por los diferentes medios de comunicación legalmente reconocida o ante el funcionario competente. La manifestación o petición del usuario se digitalizará a través del Sistema de Gestión Documental y se sistematizará a través del Sistema Aplicativo de la Empresa.

Recurso de reposición

6.14. El Recurso de Reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por Facturación deben ser interpuestos dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión por parte del Peticionario. En ningún caso,

proceden reclamaciones contra Facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por la Empresa.

Control de Registros

6.15. Todo funcionario de la Empresa que tenga bajo su responsabilidad la elaboración y ejecución de las ordenes de trabajo, deben verificar que esta se encuentre correctamente diligenciadas, además debe velar por mantener estos registros en buen estado, sin enmendaduras ni tachones.

6.16. Por medio del Sistema Aplicativo de la Empresa se identifica en la orden de trabajo el tipo de requerimiento al que pertenece como: petición o reclamo; identificar si es de orden operativo o comercial y señalar el servicio al que va dirigido (Acueducto y Alcantarillado).

Comité de Peticiones y Reclamos

6.17. Es función del Comité "Coordinar, vigilar y ejercer veeduría del proceso de recepción, atención, tramitación y respuesta a las peticiones y reclamos presentados por los clientes, usuarios, suscriptores y suscriptores potenciales de los servicios prestados por la Empresa.". Además de las s presentadas por los servicios complementarios (Análisis de Agua, Calibración de medidores, servicio de agua en bloque e interconexión, equipo succión presión y vivero.

6.18. El Comité de Peticiones y Reclamos se reunirá ordinariamente una vez cada bimestre o cada período de facturación en la fecha y hora que establezca el Comité.

6.19. La citación para la reunión del Comité de Peticiones y Reclamos deberá convocarla el presidente del Comité, con cuatro días hábiles de anticipación a la fecha de la reunión y podrá sesionar válidamente mínimo con tres (3) de sus miembros.

6.20. El comité estará integrado por cinco miembros, así: dos principales con sus respectivos suplentes, quienes deben ser funcionarios de la Empresa designados por el Gerente General, debiendo ser uno de ellos el Subgerente de Mercadeo y Ventas quien actuará como Presidente del comité, dos principales con sus respectivos suplentes designados por la Junta Directiva, elección que debe recaer en los representantes de los usuarios; y un delegado de la Personería Municipal o el Personero.

6.21. El auxiliar que desempeñe funciones del área de PR en la Subgerencia de Mercadeo y Ventas actuará como secretario del comité, levantará acta de toda reunión la cual será suscrita por el Presidente y los demás miembros del comité y así mismo apoyará al Presidente en la invitación y coordinación de estas reuniones, en el control de su periodicidad y en el logro de sus objetivos. El Comité se puede reunir extraordinariamente cuando lo considere conveniente."

Funciones del Comité de Peticiones y Reclamos:

1. Velar porque las peticiones y reclamos sean atendidos en forma eficaz y oportuna.
2. Ejercer una veeduría permanente sobre la Subgerencia de Mercadeo y Ventas frente a la solución de las peticiones y reclamos de los usuarios, los suscriptores y los suscriptores potenciales y velar para que cumplan debidamente sus funciones.
3. Proponer en el comité la implementación de normas, sistemas y procedimientos tendientes a lograr una mayor prontitud y eficacia en la atención de las peticiones y reclamos.
4. Solicitar, cuando lo estime necesario, la intervención de la Personería Municipal.
5. Velar porque los usuarios, los suscriptores y los suscriptores potenciales dispongan de las herramientas, verbales o escritas dispuestas por la empresa para facilitar la recepción de las peticiones y reclamos.
6. Informar al Gerente General de los resultados en cuanto a las peticiones y reclamos de los usuarios o suscriptores a través del acta de comité.

6.22. Es responsabilidad del Auxiliar de comercialización y Atención al Usuario por medio del Sistema Aplicativo de la Empresa, generar un consolidado del periodo de Peticiones y Reclamos, especificando los indicadores de estos conceptos.

Nota: Este consolidado se presenta bimestralmente al Comité de Peticiones y Reclamos, que se reúne después de cada facturación.

7. GLOSARIO

7.1. Accionante

Persona o ente que desarrolla e interpone la petición ante el accionado.



7.2. Accionado

Entidad a la que se le interpone el derecho de petición. Nota: El derecho de petición es Siempre dirigido a una entidad estatal.

