

**PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE
PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS - PQR**

**PROCESO DE GESTIÓN CALIDAD Y EXPERIENCIA DE
SERVICIO**

**CÓDIGO
GCO-PR-004**



**PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECURSOS Y SUGERENCIAS**

Código: GCO-PR-004

Versión: 4

Vigencia: 06/01/2022

Página: 2 de 24

TABLA DE CONTENIDO

1	OBJETIVOS.....	4
1.1	OBJETIVO GENERAL.....	4
1.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
2	ALCANCE.....	4
3	RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES	4
3.1	Del Gerente de Calidad y Experiencia de Servicio.....	4
3.2	Del Gerente Administrativo y Financiero - Gerente de Operaciones	4
3.3	Del Gerente General.....	4
3.4	Del Gerente de Planeación, Gestión y Control.....	4
3.5	Del Líder de HSE	5
3.6	Técnico Experiencia de Servicio Líder del Proceso PQR.....	5
4	DEFINICIONES.....	5
5	POLÍTICAS	7
5.1	Canales de presentación	7
5.2	Procedimiento de radicación	7
5.3	Confidencialidad.....	7
5.4	Tiempo de respuesta.....	7
5.5	Orden de atención.....	7
5.6	Respuesta oportuna	7
6	MARCO LEGAL Y/O NORMATIVO APLICABLE	8
7	CARACTERIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	9
8	DESARROLLO	13
8.1	RECEPCIÓN DE PQRS E IDENTIFICACIÓN DE TIPO DE USUARIO.....	13
8.2	CLASIFICAR LAS PQR.....	14
8.3	REGISTRAR LAS PQR EN EL SISTEMA O&M.	15
8.4	REGISTRAR EN FORMATO REPORTE PQRS GAS.	17
8.5	ANALIZAR SOPORTES ANEXOS A PQR	17
8.6	DIRECCIONAR AL ÁREA CORRESPONDIENTE O EFECTUAR SOLICITUD VISITA TÉCNICA ...	17
8.7	GENERAR, APROBAR Y/O FIRMAR LA RESPUESTA A LA PQR	18
8.8	NOTIFICAR Y ENTREGAR LA RESPUESTA DE LA PQR AL PETICIONARIO	19
8.9	EFECTUAR VISITA TÉCNICA PARA SOPORTE TÉCNICO O SERVICIO COMPLEMENTARIO ..	19



**PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECURSOS Y SUGERENCIAS**


Código: GCO-PR-004

Versión: 4

Vigencia: 06/01/2022

Página: 3 de 24

8.10	REGISTRAR EN EL SISTEMA EL CIERRE DE LA ATENCIÓN Y/O RESPUESTA A LA PQR	20
8.11	ELABORAR INFORMES DE RECLAMACIONES, QUEJAS Y PQR TÉCNICAS –T2	21
8.12	CONSOLIDAR INFORME GENERAL.....	21
9	INSTRUMENTOS OPERATIVOS.....	22
10	RIESGOS Y CONTROLES.....	22
11	CONTROL DE CAMBIOS	22
12	CONTROL DE FIRMAS	23
13	ANEXO 1. CANALES DE RECEPCIÓN DE PQR.....	23

 ENERCER	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS Y SUGERENCIAS	Código: GCO-PR-004
		Versión: 4
		Vigencia: 06/01/2022
		Página: 4 de 24

1 OBJETIVOS.

1.1 OBJETIVO GENERAL

Asegurar el cumplimiento de los términos para la recepción, respuesta y notificación de las peticiones quejas y reclamos verbales o escritos, en el desarrollo de los proyectos y prestación del servicio por parte ENERCER S.A. E.S.P.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Facilitar los canales necesarios para que los usuarios y la comunidad en general puedan hacer llegar sus peticiones, quejas y reclamos de manera verbal o escrita de las diferentes líneas de negocio.

Garantizar el procedimiento que se aplica para cualquier solicitud procedente de una persona natural o jurídica en calidad de usuario de ENERCER S.A. E.S.P. o de ciudadanos que presenten derechos de petición, solicitudes, quejas o reclamaciones relacionadas con el desarrollo de los proyectos y prestación del servicio ENERCER S.A. E.S.P.

2 ALCANCE.

Inicia con la recepción de la solicitud del cliente y termina con la notificación de la respuesta emitida por la empresa.

3 RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

3.1 Del Gerente de Calidad y Experiencia de Servicio

Inicia con la recepción de la solicitud del cliente y termina con la notificación de la respuesta emitida por la empresa cumpliendo con los plazos de respuesta dispuestos por la ley y por las políticas de la empresa.

