

# MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN DE PQRS

**AMALFI S.A E.S.P.**

**AÑO 2022**

## INTRODUCCIÓN

AMALFI S.A. E.S.P. inició la prestación del servicio público domiciliario de aseo en el municipio de Amalfi el primero de febrero del año 2019, desde ese momento y hasta la fecha viene prestando el servicio de manera continua, con eficiencia y eficacia; y, con los más altos estándares de calidad.

Es por esto, que a través del presente manual se establecerán los lineamientos para la recepción y respuesta de parámetros de recepción, trámite y gestión de solicitudes de manera oportuna con resolutivita y calidez a los usuarios.

Para ello, la empresa de servicios públicos Amalfi S.A E.S.P. utiliza su experiencia, recursos tecnológicos, conocimiento especializado y todos los medios disponibles a su alcance para cumplir a cabalidad con el objeto del contrato suscrito y responder de manera integral por la administración y prestación de los servicios de recolección, transporte, aprovechamiento, disposición final de residuos sólidos, barrido y limpieza integral de vías, corte de césped, poda de árboles, lavado de áreas públicas y tratamiento de lixiviados, según lo establecido en el decreto 2981 de 2013”.

## **OBJETIVO**

Estandarizar la atención del usuario a través de la definición de parámetros de recepción, trámite y gestión de solicitudes de manera oportuna con resolutivita y calidez a los usuarios.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Orientar la atención en servicios públicos al usuario enmarcada en los derechos y deberes del usuario.
- Definir los mecanismos para la atención al usuario y recepción de solicitudes
- Estandarizar los tiempos de respuestas a las PQRS.

## DEFINICIONES

**Deberes:** Hace referencia a las actividades, actos y circunstancias que implican una determinada obligación moral o ética. Generalmente, los deberes se relacionan con determinadas actitudes que todos los seres humanos, independientemente de su origen, etnia, edad o condiciones de vida están obligadas a cumplir a modo de asegurar al resto de la humanidad la posibilidad de vivir en paz, con dignidad y con ciertas comodidades.

**Derechos:** El derecho a la salud significa que los gobiernos deben crear las condiciones que permitan a todas las personas vivir lo más saludablemente posible. Esas condiciones incluyen la disponibilidad garantizada de servicios de salud, condiciones de trabajo saludable y seguro, vivienda adecuada y alimentos nutritivos.

**Petición:** Mediante la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros.

**Queja:** Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad o del servicio.

**Reclamo:** A través del cual los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del Sistema de Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.

**Recurso.** Es un acto del suscriptor o usuario para que la persona prestadora del servicio público domiciliario o la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios revisen ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato de servicios públicos.

**Silencio Administrativo Positivo.** La Ley de Servicios Públicos Domiciliarios establece que pasado el término de 15 días hábiles contados a partir de la fecha de la presentación de las PQR en interés particular, sin que la persona prestadora del servicio público domiciliario, haya proferido la correspondiente respuesta, se entenderá que la petición ha sido resuelta a favor del usuario, salvo que se demuestre que éste auspició la demora.

**Suscriptor.** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

**Usuario.** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un 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.

## MARCO NORMATIVO

Constitución Política, Título II, de los derechos, las garantías y los deberes, Capítulo I, de los derechos fundamentales, derechos de petición,

**Artículo 23.** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

### Ley 142 de 1994

- **Artículo 152.** Derecho de petición y de recurso. Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.

Las normas sobre presentación, trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, de modo que, en cuanto la ley no disponga otra cosa, se proceda de acuerdo con tales costumbres.

- **Artículo 153. De la oficina de peticiones y recursos.** Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una "Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos", la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.

Estas "Oficinas" llevarán una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron.

Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.

- **Artículo 154. De los recursos.** El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

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

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden

reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la empresa que enumera el inciso primero de este artículo debe hacerse uso dentro de los **cinco días siguientes** a aquel en que la empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, en la forma prevista en las condiciones uniformes del contrato.

Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario. **Las empresas deberán disponer de formularios para facilitar la presentación de los recursos a los suscriptores o usuarios que deseen emplearlos. La apelación se presentará ante la superintendencia.**

- **Artículo 155. Del pago y de los recursos.** Ninguna empresa de servicios públicos podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Salvo en los casos de suspensión en interés del servicio, o cuando esta pueda hacerse sin que sea falla del servicio, tampoco podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.

<Inciso CONDICIONALMENTE EXEQUIBLE> Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos.