7.3. Citación

Carta con la cual se le informa al peticionario(a) que se ha tomado una decisión sobre una solicitud presentada, y en la cual se le invita a que se acerque a la Empresa dentro de los cinco (5) días siguientes con el fin de notificarle personalmente la determinación adoptada.

7.4. Derecho de petición

Derecho de toda persona para elevar una solicitud ante una entidad estatal con el fin de que se satisfaga una necesidad.

7.5. Edicto

Mecanismo subsidiario de notificación personal de las decisiones que toma la Empresa respecto a las solicitudes de los Usuarios(as) o Suscriptores(as), el cual se cumple cuando el peticionario(a) no se presenta a notificarse personalmente después de cinco (5) días de enviar la citación.

7.6. Facturación

Conjunto de actividades que se realizan para emitir la factura que comprenden: lectura, determinación de consumos, revisión previa en caso de consumos anormales, liquidación de consumos, liquidación de otros cobros, elaboración y remisión de la factura.

7.7. Petición

Cualquier solicitud que haga el suscriptor o usuario al prestador del servicio, se relacione o no con el servicio mismo que le presta.

7.8. Proceso del derecho de petición

Actividades desarrolladas por la Empresa con el fin de dar respuesta a la solicitud de derecho de petición interpuesta hacia la Empresa.

7.9. Reclamo

Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.



7.10. Recurso

Es un acto para el suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Abarca los reclamos de reposición y de apelación en los casos de que expresamente lo consagre la ley (Art. 154 Ley 142 de 1994).

7.11. Recurso de apelación

Es el recurso por medio del cual las diligencias prestadas y decisiones tomadas por la empresa, además de la documentación que aportó el recurrente, tiene que hacerse llegar a la Superintendencia de Servicios Públicos a fin que se modifique o confirme, total o parcialmente, la decisión de la empresa. Esta última sólo lo concede cuando se presenta como subsidiario del de apelación.

7.12. Recurso de reposición

Es el recurso por medio del cual el peticionario se dirige al funcionario que tomo la decisión, para que la aclare, modifique o revoque.

7.13. Red local

Es el conjunto de redes o tuberías que conforman el sistema de suministro del servicio público a una comunidad y del cual se derivan las acometidas de los inmuebles.

7.14. Silencio administrativo

Figura de carácter administrativo por medio de la cual se obliga a la entidad de servicios públicos a conceder lo solicitado por un usuario o suscriptor, cuando no se ha resuelto la petición en el término de la ley o notificado de la decisión en debida forma, dentro del término fijado por la regulación vigente (15 días hábiles).

7.15. Suscriptor

Es la persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un Contrato de Condiciones Uniformes de Servicios Públicos

7.16. Visita de campo

Actividad que realiza un Operario de Fontanería y Oficios Varios de la Empresa para llevar a cabo la revisión, pruebas y obtener información precisa que sea útil para darle solución a las peticiones y reclamos presentados.

7.17. Usuario

Persona Natural o Jurídica que se beneficia con la prestación del Servicio Público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta o como receptor directo del servicio. A este último Usuario se denomina también consumidor.

7.18. Cliente

Persona Natural o Jurídica que se beneficia con la prestación de los servicios complementarios de la empresa.

7.19. Servicio de Laboratorio

Consiste en la prestación del servicio de análisis de agua potable a través de ensayos físico químicos y bacteriológicos y la calibración de medidores domiciliarios de agua potable.