3.2 Del Gerente Administrativo y Financiero - Gerente de Operaciones

Responder o atender oportuna y debidamente a las peticiones, quejas o reclamos del usuario.

Garantizar el cumplimiento del debido proceso al solicitante.

3.3 Del Gerente General

Aprobar las solicitudes de recursos para dar tratamiento adecuado a las PQR.

3.4 Del Gerente de Planeación, Gestión y Control

Direccionar el diseño de los procedimientos y de sus interacciones con los otros procesos de la organización y velar por su cumplimiento estricto.



**PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECURSOS Y SUGERENCIAS**

Código: GCO-PR-004

Versión: 4

Vigencia: 06/01/2022

Página: 5 de 24

3.5 Del Líder de HSE

Definir y socializar los parámetros de trabajo seguro a ser usados cuando se vayan a realizar las reparaciones especificadas en este documento, en coordinación con la Gerencia de Operaciones y con la Jefatura de Planeación y efectuar seguimiento a su cumplimiento.

3.6 Técnico Experiencia de Servicio Líder del Proceso PQR

Consolidar y preparar los informes generales de PQR de la Empresa.

Generar informes semanales de gestión de PQR consolidados para la Gerencia de Calidad y Experiencia de Servicio y hacer seguimiento para que se dé cumplimiento a la respuesta oportuna al usuario.

4 DEFINICIONES.

TES: Sigla que identifica el nombre del cargo de la planta de personal de Enercer para “Técnico Experiencia de Servicio”

AES: Sigla que identifica el nombre del cargo de la planta de personal de Enercer para “Asistente Experiencia de Servicio”

Accede. Cuando el prestador acoge todas las pretensiones del suscriptor o usuario.

Accede parcialmente. Cuando el prestador acoge parcialmente las pretensiones del suscriptor o usuario.

Canal de comunicación: Conjunto de personas, sistemas y documentos dispuestos por ENERCER S.A E.S.P. para la recepción de peticiones, quejas y recursos que hagan los usuarios a la empresa como prestadora de los servicios públicos de gas combustible por redes y energía fotovoltaica.

Ciudadano interesado: Miembro de una comunidad del área de influencia de los proyectos en ejecución, mayor de edad y quien solicita a la organización la resolución de una petición, queja, reclamación o sugerencia relacionada con la construcción u operación de los proyectos desarrollados por la empresa.

Confirma: Cuando el prestador no cambia la decisión inicial, al resolver el recurso de reposición.

Derecho de Petición: Se considera Derecho de Petición la solicitud de reconocimiento de un derecho, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos, presentados por los suscriptores o usuarios a los prestadores, respecto de la facturación, suspensión, terminación y corte del servicio, negativa a la disponibilidad, prestación efectiva del servicio y en general a cualquier controversia, solicitud o requerimiento que surja frente a la prestación de un servicio público domiciliario o por incumplimiento a lo previsto en los contratos, incluido el de condiciones uniformes.

Empresa Prestadora del Servicio Público: hace referencia a ENERCER S.A. E.S.P.

O&M: Sistema establecido por la empresa para registrar y llevar control de la petición, queja, reclamo o sugerencia de los usuarios de ENERCER S.A. E.S.P.



**PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECURSOS Y SUGERENCIAS**

Código: GCO-PR-004

Versión: 4

Vigencia: 06/01/2022

Página: 6 de 24

Modifica: Cuando el prestador efectúa cambios a la decisión inicial, al resolver el recurso de reposición.

No accede. Cuando el prestador no acoge ninguna de las pretensiones del suscriptor o usuario.

Petición: Solicitud verbal o escrita que presenta el usuario a través de los canales de comunicación habilitados 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, o un asunto de carácter técnico que busque garantizar y/o mejorar la prestación del servicio.

Peticionario: Es la persona que presenta una petición, queja o reclamo

PQRS: Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia

Pendiente de respuesta: Cuando el prestador aún se encuentra dentro de los términos legales para dar respuesta o se encuentra dentro de los términos de suspensión por decreto y práctica de pruebas

Queja: 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.

Radicado de la petición: Corresponde a una cadena alfanumérica de máximo 20 caracteres, con el que se identifica el radicado de recepción asignado por la empresa al derecho de petición recibido de forma verbal, escrita o por cualquier otro medio. Incluye los derechos de petición recibidos de terceros por traslado de competencia.

Rechaza: Cuando se rechaza el trámite de los recursos de reposición o recursos de reposición y en subsidio el de apelación, por las causales establecidas en la Ley 142 de 1994 y en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Reclamación: 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.


Recurso de Reposición: 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.

Recurso de Reposición y Subsidiario de Apelación: 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.

