








<p>Empresa de Servicios Públicos del Municipio de la Plata - Huila Nit. 813.002.781 - 2</p> 	 Certificado No. GP 121-1	 Certificado No. SC 6808-1	Fecha de Aprobación: Junio 2017
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		Versión: 4
	PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS		Página 1 de 8



PROCEDIMIENTOS

“PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS”

 Empresa de Servicios Públicos del Municipio de la Plata - Huila Nit. 813.002.781 - 2 	 Certificado No. GP 121-1	 Certificado No. SC 6808-1	Fecha de Aprobación: Junio 2017
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		
	PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS		
			Página 2 de 8

1. OBJETIVO





Recibir, atender, tramitar y responder las peticiones, quejas o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores en relación con el servicio que presta la entidad.

2. ALCANCE

Aplica a todas las quejas, peticiones y reclamos de los usuarios, que por términos de ley, la entidad prestadora de servicios debe dar respuesta y solución.

3. DEFINICIONES

- ✓ **Petición:** Cualquier solicitud que se le haga al prestador, y debe estar relacionada con el servicio mismo que presta. Por ejemplo, de conexión, de cambio de diámetro de acometida, de cambio de uso, de información y explicación sobre tarifas o condiciones del servicio.
- ✓ **Queja:** Medio por el cual el usuario coloca en manifiesto su inconformidad con la actuación de un determinado o determinados funcionarios del prestador, o su inconformidad con la forma y condiciones en que se presta el servicio, pudiéndose acompañar con una petición para que el prestador realice los actos necesarios y evitar que se persistan los actos que ocasionan la inconformidad.
- ✓ **Reclamo:** Es la expresión o manifestación de disgusto, inconformidad o descontento, contra una persona o entidad por hechos o actos relacionados con el cumplimiento de la misión, objetivos y funciones que deben cumplir sus funcionarios. Buscando que el prestador revise la facturación del servicio. Este no puede exigir la cancelación de la factura para atender la solicitud.
- ✓ **Oficina P.Q.R.** Como defensa de los usuarios, toda empresa de servicios públicos domiciliarios esta obligada a constituir un "Oficina de Peticiones, quejas y Recursos" (Art. 153 Ley 142 de 1994), la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones, quejas, reclamos y recursos verbales o escritos que presentan los usuarios. Estas de conformidad con los dispuesto en el artículo 158 de la Ley 142, artículo 123 del Decreto 2150 de 1995, artículo 9 del Decreto 2223 de 1996 y sentencia 5156 de 1999 deben ser resultas de fondo en primera instancia por las entidades prestadoras.
- ✓ **Cliente o Usuario:** Aquel que accede por cualquier medio (personalmente, por escrito, telefónicamente o por vía electrónica) o se relaciona, directa o indirectamente, con los servicios que presta EMSERPLA E.S.P
- ✓ **Recibir:** Registrar o radicar las quejas, reclamos y sugerencias sobre el servicio que presta EMSERPLA E.S.P, presentadas personalmente, por teléfono, por escrito o por vía electrónica, por cualquier persona, dejando constancia de la fecha y hora de presentación, el nombre del quejoso y/o peticionario, su identificación y los demás datos que se consideren pertinentes en cada caso.

 Empresa de Servicios Públicos del Municipio de la Plata - Huila Nit. 813.002.781 - 2 	 Certificado No. GP 121-1	 Certificado No. SC 6808-1	Fecha de Aprobación: Junio 2017
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		
	PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS		
			Página 3 de 8

- ✓ **Tramitar:** Llevar a cabo el conjunto de acciones e interacciones que se requieren dar a las quejas, reclamos y sugerencias, para lograr su conclusión.
- ✓ **Decidir – resolver:** Pronunciarse de fondo sobre el contenido de una queja, reclamo o sugerencia, realizar las acciones que se deriven de tal pronunciamiento, y comunicar al quejoso el resultado de la misma.