- **Artículo 156. De las causales y trámite de los recursos.** Los recursos pueden interponerse por violación de la ley o de las condiciones uniformes del contrato. En las condiciones uniformes de los contratos se indicará el trámite que debe darse a los recursos, y los funcionarios que deben resolverlos.
- **Artículo 157. De la asesoría al suscriptor o usuario en el recurso.** Las personerías municipales deberán asesorar a los suscriptores o usuarios que deseen presentar recursos, cuando lo soliciten personalmente.
- **Artículo 158. Término para responder el recurso.** <Según lo expresa la Corte Constitucional en Sentencia C-451-99, este artículo fue subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995. Al INHIBIRSE de fallar sobre la demanda de inconstitucionalidad de este artículo, aclara la Corte (subrayas fuera del texto original): "... Como puede colegirse de la comparación efectuada de los textos de los artículos 158 de la Ley 142 de 1994 y 123 del Decreto 2150 de 1995, esta última disposición legal subrogó a la primera, en las materias allí tratadas, ... lo que determina a la Corte a emitir una decisión inhibitoria sobre la constitucionalidad de dicho artículo 158, toda vez que al haber sido subrogado legalmente, desapareció del ordenamiento jurídico vigente". El texto subrogado por el Artículo 123 del Decreto 2150 de 1995 es el siguiente:> ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA FIGURA DEL SILENCIO

ADMINISTRATIVO POSITIVO, CONTENIDA EN EL ARTÍCULO 185 <sic, se refiere al 158> DE LA LEY 142 DE 1994. **De conformidad con lo establecido en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, toda entidad o persona vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos, prestadora de los servicios públicos domiciliarios de que trata la citada ley, tiene la obligación de resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscriptores o usuarios en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.**

Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor o usuario los efectos del **silencio administrativo positivo**. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la, ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.

**PARÁGRAFO.** Para los efectos del presente capítulo, se entiende que la expresión genérica de "petición", comprende las peticiones en interés particular, así como las quejas y los recursos que presente un suscriptor o usuario.

**PARÁGRAFO.** <Parágrafo INEXEQUIBLE>.

- **Artículo 159. De la notificación de la decisión sobre peticiones y recursos.** <Artículo modificado por el artículo 20 de la Ley 689 de 2001. El nuevo texto es el siguiente:> La notificación de la decisión sobre un recurso o una petición se efectuará en la forma prevista por el Código Contencioso Administrativo. **El recurso de apelación sólo se puede interponer como subsidiario del de reposición ante el Gerente o el representante legal de la Empresa**, quien deberá en tal caso remitir el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Una vez presentado este recurso al mismo se le dará el trámite establecido en el Código Contencioso Administrativo.

Si dentro del trámite de la apelación, la Superintendencia de Servicios Públicos estima necesario practicar pruebas o el recurrente las solicita, deberá informar por correo certificado a las partes, con la indicación de la fecha exacta en que vence el término probatorio, que no puede ser superior a treinta (30) días hábiles, prorrogables hasta por otro tanto.

**PARÁGRAFO.** Una vez presentado en forma subsidiaria el recurso de apelación, las partes podrán sustentar y aportar pruebas a la

Superintendencia para que sean tenidas en cuenta al momento de resolver en segunda instancia".

- **Circular Externa SSPD 000003 del 26 de febrero de 2004.**

1. Remitir el expediente para trámite del recurso de apelación dentro de los tres días siguientes a la fecha en la cual se notifique la decisión del recurso de reposición.

2. El expediente remitido debe contener por lo menos la documentación relativa a la reclamación inicial, pliego de cargos, descargos, la decisión empresarial con su constancia de notificación, el recurso de reposición presentado por el usuario, la decisión empresarial del recurso de reposición con su constancia de notificación.

Al respecto se debe tener en cuenta, que de conformidad con lo dispuesto en los artículos 158 de la Ley 142 de 1994 y 44 del C. C. A., el silencio administrativo positivo se configura cuando la empresa no emite la respuesta dentro del plazo de los 15 días o, cuando dicta la respuesta en ese plazo pero no inicia el trámite de notificación al usuario dentro de los 5 días siguientes.

3. El expediente debe tener incorporado documentos tales como la factura objeto del recurso, actas de visitas, de suspensiones, de cortes, de aforo, de laboratorio, de análisis de sellos, constancias de estrato y demás soportes técnicos que se requieran según el caso.



## TRÁMITE GENERAL DE UNA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMACIÓN Y RECURSO.

### **Primer paso:**

Se recepciona la PQRS interpuesta por el suscriptor-usuario se pueden formular en forma escrita o verbal; para lo cual la Empresa tiene establecido un formato que debe ser diligenciado por el suscriptor-usuario o por la secretaria de la empresa, el cual debe ser firmado por el usuario y a este se le debe anexar copia de las facturas del servicio público domiciliario sobre el cual se formula la PQRS, y demás documentos que aporte como pruebas.