Respuesta: Resultado de la investigación, y decisión adoptada por la empresa a las peticiones, quejas y reclamos presentadas por el usuario.

Revoca: Cuando el prestador cambia totalmente la decisión inicial, al resolver el recurso de reposición.

SUI: Sistema Único de Información

 ENERCER	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS Y SUGERENCIAS	Código: GCO-PR-004
		Versión: 4
		Vigencia: 06/01/2022
		Página: 7 de 24

Traslada por competencia: Cuando la petición no es de competencia de la ESP.

Usuario: Persona natural o jurídica suscrita como parte del contrato de condiciones uniformes y a la que **ENERCER S.A E.S.P.** le presta el servicio de gas combustible por redes y/o energía fotovoltaica.

5 POLÍTICAS

5.1 Canales de presentación

El peticionario cuenta con cuatro canales para la presentación de su petición, queja, reclamo o sugerencia:

- a. Oficinas de Servicio al Cliente
- b. Teléfonos fijos y celulares de atención al usuario.
- c. Correos electrónicos institucionales
- d. Página web (<https://www.enercer.com>)

5.2 Procedimiento de radicación

Una vez el usuario o ciudadano presente la queja o reclamo utilizando alguno de los canales establecidos, la Empresa procederá de inmediato a asignarle un número de radicado el cual se obtiene del archivo “consecutivo correspondencia”, y se procede a realizar el registro correspondiente en el sistema O&M.

5.3 Confidencialidad

ENERCER S.A E.S.P. mantendrá estricta confidencialidad con respecto a los reclamantes y su información personal por lo anterior ENERCER S.A E.S.P. no ejercerá acciones de retaliación o perjuicio al usuario por realizar peticiones, quejas o recursos a la empresa.

5.4 Tiempo de respuesta

Las respuestas a las peticiones, quejas y reclamos verbales o escritos, serán emitidas dentro de los 15 días hábiles siguientes a la presentación de las mismas de acuerdo a la normatividad vigente.

5.5 Orden de atención

Todas las peticiones, quejas y recursos se atenderán en orden de llegada.

5.6 Respuesta oportuna

Se garantizará al usuario el derecho a tener una respuesta veraz, justa y dentro del debido proceso.



**PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECURSOS Y SUGERENCIAS**

Código: GCO-PR-004

Versión: 4

Vigencia: 06/01/2022

Página: 8 de 24

6 MARCO LEGAL Y/O NORMATIVO APLICABLE

DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
NORMA	DESCRIPCIÓN
Resolución SSPD 20061300012295/2006	Por la cual se fijan criterios en relación con la auditoría externa de gestión y resultados y sobre el reporte de información atreves del SUI
Circular SSPD-CREG 001/2006	Reglamenta el reporte de información al SUI de Estándares de calidad del servicio de gas combustible por redes y GLP
Resolución SSPD 2015130054575/2015	Por la cual se establece el reporte de información de los derechos de petición, quejas y recursos, presentados por suscriptores o usuarios a través del SUI. Deroga la resolución SSPD 20061300002305/2006
Resolución SSPD 20161300011295/2016	Por la cual se modifica y aclara la resolución 20151300054575/2015
Resolución SSPD 20188000076635/2018	Por la cual se modifica el anexo de la resolución SSPD 20151300054575/2015
Resolución CREG 100/2003	Por la cual se adoptan los estándares de calidad en el Servicio Público Domiciliario de Gas Natural y GLP en sistemas de distribución por Redes de tubería.
Decreto 491 / 2020	Por el cual se adoptaron medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se tomaron medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica Social y Ecológica.



**PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECURSOS Y SUGERENCIAS**

Código: GCO-PR-004

Versión: 4

Vigencia: 06/01/2022

Página: 9 de 24

7 CARACTERIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO							
Las solicitudes de los usuarios y de la comunidad son recibidas e ingresadas al sistema O&M por las TES y las AES quienes las re direccionan al Supervisor Operativo, quien posteriormente las asigna al personal operativo de cada zona. Las peticiones y/o reclamaciones comerciales son investigadas y respondidas del modo en que fueron recibidas, y se notifica al usuario o peticionario dentro de los términos de la ley.							
DOCUMENTOS Y REGISTROS UTILIZADOS						CÓDIGO	
FORMATO RECEPCIÓN DE PQR						GCO-FO-003	
FORMATO DE RESPUESTA FINAL						N/A	
FORMATO DE VISITA TECNICA						OPM-FO-001	
RESPONSABLE							
Gerencia Calidad y Experiencia de Servicio							
DESARROLLO							
N°	PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTE	ESTÁNDAR CALIDAD
1	Usuario o peticionario	Solicitud de la PQR verbal o escrita	Recepción e identificación si el ciudadano es usuario o peticionario	TES o AES	Identificar si la PQR se puede atender de manera inmediata	TES o AES	GCO-FO-003 /Sistema O&M
2	TES o AES	Confirmar el registro del ciudadano en la base de datos O&M	Clasificación de la PQR.	TES o AES	Clasificar el tipo de usuario	TES o AES	Sistema O&M



**PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECURSOS Y SUGERENCIAS**

Código: GCO-PR-004

Versión: 4

Vigencia: 06/01/2022

Página: 10 de 24

N°	PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTE	ESTÁNDAR CALIDAD
3	TES o AES	Sistema O&M	Registrar en sistema O&M acuerdo a la solicitud identificada en el paso 2	TES o AES	PQR Radicada O&M	TES o AES	Sistema O&M
4	TES o AES	PQR Radicada O&M /Soportes existentes en medio magnético y físico	Analizar soportes anexos a PQR	TES o AES	Proyección de respuesta con argumentos y pruebas necesarias a la PQR	Gerente o delegado del Área designada	Sistema O&M
5	TES o AES	Proyección de respuesta con argumentos y pruebas necesarias a la PQR	Direccionar a la dependencia correspondiente las solicitudes que requieren gestión interna (pasar a la actividad 6) y/o para que se programe visita técnica cuando se trata de peticiones de servicio técnico (Pasar a la actividad 8)	TES o AES	Notificación por correo electrónico y/o número de Ticket sistema O&M Proyección de respuesta con argumentos y pruebas necesarias a la PQR. De ser necesario se elevará a revisión jurídica la respuesta.	TES o AES y/o Gerente o delegado del Área designada	Correo Electrónico
6	TES o AES y/o Gerente o delegado del Área designada	Notificación por correo electrónico y/o número de Ticket sistema O&M Proyección de respuesta	Aprobar y firmar la respuesta a la PQR. De ser necesario se elevará a revisión jurídica la respuesta.	Gerente Calidad y Experiencia de Servicio o Responsable del Área designada	Respuesta Final aprobada y firmada	TES o AES	Comunicación de Respuesta Final



**PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECURSOS Y SUGERENCIAS**

Código: GCO-PR-004

Versión: 4

Vigencia: 06/01/2022

Página: 11 de 24

N°	PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTE	ESTÁNDAR CALIDAD
7	Gerente o delegado del Área designada	con argumentos y pruebas necesarias a la PQR. Respuesta Final aprobada enviada mediante correo electrónico	Realizar notificación y entrega de respuesta al peticionario	TES o AES	Respuesta Final a la petición (2 copias) Constancia de recibido por el usuario o peticionario cuando sea por escrito	Peticionario/usuario	Formato envío Correspondencia
8	TES o AES/ Técnico Operativo	Formato de Visita Técnica diligenciado con el resultado de la Investigación	Realizar visita técnica para Soporte Técnico o Servicio Complementario	Técnico Operativo	Formato de Visita Técnica diligenciado con el resultado de la Investigación y firmado por el usuario y por el técnico Operativo/ Servicio Técnico ejecutado/Registrar la solución de la PQRS en el sistema O&M por parte del Técnico Operativo	TES o AES /Usuario	Sistema O&M /Formato de Visita Técnica OPM-FO-001
9	TES o AES	Sistema O&M / Formato de Visita Técnica / Respuesta Final.	Registrar en el Sistema la solución de la atención y/o respuesta a la PQR.	TES o AES	Cierre a la PQR en el sistema O&M	TES o AES	Sistema O&M



**PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECURSOS Y SUGERENCIAS**


Código: GCO-PR-004

Versión: 4

Vigencia: 06/01/2022


Página: 12 de 24

10	TES o AES	Cierre a la PQR en el sistema O&M	Elaborar informes de reclamaciones, quejas y PQRS Técnicas –T2	TES o AES	Informe Archivo de Reclamaciones por municipio / Informe Archivo PQR Técnicas-T2/ por municipio	TES o AES líder proceso PQR	Sistema O&M
11	TES o AES	Informe Archivo de Reclamaciones por municipio / Informe Archivo PQR Técnicas-T2/ por municipio	Consolidar Informe general y enviar de manera oportuna para reporte a la SSPD	TES o AES Líder del Proceso PQR	Informe consolidado de Reclamaciones / Informe consolidado PQR Técnicas-T2	Gerencia Administrativa (Tecnólogo en Sistemas) Gerencia Operaciones (Sala de Control)	Reportes O&M Formato T2 Excel.