4. DESARROLLO





Teniendo en cuenta la importancia de constituir el indicativo de control de calidad, eficiencia, eficacia y oportunidad del servicio que se presta a través de la información que se obtiene de los buzones, línea telefónica, presentación personal de los clientes y de mejorar y detectar los problemas que estén afectando a los mismos y a la comunidad a través de las expectativas e iniciativas que estos propongan, se define el procedimiento para la recepción y tratamiento de todas las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias que puedan surgir.

El personal de Atención al cliente, es el encargado de recibir, tramitar, decidir y resolver las quejas y los reclamos interpuestos por sus clientes y la comunidad en general, independiente del medio o la forma en que estén presentadas, siempre y cuando estén relacionadas con los servicios que presta EMSERPLA E. S.P, en cumplimiento de su objeto social.

4.1 ACTIVIDADES A DESARROLLAR.

El personal de atención al cliente, deberá realizar las siguientes funciones, al momento de la recepción de cualquier queja, reclamo o sugerencia por parte de un cliente:

- ✓ Recibir, radicar con fecha, hora y firma del responsable las quejas, los reclamos y las sugerencias que formulan los clientes y la comunidad ante EMSERPLA E.S.P, con ocasión del cumplimiento del servicio, y se registra en el formato correspondiente.
- ✓ Dar trámite a las quejas, reclamos y sugerencias ante las diferentes áreas internas responsables.
- ✓ Decidir y resolver las quejas, reclamos y sugerencias sobre los asuntos que por su naturaleza y nivel de competencia correspondan a EMSERPLA E.S.P.
- ✓ Hacer el análisis estadístico sobre las actividades realizadas en cumplimiento de estas funciones.
- ✓ Hacer un compendio de las propuestas o sugerencias de mejoramiento que hagan los usuarios, internos y externos, y la comunidad para su estudio por parte de las áreas competentes. Estas propuestas pueden originarse de manera espontánea con ocasión del servicio u obtenerse a través de encuestas.
- ✓ Llevar estadísticas mensuales y consolidado semestral
- ✓ Presentar informes periódicos “semestrales” sobre las actividades ejecutadas en desarrollo del sistema, incluyendo los siguientes aspectos:
 - a. Servicios que presentan el mayor número de quejas
 - b. Tipo de quejas más frecuentes

 Empresa de Servicios Públicos del Municipio de la Plata - Huila Nit. 813.002.781 - 2 	 Certificado No. GP 121-1	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	 Certificado No. SC 6808-1	Fecha de Aprobación: Junio 2017
	PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS			Versión: 4
				Página 4 de 8

- c. Sugerencias de los usuarios orientados a mejorar el servicio y a racionalizar el empleo de recursos.

Por lo tanto, el personal encargado de PQR, debe realizar las acciones pertinentes para dar cumplimiento a las normas que regulan el sistema y rendir los informes periódicos sobre los servicios que presentan el mayor número de quejas y reclamos, haciendo un análisis con las principales recomendaciones y correctivos aplicados a cada una de ellas, así como resaltar las sugerencias hechas por los usuarios y la comunidad, que tengan por objeto mejorar el servicio.

4.2 RECEPCIÓN DE LA PETICIÓN, QUEJA O RECLAMO.

Las peticiones, las quejas, y los reclamos serán recibidas en forma telefónica, personal, escrita o a través de la página web en el link creado para PQR; éstas deberán ser revisadas por el responsable de atención al cliente en el formato **“Formulario Recepción PQR”**, para reclamaciones generales, ó **“Formulario Recepción y Revisiones PQR reclamación”** cuando se trate de reclamaciones de facturación.





4.2.1 Queja, Reclamo o Sugerencia telefónica o mediante presentación personal: El personal de atención al cliente registrará la información que permite establecer la fecha, hora y medio por el cual se recibió la queja, reclamo o sugerencia e identificar y ubicar posteriormente tanto a quien presenta la queja o sugerencia como al inculpado (cuando sea del caso), y establecer en que consiste la misma.