8. FLUJOGRAMA



FLUJOGRAMA

HOJA: 1 DE 2

Fecha

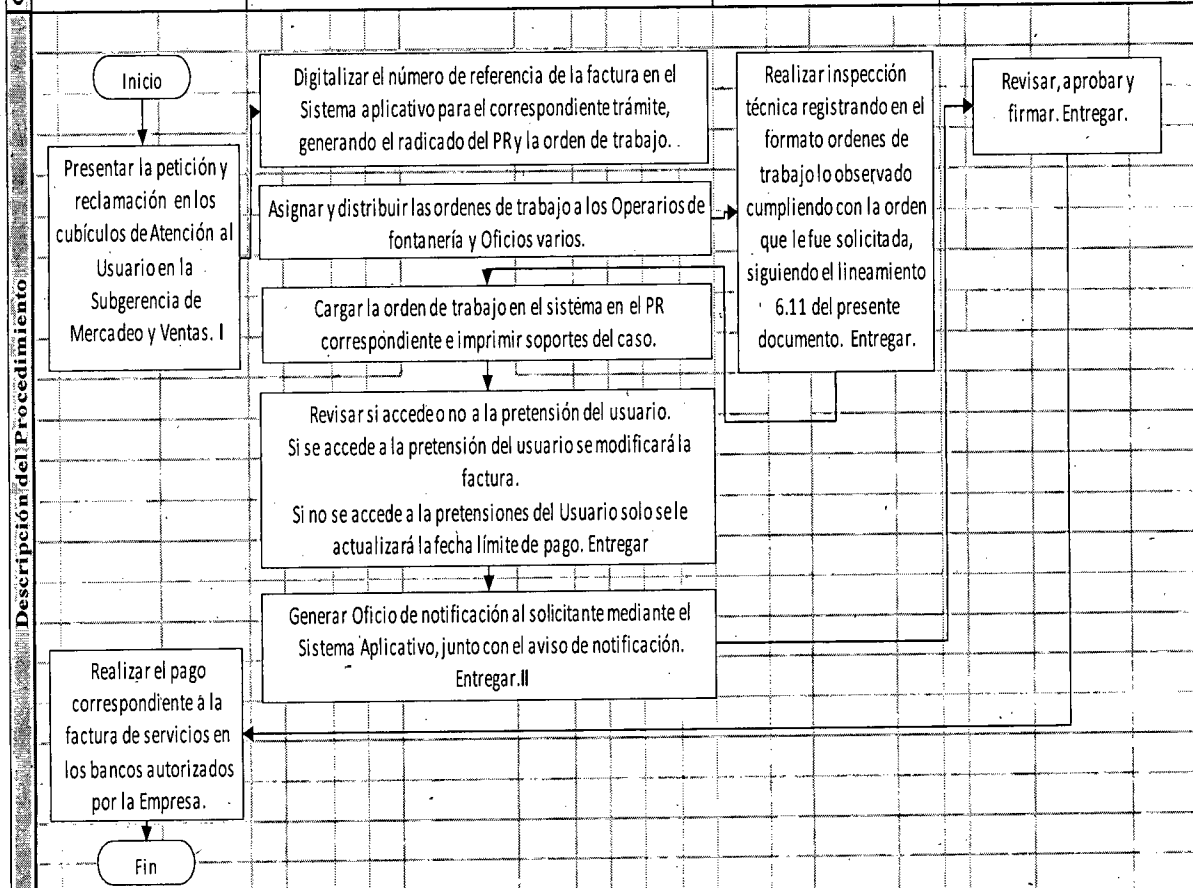
| Día | Mes | Año |
|-----|-----|------|
| 14 | FEB | 2017 |

EMPRESA AGUAS DE FACATATIVÁ, Acueducto, alcantarillado, Aseo y Servicios Complementarios EAF SAS ESP

ADMINISTRACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

SUBGERENCIA DE MERCADEO Y VENTAS

| | | | |
|-------|---------|---|---|
| Ofi. | | | |
| Cargo | Usuario | Auxiliar de Comercialización y Atención Al Usuario (PR) | Operarios de fontanería y Oficios varios Subgerente de Mercadeo y Ventas |



I: Cuando la petición o reclamación se realiza a través de un derecho de petición por cualquier medio autorizado este debe ser radicado en la recepción y se dará cumplimiento a lo establecido en el procedimiento Derechos de Petición. II: Si el Usuario autoriza que sea notificado vía electrónica el Auxiliar de Comercialización y Atención al Usuario deberá regirse por los términos de la Ley, (Normograma de la EAF SAS ESP).