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS Y SUGERENCIAS	Código: GCO-PR-004
		Versión: 4
		Vigencia: 06/01/2022
		Página: 13 de 24

8 DESARROLLO

A continuación, se muestra el FORMATO DE RECEPCION DE PQR GCO-FO-003. Estos formatos estarán disponibles, para la entrega a quien lo solicite, en todas las oficinas de ENERCER S.A. E.S.P. y/o en todas las reuniones públicas y dentro del lugar de la obra en el caso de los proyectos nuevos y para los interesados que aún no sean usuarios del servicio de gas.

	RECEPCIÓN DE PQRS	Código: GCO-FO-003 Versión: 2 Vigencia: 24/04/2020 Página: 1 de 1
DATOS DE LA PQRS		
TIPO DE PQRS: <input type="checkbox"/> Petición <input type="checkbox"/> Queja <input type="checkbox"/> Recurso <input type="checkbox"/> Sugerencia		
USUARIO: _____ FECHA (DD/MM/AAAA): _____		
NOMBRE DEL PROYECTO: _____		
DOCUMENTOS SOPORTE DE LA PQRS: _____		
¿CÓMO LE GUSTARÍA QUE SE SOLUCIONARA LA SITUACIÓN? _____		
ACUSE DEL RECIBIDO DE LA PQRS: <input type="checkbox"/>		Al marcar esta casilla, reconozco que mi PQRS ha sido recibida por ENERCER S.A. E.S.P. y que me han informado del trámite para su resolución.
DATOS DEL RECLAMANTE		
NOMBRE: _____		IDENTIFICACIÓN O N.I.U.: _____
DIRECCIÓN: _____		TELÉFONO/CELULAR: _____
MANEJO DE DATOS PERSONALES: <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> Permito el uso privado de mi nombre <input type="checkbox"/> Permito el uso de mi nombre en espacios públicos <input type="checkbox"/> Deseo permanecer anónimo
FIRMAS		
Reclamante: _____		Funcionario que recibe la PQRS: _____
Nombre: _____ C.C. N° _____		Nombre: _____ C.C. N° _____

El procedimiento de Atención de Peticiones Quejas y Recursos de usuarios o peticionarios se divide en las siguientes actividades:

8.1 RECEPCIÓN DE PQRS E IDENTIFICACIÓN DE TIPO DE USUARIO.

El proceso inicia cuando un usuario o ciudadano se acerca a cualquiera de las oficinas de atención al usuario o a un funcionario de la empresa y de forma verbal o escrita presenta una PQR.

Las PQRS se recibirán también a través de la Página web de ENERCER S.A. E.S.P. y de los medios y canales tecnológicos y electrónicos de atención al usuario, los cuales están disponibles en el Anexo 1.

Para la recepción de las peticiones, quejas o recursos también estará disponible en las oficinas de atención al usuario el formato Recepción de PQR GCO-FO-003, las cuales pueden ser presentadas de las siguientes formas:

Recepción de peticiones verbales

Cuando la Petición es hecha presencialmente, las TES o AES la registrarán indistintamente de su naturaleza en el sistema de registro de peticiones correspondiente (Sistema O&M) por cada línea



**PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECURSOS Y SUGERENCIAS**

Código: GCO-PR-004

Versión: 4

Vigencia: 06/01/2022

Página: 14 de 24

de negocio. Los TES o AES deberán ser amables con los usuarios y brindar la información de manera clara y responsable.

Recepción de peticiones recibidas por teléfono

Los usuarios que se comuniquen vía telefónica para registrar una PQR deberán ser dirigidos a los TES o AES para que atiendan la llamada, y se registra la PQR en la herramienta tecnológica correspondiente.

Cuando se haya llevado a cabo el registro, la TES o AES validará la información, con el fin de asegurarse de que sea correcta. De no encontrarse presente el TES o AES se tomará el mensaje y los datos de contacto del reclamante, en un formato de Registro de PQR, para devolver la llamada posteriormente y registrar la petición GCO-FO-004.

Recepción de peticiones escritas.

Cuando una PQR llegue a los TES o AES de forma escrita tanto en la Recepción de PQR en el formato GCO-FO-003 o en forma de cartas, correos electrónicos, WhatsApp, entre otros, la información se registrará en el sistema O&M.

Recepción de peticiones de personas que no pueden leer, escribir o hablar español.

Cuando una persona que no puede leer, escribir o hablar español desee hacer llegar una PQR a ENERCER S.A. E.S.P, será posible que un tercero autorizado por el reclamante haga la interpretación de la petición verbalmente, por escrito, o telefónicamente, tras lo cual el procedimiento retoma su recorrido habitual.

Recepción de peticiones planteadas en reuniones comunitarias.