### **Responsable: Auxiliar Administrativa.**

Para presentar una petición el interesado debe suministrar la siguiente información:

- Nombre de la Entidad a la que se dirige.
- Descripción clara de los motivos de la petición y la indicación precisa de lo que se pretende.
- Relación de los documentos que anexa o pruebas que solicita, (si aplica).
- Nombre e identificación de quien presenta la petición.
- Dirección del predio.
- Indicar claramente la dirección para recibo de respuesta, el número telefónico y correo electrónico, en caso de solicitar la notificación por medio electrónico.
- Firma del peticionario (si aplica).

Los requisitos para la presentación de la petición verbal o por medio electrónico, son los mismos que para la petición escrita, en cuyo caso deberán ser consignados por el funcionario que atendió la solicitud.

### **Segundo paso:**

En caso que la PQR esté relacionada con un Servicio Publico Domiciliario prestado por la empresa; durante los 3 días hábiles siguientes se realiza visita ocular al domicilio donde se presta. Del cual se presenta informe al gerente por escrito el día siguiente a la visita.

### **Responsable: Coordinador(a) Operativa.**

### **Tercer paso: Generación de la Respuesta**

La respuesta deberá ser proferida dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de su presentación manifestando los fundamentos de hecho y derecho, mediante el uso de un lenguaje sencillo y evitando la transcripción de normas.

Cuando no fuere posible resolver o contestar al interesado dentro de los términos previstos, se comunicará esta circunstancia antes del vencimiento del término,

manifestado los motivos de la demora y señalando el plazo en el que se dará respuesta de acuerdo con el 158 de la Ley 142 de 1994

**Nota:** De acuerdo con el contrato de concesión se establece que las quejas en la prestación del servicio que se reporten en el casco urbano del municipio serán atendidas en un lapso de 32 horas hábiles contados a partir de la recepción de la queja.

**Responsable:** Gerente

#### **Cuarto Paso.**

Trámite de **citación** por escrito al usuario, se concede el término de cinco días hábiles siguientes a la fecha de citación, para que comparezca.

**Responsable:** Auxiliar Administrativa.

#### **Quinto Paso.**

Trámite de **notificación personal**, durante los cinco días hábiles siguientes al recibo de la citación debe presentarse a la oficina de recepción de la empresa y notificarse de la respuesta.

**Responsable:** Auxiliar Administrativa. – Usuario/suscriptor.

#### **Sexto Paso.**

Sí el usuario no se notifica personalmente de la decisión en el término establecido, se procederá con la notificación mediante la fijación de un edicto, con la inserción de la parte resolutive de la respuesta, en un lugar público de la oficina de atención al cliente y en la página web de la empresa, por el término de diez días hábiles.

**Responsable:** Auxiliar Administrativa/Departamento Comunicaciones.

#### **Septimo Paso.**

Sí la respuesta no satisface al usuario, este tiene un término de cinco (5) días hábiles para interponer los recursos de ley (reposición y en subsidio el de apelación).

**Responsable:** Suscriptor/usuario

#### **Octavo paso.**

En el caso que el usuario presente los recursos en debida forma, estos se deben resolver dentro de los (15) días hábiles siguientes.

**Responsable:** Gerente.

### **Noveno Paso.**

Remisión expediente para el trámite de apelación ante la SUPERSERVICIOS dentro de los (3) días hábiles siguientes.

El cual podrá enviarse vía correo electrónico en un archivo PDF debidamente foliado.

**Responsable:** Auxiliar Administrativa

### **Formato presentación de PQR.**

Se adoptan el procedimiento de atención de PQR y el siguiente formato para facilitar a los suscriptores y usuarios de los servicios públicos domiciliarios, facilitar la presentación. (Anexo 1. Formato presentación PQR)

### **INSTRUCTIVO REPORTE AL SUI PQR**

Que de conformidad con lo dispuesto en los artículos 53 de la Ley 142 de 1994 y 14 de la Ley 689 de 2001, corresponde a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en adelante la Superintendencia, establecer, administrar, mantener y operar el sistema único de información (SUI), que almacena la información proveniente de los prestadores de servicios públicos sujetos a su inspección, vigilancia y control.