FLUJOGRAMA

HOJA:2 DE 2

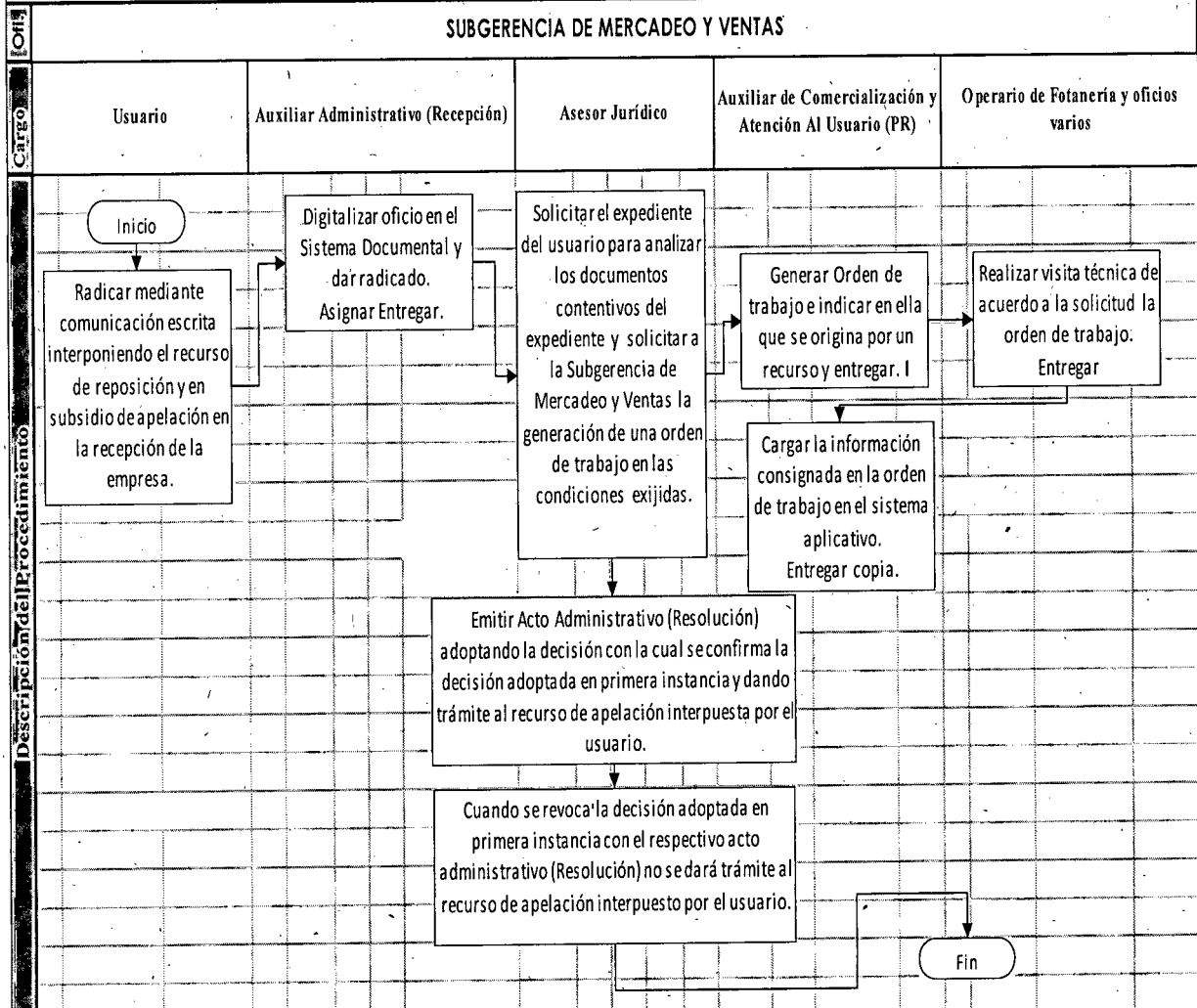
Fecha

| | | |
|-----|-----|------|
| Día | Mes | Año |
| 4 | FEB | 2017 |

EMPRESA AGUAS DE FACATIVÁ, Acueducto, alcantarillado, Aseo y Servicios Complementarios EAF SAS ESP

RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN

SUBGERENCIA DE MERCADEO Y VENTAS



I: Si el recurso proviene de un PQR operativo la ejecutará la Subgerencia Técnica operativa, si es un recurso que proviene de un recurso comercial la ejecutará la Subgerencia de Mercadeo y Ventas. II: Cuando la decisión de la empresa a través de su acto administrativo (Resolución) fue confirmando la decisión en primer instancia que dará en espera a que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Ente de control superior de la EAF SAS ESP en materia de servicios públicos) profiera decisión. III: La decisión proferta por la Superintendencia de servicios Públicos Domiciliarios debe ser acatada por ambas partes ya que se agotó la vía gubernamental.

**9. PROCEDIMIENTO:
ADMINISTRACIÓN DE PETICIONES Y RECLAMOS
CODIGO: PRB130-0601**

| Actividad No | CARGO RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN | OBSERVACIONES |
|--------------|-------------------|-------------|---------------|
|--------------|-------------------|-------------|---------------|