Si se plantea una petición en una reunión pública en la cual esté presente un representante de ENERCER S.A. E.S.P. y esta no se resuelve en la misma reunión, el representante de ENERCER S.A. E.S.P. lo registrará como parte de las notas de la reunión. Antes de finalizar la reunión, ENERCER S.A. E.S.P. deberá clarificar los detalles de cualquier PQR que se plantee y que no se resuelva en la misma reunión para conformar la precisión de su registro y dar el acuso de recibo de la PQR.

8.2 CLASIFICAR LAS PQR.

Según el tipo de solicitud se clasifica en:

Peticiones: Cuando la solicitud del usuario se refiere a la necesidad de la prestación de un servicio que deba ser atendido en el domicilio o en sitio directamente por personal del área técnica.

Reclamaciones: Cuando se trate de una manifestación de inconformidad presentada por parte del usuario.

PQR Técnicas – T2: Cuando se trata de la manifestación de un evento que genera riesgo para el usuario bien sea una posible fuga, calidad de llama, incendio entre otros.



PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS Y SUGERENCIAS

Código: GCO-PR-004

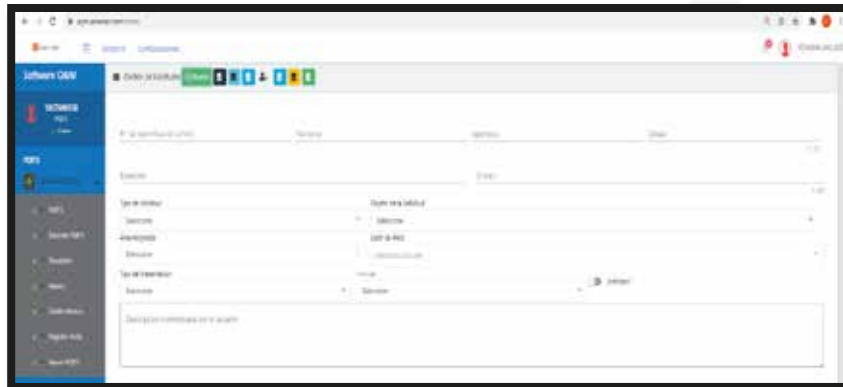
Versión: 4

Vigencia: 06/01/2022

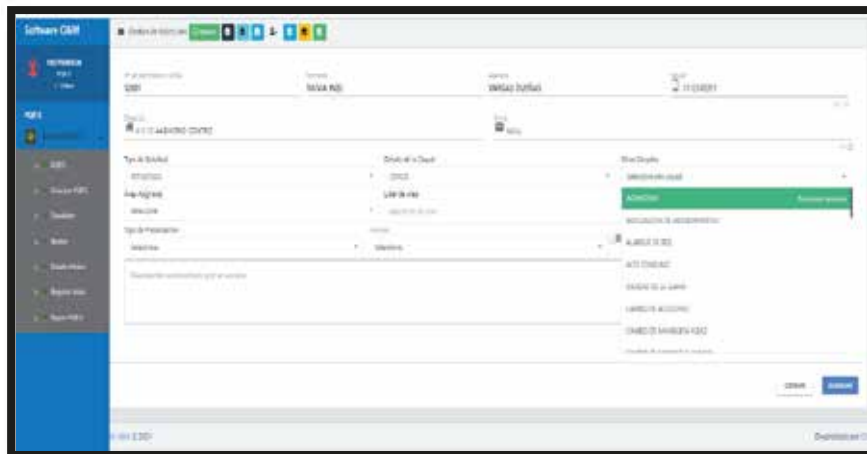
Página: 15 de 24

8.3 REGISTRAR LAS PQR EN EL SISTEMA O&M.

Según la clasificación realizada en la actividad 8.2 se procede a realizar el registro en el Sistema O&M seleccionando en el menú del software como muestra la imagen:



Si se trata de una petición ingresamos al menú correspondiente y diligenciamos los datos de la solicitud según muestra la imagen:



En este tipo de PQR debemos tener en cuenta que conforme la política de ENERCER S.A., el tiempo máximo para ser atendido por el Técnico Operativo es de 10 días hábiles a partir de su radicación y 30 días hábiles conforme la normatividad vigente



**PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECURSOS Y SUGERENCIAS**

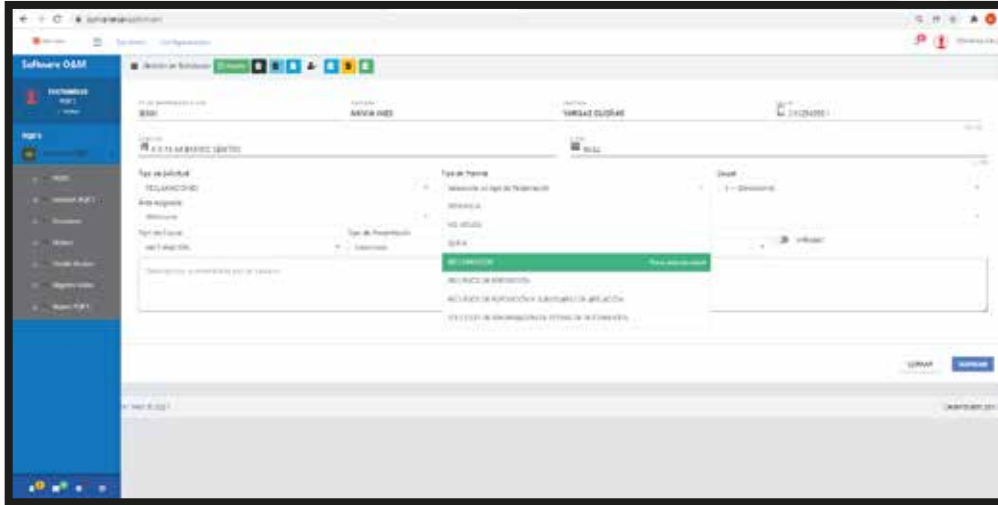
Código: GCO-PR-004

Versión: 4

Vigencia: 06/01/2022

Página: 16 de 24

Si se trata de una reclamación ingresamos al menú correspondiente y diligenciamos los datos de la solicitud según muestra la imagen



Donde registramos en el campo **tipo de trámite** así:

- **RECLAMACIÓN:** Cuando se trata de una inconformidad relacionada con la facturación y/o prestación del servicio
- **QUEJA:** Cuando se trata de una inconformidad relacionada con la atención de un funcionario.
- **DENUNCIA:** Cuando se trata de poner en conocimiento ante una autoridad competente una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación disciplinaria, fiscal administrativa sancionatoria o ético profesional.
- **RECURSO DE REPOSICION:** Cuando se trata de la solicitud para la revisión de una decisión tomada por la empresa en temas relacionados con el contrato o prestación del servicio y la cual es presentada ante Enercer S.A. E.S.P.
- **RECURSO DE REPOSICION Y SUBSIDIARIO DE APELACION:** Cuando se trata de la solicitud para la revisión de una decisión tomada por la empresa en temas relacionados con el contrato o prestación del servicio y el cual es presentado ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
- **SOLICITUD DE INFORMACION DE COPIAS DE DOCUMENTOS:** Cuando el usuario solicita reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior de Enercer S.A. E.S.P.

Para este tipo de PQR es importante tener en cuenta que el plazo máximo para dar respuesta al usuario o peticionario es de máximo 30 días hábiles contados a partir de la fecha de radicado conforme Decreto 491 de 2020 Art.5 expedido por el Gobierno Nacional.



PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS Y SUGERENCIAS

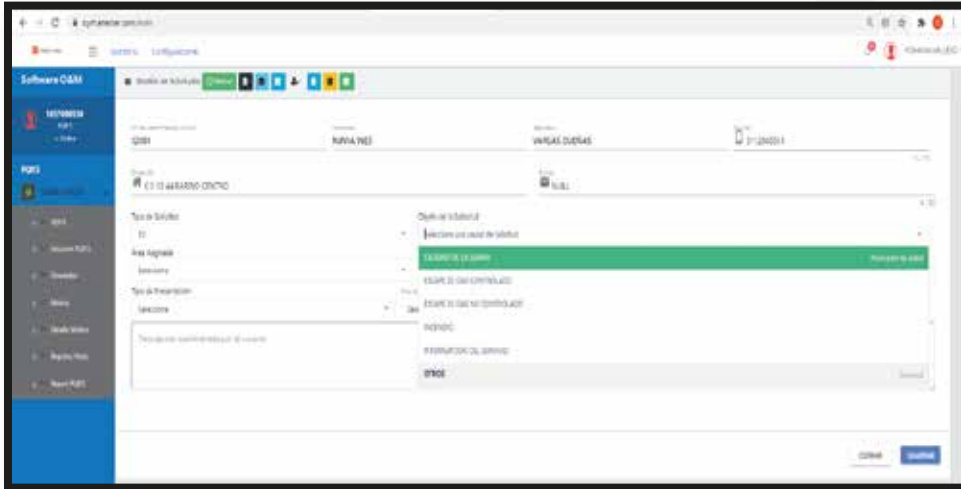
Código: GCO-PR-004

Versión: 4

Vigencia: 06/01/2022

Página: 17 de 24

Si se trata de una PQR Técnica ingresamos al menú correspondiente y diligenciamos los datos de la solicitud según muestra la imagen



Para este tipo de PQR es importante tener en cuenta que debe ser atendido por el Técnico Operativo máximo en una hora.

