

## PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) AMALFI S.A. E.S.P.

Acto	Descripción	Responsable
01	Se recepciona la queja, petición o reclamo por parte del usuario; para lo cual la Empresa tiene establecido un formato que debe ser diligenciado por el 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 la factura del servicio público domiciliario sobre el cual se formula la PQR, y demás documentos que aporte como pruebas.	Aux. Administrativa
02	En caso que la PQR esté relacionada con la prestación del servicio, durante los 3 días hábiles siguientes se realiza visita ocular al domicilio donde se presta el SPD. Del cual se presenta informe al gerente por escrito el día siguiente a la visita.	Coordinador Operativo
03	Durante los 15 días hábiles siguientes a la recepción de la PQR, se realiza los siguiente:  - Investigación en caso de ser necesario para dar la respuesta.  - se abre el expediente.  - Se practican y valoran pruebas sí es necesario.	Gerente
04	En caso de requerir más tiempo para la práctica de pruebas, se ampliará el término entre 10 y 30 días más, por una sola vez	Gerente
05	En el término de los 15 días hábiles siguientes a la recepción de la PQR, o el de la ampliación del término para practicar pruebas, por escrito se da respuesta a la PQR sin exceder los términos establecidos en la ley.	Gerente
06	Trámite de citación por escrito al usuario, en el término de cinco días hábiles siguientes a la fecha de respuesta de la PQR.	Aux. Administrativa

07	Tramite 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.	Usuario
08	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 y en la página web de la empresa, por el término de diez días hábiles.	Aux. Administrativa  Departamento de comunicaciones.
09	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)	Usuario
10	En el caso que el usuario presente los recursos en debida forma, estos se deben resolver dentro de los (15) días hábiles siguientes.	Gerente
11	Remisión expediente para el trámite de apelación ante la Superintendencia dentro de los (3) días hábiles siguientes.  El cual podrá enviarse vía correo electrónico en un archivo pdf debidamente foliado.	Aux. Administrativa

Atentamente,



**NATALIA TORRES ZAPATAS**

Gerente