| | | | |
|---|---|---|--------------------------------|
| 1 | Usuario | <p>Presentar la petición y reclamación en los cubículos de Atención al Usuario en la Subgerencia de Mercadeo y Ventas.</p> <p>Nota 1: Cuando la petición o reclamación se realiza a través de un derecho de petición por cualquier medio autorizado este debe ser radicado en la recepción y se dará cumplimiento a lo establecido en el procedimiento Derechos de Petición.</p> | |
| 2 | Auxiliar de Comercialización y Atención Al Usuario (PR) | Digitalizar el número de referencia de la factura en el Sistema aplicativo para el correspondiente trámite, generando el radicado del PR y la orden de trabajo. | DR: Orden de Trabajo PR |
| 3 | Auxiliar de Atención y Comercialización al Usuario (PR) | Asignar y distribuir las ordenes de trabajo a los Operarios de fontanería y Oficios varios. | DR: Orden de Trabajo |
| 4 | Operarios de fontanería y Oficios varios | Realizar inspección técnica registrando en el formato ordenes de trabajo lo observado cumpliendo con la orden que le fue solicitada, siguiendo el lineamiento 6.11 del presente documento. Entregar. | DR: Orden de Trabajo |

| | | | |
|---------|---|--|---|
| 5 | Auxiliar de comercialización y atención al usuario (PR) | Cargar la orden de trabajo en el sistema aplicativo correspondiente e imprimir soportes del caso. | |
| 6 | Auxiliar de Comercialización y Atención al Usuario PR | <p>Revisar si accede o no a la pretensión del usuario.</p> <p>Si se accede a la pretensión del usuario se modificará la factura.</p> <p>Si no se accede a la pretensiones del Usuario solo se le actualizará la fecha límite de pago. Entregar</p> <p>Generar Oficio de notificación al solicitante mediante el Sistema Aplicativo, junto con el aviso de notificación. Entregar.</p> <p>Nota: Si el Usuario autoriza que sea notificado vía electrónica el Auxiliar de Comercialización y Atención al Usuario deberá registrarse por los términos de la Ley, (Normograma de la EAF SAS ESP). Entregar.</p> | <p>DR: Oficio Respuesta petición</p> |
| 7 | Subgerente de Mercadeo y Ventas | Revisar, aprobar y firmar. Entregar. | |
| 9 10 | Usuario | Realizar el pago correspondiente a la factura de servicios en los bancos autorizados por la Empresa. | |
| | | FIN | |

RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN

| | | |
|---|---|--|
| 1 | Usuario | Radicar mediante comunicación escrita interponiendo el recurso de reposición y en subsidio de apelación en la recepción de la empresa. |
| 2 | Auxiliar Administrativo (Recepción) | Digitalizar oficio en el Sistema documental y dar radicado. Asignar Entregar. |
| 3 | Asesor Jurídico | Solicitar el expediente del usuario para analizar los documentos contentivos del expediente y solicitar a la Subgerencia de Mercadeo y Ventas la generación de una orden de trabajo en las condiciones exigidas. |
| 4 | Auxiliar de Comercialización y Atención al Usuario PQR. | Generar Orden de trabajo e indicar en ella que se origina por un recurso y entregar. Nota: Si el recurso proviene de un PQR operativo la ejecutará la Subgerencia Técnica operativa; si es un recurso que proviene de un recurso comercial la ejecutará la Subgerencia de Mercadeo y Ventas. |
| 5 | Operario de Fontanería y Oficios Varios | Realizar visita técnica de acuerdo a la solicitud la orden de trabajo. Entregar |
| 6 | Auxiliar de Comercialización y Atención al Usuario PR | Cargar la información consignada en la orden de trabajo en el sistema aplicativo. Entregar copia. |

| | | | |
|---|-----------------|---|--|
| 7 | Asesor jurídico | <p>Emítir Acto Administrativo (Resolución) adoptando la decisión con la cual se confirma la decisión adoptada en primera instancia y dando trámite al recurso de apelación interpuesta por el usuario.</p> <p>Cuando se revoca la decisión adoptada en primera instancia con el respectivo acto administrativo (Resolución) no se dará trámite al recurso de apelación interpuesto por el usuario.</p> <p>Nota: Cuando la decisión de la empresa a través de su acto administrativo (Resolución) fue confirmando la decisión en primer instancia que dará en espera a que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Ente de control superior de la EAF SAS ESP en materia de servicios públicos) profiera decisión.</p> <p>Nota: La decisión proferida por la Superintendencia de servicios Públicos Domiciliarios debe ser acatada por ambas partes ya que se agotó la vía gubernamental.</p> <p style="text-align: center;">FIN</p> | |
|---|-----------------|---|--|

9. REGISTROS DE CALIDAD

Orden de trabajo PR - FT 130-060101

Orden de Trabajo - FT 130-060102

Respuesta petición - FT 130-060103

Todos los registros generados por la aplicación de este procedimiento, siguen los lineamientos del procedimiento "Control de los Registros de Calidad".