4.2.2 Queja, Reclamo o Sugerencia escrita (por buzones o por correspondencia): En las instalaciones de EMSERPLA E.S.P, se debe disponer de un buzón para que los usuarios y la comunidad puedan depositar en ellos sus peticiones, quejas o reclamos. Este buzón debe ubicarse en un lugar visible, accesible al público, y debe estar adecuadamente señalado para facilitar su visualización. Además, se deben mantener disponibles cerca del buzón los formatos de **Peticiones, Quejas y Reclamos**, para ser utilizados por los interesados.

4.2.2.1 Apertura del Buzón: El buzón de peticiones, quejas y reclamos, debe abrirse por lo menos una vez a la semana. El funcionario responsable de la apertura del buzón, elaborará el Acta correspondiente, la cual debe incluir la fecha y hora y la cantidad de quejas, reclamos o sugerencias que se encuentran en él. Si el buzón se encuentra vacío, se dejará constancia de que no se encontraron peticiones, quejas, ni reclamos. Finalmente, el funcionario firmará como responsable y archivará el acta en un legajador destinado exclusivamente para las Actas de Apertura del Buzón.

4.3 TRÁMITE Y SEGUIMIENTO

Una vez diligenciado el formulario de recepción y revisiones PQR asignado, deberá realizar el análisis y trámite correspondiente a las PQR por daños, fugas en las redes y aseo; y las Reclamaciones de facturación serán analizadas y tramitadas por el responsable de Facturación.

 Empresa de Servicios Públicos del Municipio de la Plata - Huila Nit. 813.002.781 - 2 	 Certificado No. GP 121-1	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD  Certificado No. SC 6808-1	Fecha de Aprobación: Junio 2017
	PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS		Versión: 4
			Página 5 de 8

Para tal fin, se deberá tener en cuenta las normas constitucionales, legales e internas, teniendo en cuenta los términos indicados en el artículo 158 de la Ley 142, artículo 123 del Decreto 2150 de 1995, artículo 9 del Decreto 2223 de 1996 y sentencia 5156 de 1999; si la queja es anónima y no se aportan pruebas suficientes para poder iniciar el trámite correspondiente, esta se inadmitirá dejando la respectiva constancia.

Cuando la queja, reclamo o sugerencia involucre áreas o dependencias en particular, el responsable de servicio al cliente la remitirá al respectivo jefe inmediato ó coordinador, quien hará las averiguaciones, inspecciones y verificaciones necesarias e informará a la Gerencia sobre lo ocurrido y las medidas adoptadas o recomendadas, según el caso.

Por lo tanto, el responsable de atención al cliente, hará el seguimiento periódico de los trámites realizados, en relación con las quejas presentadas, consignando la fecha y una síntesis de la gestión adelantada, en el formato **“Formulario Recepción y PQR”**, ó **“Formulario Recepción y Revisiones PQR reclamación”** cuando se trate de reclamaciones de facturación.

4.4 DECISIÓN

Cuando se trate de una queja anónima, inadmitida por no existir pruebas suficientes para iniciar su trámite, se registrará lo pertinente; en los demás casos, culminado el trámite, se evaluará lo actuado, estableciendo si la queja o reclamo estaba fundamentada; si la sugerencia presentada es conveniente y viable; si el trámite que se le dio a la queja, reclamo o Sugerencia fue el adecuado; si se actúa dentro de los términos legales y criterios reglamentarios establecidos y si hay lugar o no, a alguna clase de responsabilidad o medida de mejoramiento.





Con base en la información obtenida se realizarán las siguientes acciones:

- ✓ Si no hay lugar a un proceso disciplinario, se aplicarán estrategias de mejoramiento del servicio, las cuales serán estudiadas, validadas e implementadas.
- ✓ Si es procedente el proceso disciplinario, se aplicará de acuerdo al régimen correspondiente.
- ✓ Si la queja no está fundamentada o no amerita la aplicación de medidas de mejoramiento o disciplinarias, se archivará.

4.5 COMUNICACIÓN A QUIEN PRESENTA LA PETICIÓN, QUEJA O RECLAMO

Dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha de la recepción de la queja, reclamo o sugerencia se le informará por escrito a quién la presente, sobre el trámite dado a su reclamo o recomendación. Cuando sea pertinente, según la complejidad del caso, se le informará sobre su culminación y las medidas adoptadas al respecto.

