

 EMPRESA DE ENERGÍA DEL BAJO PUTUMAYO S.A. E.S.P.	PROCESO GESTIÓN JURÍDICA PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	PR3.MPA1.P1	12/05/2016
		Versión 1.0	Página 1 de 4

1. OBJETIVO

Resolver oportunamente las Peticiones, Quejas y Reclamos presentado por los usuarios, que estén relacionadas con los servicios que presta la Empresa de Energía del Bajo Putumayo S.A.E.S.P. (en adelante EEBP), con el propósito de mejorar la calidad en el servicio.

2. ALCANCE

Peticiones, Quejas y Reclamos que ingresan a la EEBP por los diferentes procesos.

3. DEFINICIONES

- **Usuario:** Es la persona natural o jurídica que inicia una actuación ante la EEBP S.A.E.S.P.
- **Petición:** solicitud verbal o escrita que presenta el usuario con el fin de requerir su intervención en un asunto de interés general y/o particular, o acerca de una información o consulta relacionada con la gestión de la entidad.
- **Quejas:** manifestación de inconformidad sobre la irregularidad administrativa, una conducta incorrecta o acción irregular.
- **Reclamos:** manifestación de inconformidad sobre la prestación de un servicio o deficiente actuación.
- **Sugerencia:** es la aportación de ideas o iniciativas para mejorar nuestra calidad
- **Recurso:** Medio de defensa que la ley le otorga a los usuarios, para controvertir asuntos relacionados con las decisiones de la EEBP S.A.E.S.P.

4. DESCRIPCIÓN DELPROCEDIMIENTO

No	Actividad	Responsable	Registro
	Inicio		
1.	Recepcionar PQR	Auxiliar de Gestión Documental	PQR radicado
2.	Entrega del PQR para tramite	Auxiliar de Gestión Documental	ORFEO – Formato entrega de correspondencia

 <p>EMPRESA DE ENERGIA DEL BAJO PUTUMAYO S.A. E.S.P.</p>	PROCESO GESTIÓN JURÍDICA PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	PR3.MPA1.P1	12/05/2016
		Versión 1.0	Página 2 de 4

No	Actividad	Responsable	Registro
3.	Análisis de PQR	Jefes de Área	ORFEO
4.	Solicitud de información o documentos adicionales para resolver petición	Responsable del trámite	Comunicación Oficial externa
5.	Entrega de documentos adicionales Nota: Pasados 30 días sin que se efectúe la entrega de documentos o información adicional se entiende que el petente ha desistido pasa al punto No. 14	Petente	Comunicación de entrada
6.	Practica de Pruebas (visita, información de otra área, envío de medidor a revisión certificada)	Jefes de Área	Comunicación oficial externa – ORFEO (informar)
7.	Respuesta de PQR. <u>El sistema ORFEO generará alertas automáticas para recordar el término establecido para responder el PQR.</u>	Responsable de tramite	Comunicación oficial externa respuesta
8.	Cargue de respuesta de PQR.	Responsable del trámite	Radicado ORFEO
9.	Envío respuesta PQR	Auxiliar de Gestión documental	SGD ORFEO
10.	Notificación personal de respuesta a PQR	Auxiliar de servicios complementarios	Firma de notificación en correspondencia externa enviada
11.	Notificación por aviso	Responsable de trámite	Comunicación oficial externa aviso
12.	Entrega de notificación por Aviso de respuesta a PQR	Auxiliar de servicios complementarios	Firma de notificación en correspondencia externa enviada
13.	Cargue de notificación PQR	Auxiliar de Gestión Documental	SGD ORFEO
14.	Cierre de proceso de envío	Responsable de tramite PQR	ORFEO
15.	Realizar seguimiento y reporte de indicadores de gestión con una frecuencia mensual, generando estadísticas del Número de radicados de entrada que ingresan	Asistente Gestión Documental	Reporte Tablero de Control Indicadores de Gestión

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente

	PROCESO GESTIÓN JURÍDICA PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	PR3.MPA1.P1	12/05/2016
		Versión 1.0	Página 3 de 4

No	Actividad	Responsable	Registro
	mensualmente sin generar respuesta.		
	Fin		

Nota: Punto de Control “Sombreado”

5. CRITERIOS OPERATIVOS

Las PQR podrán presentarse por medio verbal o escrito o vía e-mail. Las PQR son recibidas por correo electrónico se deben radicar en el SGD ORFEO.

Dependiendo del tipo PQRS se tramita la solicitud en el tiempo previamente establecido por la ley. El responsable del sistema de radicación de ORFEO, las direcciona para que se analice y se pueda realizar la respuesta de forma objetiva. En caso de requerirse práctica de pruebas tal decisión se comunicará al usuario, así mismo si es necesario prorrogar el término legal establecido para la respuesta a la PQR.

Dentro de los términos previstos para cada tipo de petición, el funcionario responsable deberá dar respuesta a la PQR de manera completa, clara y de fondo. La respuesta de las PQR se tramita de manera escrita.

Una vez elaborada la respuesta, el funcionario encargado del trámite a través del sistema ORFEO genera el radicado comunicación oficial externa respuesta, en plantilla del sistema, para tal fin, hasta la etapa de “impresión” en el sistema ORFEO, para posteriormente ser entregadas a la Auxiliar de Gestión Documental para el envío físico y/o electrónico del documento, a través empresa de servicios postales o entrega personal para efectos de efectuar la notificación de la respuesta a la PQR.

Una vez se efectúe la notificación la constancia de notificación es cargada por parte del auxiliar de Gestión Documental al sistema ORFEO.

Para peticiones relativas al servicio público domiciliario de energía, son procedentes los recursos de reposición y subsidiariamente el de apelación, los cuales se deben interponer por parte del usuario dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación.

6. DURACIÓN DEL PROCEDIMIENTO (DÍAS):

- **Derechos de Petición de Información:** diez (10) días para emitir respuesta y cinco (5) días para notificación personal.
- **Derechos de Petición de consulta:** treinta (30) días para emitir respuesta y cinco (5) días para notificación personal.

	PROCESO GESTIÓN JURÍDICA PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	PR3.MPA1.P1	12/05/2016
		Versión 1.0	Página 4 de 4

- **Demás peticiones:** quince (15) días para emitir respuesta y cinco (5) días para notificación personal.

7. **PRODUCTO:** Respuesta a petición dentro de los términos legales.

8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Constitución Nacional. Art. 23
- Ley 142 Capítulo VII. Defensa De Los Usuarios En Sede De La Empresa.
- Ley 1437 De 2011. Código Procedimiento Administrativo Y De Lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1755 De 30/06/2015. Por Medio De La Cual Se Regula El Derecho Fundamental De Petición Y Se Sustituye Un Título Del CPA Y CA (Título II)

9. RELACIÓN DE FORMATOS

No aplica.

10. DIAGRAMA DE FLUJO

No aplica.

11. ANEXOS

No aplica.

RELACIÓN DE VERSIONES Y NATURALEZA DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Cambio
0.0	06.04.2016	Versión Preliminar (Documento de prueba).
1.0	12.05.2016	Aprobación para implementación.

ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaboró	Revisó	Aprobó
KATTY MARCELA SEVILLANO FIGUEROA Asesor de Asuntos Legales & Litigios	MARÍA LUCILA ACOSTA AGREDO Profesional de Calidad y PE	KELLY OSMAN PRADO HERRERA Gerente General