Que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en ejercicio de sus funciones legales, en especial de las disposiciones referidas, expidió la Resolución número SSPD número 20151300054575 del 18 de diciembre de 2015, la cual fue modificada a través de la Resolución número SSPD 20161300011295 del 28 de abril de 2016

Que en el mes de mayo de 2018, se realizó un análisis de la implementación de la Resolución número SSPD 20151300054575 de 2015, y se identificó la posibilidad de mejora, en la agrupación de las causales y en la descripción de las mismas, con el propósito de lograr mayor precisión conceptual, así como mejorar la calidad de la información disponible en el sistema de gestión documental de la entidad y en el sistema único de información (SUI), en relación con las peticiones presentadas por los usuarios de los servicios públicos domiciliarios.

Que como resultado de esta revisión, se concluyó que las causales asociadas al grupo instalación, pueden ser incorporadas al grupo prestación, en razón a que las situaciones allí descritas, no solamente se presentan en el momento de la instalación del servicio, sino también con posterioridad a ella.

Que, de conformidad con lo anterior, se hace necesario modificar el Anexo de la Resolución número SSPD 20151300054575 del 18 de diciembre de 2015.

Mediante RESOLUCIÓN SSPD-20188000076635 DE 2018 se Modificar los numerales 7º y 8º del anexo de la Resolución número SSPD 20151300054575 del 18 de diciembre de 2015 , en el sentido de eliminar el grupo causal “Instalación”, los cuales quedarán, así:

7. Causal. En este detalle deberá indicar, de acuerdo con la siguiente tabla, a qué grupo de causales se debe aplicar el derecho de petición:

Código	Grupo causal
F	Facturación
P	Prestación

8. Detalle de la causal. Corresponde al código de tres dígitos asignado a la razón del derecho de petición que se encuentra publicado en la página [www.sui.gov.co](http://www.sui.gov.co) y que hace parte integral de la presente resolución.

### 1. Tipo de trámite.

Corresponde a un código que hace referencia a la clasificación que se empleara dentro de la empresa de servicios públicos Amalfi S.A E.S. P para la recepción de cada tramite, de acuerdo con la siguiente tabla:

Código	Tipo de trámite
0	Petición
1	Reclamación
2	Queja
3	Denuncia
4	Recurso de reposición
5	Recurso de reposición y subsidiario de apelación
6	Solicitud de información de copias de documentos

**Nota 1:** Para los efectos de la presente resolución, y teniendo en cuenta que en virtud del derecho de petición, los usuarios y/o suscriptores de un servicio público domiciliario, se encuentran facultados para presentar solicitudes ante la empresa prestadora sobre asuntos relativos al servicio público correspondiente, y a obtener pronta respuesta, a continuación se hace una breve descripción de cada uno de los tipos de trámite.

Ejemplo:

TIPO DE TRAMITE	EJEMPLO	
	Facturación	Servicio
<p><b>Petición:</b> Mediante la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros.</p>	<p>Solicitud descuento predio desocupado</p> <p>Solicitud revisión de estratificación.</p>	<p>Solicitud de mediación con usuarios por afectaciones ambientales</p> <p>Solicitud de recolección de escombros, recolección de colchones, corte de césped y poda de árboles, lavado de áreas públicas, etc.</p>
<p><b>Reclamación:</b> Es la solicitud a través de la cual el suscriptor y/o usuario de un servicio público domiciliario, exige o demanda una solución al prestador, ya sea en interés particular o general, en razón de la prestación indebida o irregular del servicio (cuando no se atiende una solicitud)</p>	<p>Reclamación por cobros duplicados, refinanciación, cartera, acuerdos de pago, pagos dobles, valor a favor del usuario, etc. (No se incluyen conceptos referentes a tasas, impuestos, subsidios, contribuciones, cargos fijos, consumo)</p>	<p>Cuando el servicio no se presta de forma continua en los términos del Art. 136 de la Ley 142 y la respectiva regulación</p> <p>indebida o inadecuada recolección de basuras, entre otras, en los términos del Art. 136 de la Ley 142 y la respectiva regulación.</p>
<p><b>Queja:</b> Es la manifestación de protesta o de inconformidad que formula el suscriptor y/o usuario de un servicio público domiciliario, en relación con una conducta o una actuación del prestador que considera irregular. (actos reiterativos de las anteriores causales es considerado una Queja)</p>		

TIPO DE TRAMITE	EJEMPLO	
	Facturación	Servicio
<p><b>Recurso de reposición:</b> Acto del suscriptor y/o usuario para obligar al prestador a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato de servicios públicos, específicamente las relacionadas con la negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación.</p>		
<p><b>Recurso de reposición y subsidiario de apelación:</b> Acto del suscriptor y/o usuario, utilizado como medio de defensa para controvertir las decisiones proferidas con ocasión de una reclamación o de una queja relativa a la negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y/o facturación del servicio, que en primera instancia es revisado por el prestador y en segunda, por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.</p>		