4.6 INFORMES PERIÓDICOS CONSOLIDADOS





 Empresa de Servicios Públicos del Municipio de la Plata - Huila Nit. 813.002.781 - 2 	 Certificado No. GP 121-1	 Certificado No. SC 6808-1	Fecha de Aprobación: Junio 2017
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		
	PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS		
			Página 6 de 8

El responsable de atención al cliente, mensualmente analizara las quejas, reclamos y sugerencias recibidas, y consolidará la información para la elaboración y revisión de los respectivos informes mensuales sobre los servicios o áreas que presentan el mayor número de quejas, el tipo de quejas más frecuentes y las sugerencias de los usuarios para mejorar y/o racionalizar el servicio. Dichos informes deberán ser presentados a la Gerencia.

4.7 INSTRUCTIVO Y CONTENIDO DEL FORMULARIO DE RECEPCION Y REVISIONES PQR

El formato se utiliza para registrar información sobre la recepción, de peticiones, quejas y reclamos que formulen los usuarios o la comunidad ante EMSEERPLA E.S.P., con ocasión del cumplimiento del servicio. Para el diligenciamiento del formato, se deberá tener en cuenta:

- ✓ **Fecha:** En este espacio escriba la fecha en la que se recibe la queja o sugerencia.
- ✓ **No.:** Las peticiones, quejas y reclamos recibidos, deben manejarse con una numeración única consecutiva, la cual será la asignada en el orden de recepción de las mismas.
- ✓ **Tipo:** Señale con una x la casilla correspondiente, dependiendo si es Queja, Reclamo o Sugerencia.
- ✓ **Procedencia:** Señale con una x la casilla correspondiente, dependiendo de la manera como se puso la queja, reclamo o sugerencia: telefónica, personal, buzón, correspondencia, electrónica.
- ✓ **Nombre de quien presenta la queja, reclamo o sugerencia:** Escriba los nombres y apellidos completos de quien presenta la queja, reclamo o sugerencia; si el quejoso no se identifica, escriba anónimo en el respectivo espacio, y solicítele que aporte pruebas suficientes para iniciar de oficio el trámite correspondiente. Si se trata de una queja escrita y no aparece el nombre de quién la presentó, escriba anónimo.
- ✓ **Tipo de documento de identidad:** Señale el tipo, número del documento de identificación del quejoso. Si quien presenta la queja no suministra dicha información, o se trata de una queja escrita y no aparece registrado el documento de identificación, escriba en el respectivo espacio, no responde (NR).
- ✓ **Dirección / Ciudad / Teléfono:** En estos tres apartes se deben registrar la dirección, el lugar de residencia y el teléfono de quién presenta la queja, reclamo o sugerencia. Cuando sea recibida en el buzón, correspondencia, o vía electrónica, transcriba los datos que aparezcan. Si el quejosos no suministra dicha información o se trata de una queja o reclamo o sugerencia escrita y no aparecen estos datos, escriba en el espacio correspondiente, no responde (NR).
- ✓ **Nombre inculpado:** Escriba el nombre del funcionario sobre el cual se presenta la queja o reclamo, cuando sea del caso. Si el quejoso no conoce el nombre del funcionario, pero lo describe, especifique literalmente esta descripción, pues ella puede ayudar a identificar al involucrado.
- ✓ **Cargo:** Registre el cargo del funcionario sobre el cual se presenta la queja o reclamo como lo reporta o describe el quejoso. Si el quejoso lo desconoce o no lo escribió Señale: no sabe o no responde (NS/NR), según el caso. Si la queja, reclamo o sugerencia no involucra a ningún funcionario en particular, escriba: no aplica (N/A).
- ✓ **Motivo de la queja, reclamo o sugerencia:** Registre con la mayor precisión posible, en que consiste la queja, reclamo o sugerencia, y causales que la motivaron. En el caso de quejas,

 Empresa de Servicios Públicos del Municipio de la Plata - Huila Nit. 813.002.781 - 2 	 Certificado No. GP 121-1	 Certificado No. SC 6808-1	Fecha de Aprobación: Junio 2017
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		
	PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS		
			Página 7 de 8

reclamos o sugerencias recibidas por escrito, haga una síntesis y anexe el documento original al formato.

- ✓ **Firma quejoso:** Si la queja, reclamo o sugerencia se recibe mediante presentación personal, quien la presente debe firmar en el espacio para tal efecto. De lo contrario, deje este espacio en blanco.
- ✓ **Firma Responsable P.Q.R.:** En todos los casos, el funcionario que recibe o registra la queja, reclamo o sugerencia firmará como responsable. Si el quejoso informa que el involucrado se negó a identificarse, registre textualmente esa información. Si no se tiene ninguna información sobre el funcionario involucrado, escriba: no sabe o no responde (NS/NR), según el caso. Finalmente, si la queja, reclamo o sugerencia no involucra a ningún funcionario en particular, escriba: no aplica (N/A).
- ✓ **Trámite y Seguimiento:**
 - a. **Responsable P.Q.R.:** Escriba el nombre y cargo del funcionario responsable del trámite y decisión sobre la queja.
 - b. **Remitida a:** Cuando la queja, reclamo o sugerencia involucre un área o dependencia específica de la Gerencia, a la cual se deba remitir para su conocimiento, estudio y trámite, anote el nombre y cargo respectivo. de lo contrario, deje este espacio en blanco.
 - c. **Fecha remisión:** Escriba el día, mes y año en que se hizo dicha remisión. De lo contrario, deje este espacio en blanco.
 - d. **Seguimiento (estado de la queja, reclamo o sugerencia):** Se registrarán, de manera sintetizada, los trámites adelantados en relación con la queja, reclamo o sugerencia, así como la fecha en que se efectuaron.

4.8 DECISIÓN

Si la queja presentada es un anónimo y no se encontraron pruebas suficientes para iniciar su trámite de oficio, será inadmitida dejando la respectiva constancia en el espacio para el seguimiento.





En caso contrario, culminado el trámite de la queja, reclamo o sugerencia, escriba un resumen de la información obtenida sobre los hechos. Además registre las medidas adoptadas al respecto (acciones de mejoramiento, acciones disciplinarias o archivo), igualmente en el espacio Trámite y seguimiento dado a la QRS.

4.9 COMUNICACIÓN AL QUEJOSO

Finalizado el proceso de recepción y trámite, se deberá comunicar al quejoso, el tratamiento y solución dado a la queja, reclamo o sugerencia en el formato según corresponda.

4.10 APELACIÓN

Dado el caso en que el cliente no este de acuerdo con el tratamiento dado a la P.Q.R, el responsable de servicio al cliente, será el encargado de recibir en forma escrita la decisión de la apelación interpuesta por el quejoso.

 Empresa de Servicios Públicos del Municipio de la Plata - Huila Nit. 813.002.781 - 2 	 Certificado No. GP 121-1	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	 Certificado No. SC 6808-1	Fecha de Aprobación: Junio 2017
	PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS			Versión: 4
				Página 8 de 8

Por lo tanto, se deberá informar a la Gerencia acerca de la inconformidad del cliente, para analizar la decisión tomada anteriormente y sustentar los motivos del trámite dado o por el contrario tomar los correctivos internos del caso.

5. REGISTROS APLICABLES

- Formulario Recepción PQR
- Formulario de recepción y revisiones PQR - Constancia de solución pqr
- Formulario de Recepción y Revisiones PQR reclamación

6. CONTROL DEL DOCUMENTO

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Reviso	María Elcy Bonilla Cubides	Representante de la Dirección	
Aprobó	Jorge Mario Peña Castro	Gerente	

7. CONTROL DE CAMBIOS.

VERSIÓN A CAMBIAR	FECHA	DESCRIPCIÓN
01	Octubre de 2008	Emisión del Documento
02	Diciembre de 2009	Inclusión del Registro de Constancia de Solución PQR
03	Febrero 2014	Mejora Continua, cambio de logo y actualización normativa sobre periodo de presentación de informes
04	Junio 2017	Mejora continua