8.4 REGISTRAR EN FORMATO REPORTE PQRS GAS.

Cuando se trata de Peticiones, bien sea por usuarios o peticionarios que requieran visita del área técnica, se registrarán los datos del usuario y de la solicitud, en el sistema O&M, para seguimiento del área Operativa y Experiencia de Servicio.

8.5 ANALIZAR SOPORTES ANEXOS A PQR

Las PQRS que requieran documentos anexos deberán ser suministrados por el usuario junto con la solicitud, los cuales serán analizados y revisados por las TES o AES para poder determinar la información relevante y poder aclarar las dudas e inquietudes que tenga el usuario con el fin de poder corregir algún procedimiento interno, si así se requiere, y para la proyección de la respuesta.

8.6 DIRECCIONAR AL ÁREA CORRESPONDIENTE O EFECTUAR SOLICITUD VISITA TÉCNICA

Las TES o AES deben dirigir las peticiones mediante correo electrónico a la dependencia implicada en la PQR correspondiente (Administrativa, Calidad y Experiencia de Servicio, Operativa) con el fin de verificar la información para resolver la inconformidad o inquietud al usuario, siempre y cuando la respuesta no pueda darse en el momento.

Dependiendo el tipo de solicitud o necesidad del usuario las TES o AES determinan si es posible dar respuesta o resolver las PQRS de manera inmediata.

Se podrán atender de manera inmediata en la oficina o vía telefónica los siguientes tipos de solicitudes:

Reimpresión de factura de consumo.



**PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECURSOS Y SUGERENCIAS**

Código: GCO-PR-004

Versión: 4

Vigencia: 06/01/2022

Página: 18 de 24

Modificación de factura
Inconformidad con el aforo
Cobros desconocidos
Solicitud cambio de estrato y suscriptor
Cobros inoportunos
Verificación de abonos o anticipos
Suministro de información para restablecimiento de servicio después de Emergencia
Otros

En caso de que la solicitud del usuario implique algún tipo de corrección o ajuste se efectuarán los mismos de manera inmediata y se entregará su respectivo soporte y a su vez se registrarán los datos de la respuesta en el sistema O&M.

Cuando se trate de peticiones, quejas o reclamos de alta complejidad, las TES o AES darán traslado mediante correo electrónico al área competente para que allí se genere la respuesta a la PQR.


Cuando se trate de PQRS que impliquen Servicios Técnicos –T2 se registrará en el sistema O&M y se informará vía WhatsApp el número del ticket al Supervisor Operativo para que este la asigne y posteriormente sea ejecutada la Visita por parte del Técnico Operativo de cada zona, para determinar la causal de la solicitud y dar solución dejando registro de las observaciones según lo evidenciado junto con la firma del usuario como soporte de la atención prestada y en lo posible, la solución a su petición, en el Formato de Visita Técnica OPM-FO-001 y en el sistema O&M.

8.7 GENERAR, APROBAR Y/O FIRMAR LA RESPUESTA A LA PQR

El Gerente de Calidad y Experiencia de Servicio o la asesora jurídica de la empresa, cuando se requiera, revisan la proyección de la respuesta enviada por las TES o AES, dependiendo del asunto y/o complejidad de la PQR y la devuelve y/o envía a la TES o AES del municipio correspondiente vía correo electrónico debidamente firmada, para que sea radicada en el Sistema O&M y remitida al usuario dentro de los términos establecidos por la normatividad.

Si en el análisis de los hechos presentados por el usuario, se evidencia que el usuario tuvo razón para interponer la PQR a ENERCER S.A. E.S.P, la Gerencia de Calidad y Experiencia de Servicio gestionará el proceso necesario para que el área responsable tome las correcciones y defina las acciones requeridas para que le sea resuelta la petición de la forma más adecuada y se identifiquen las causas que pudieron originar la inconformidad.

Si por el contrario los hechos encontrados no explican la necesidad de que el usuario planteara la PQR, la respuesta no será favorable y no será responsabilidad de ENERCER S.A. E.S.P. resolver dicha petición o reclamación, pero de igual forma se deberá dar respuesta al usuario y la misma deberá ser enviada a la TES o AES del municipio correspondiente, respondiendo el correo mediante el cual le fue asignada la PQR, para que sea radicado por ella en el Sistema y remitida al usuario dentro de los términos establecidos por la normatividad.

 ENERCER	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS Y SUGERENCIAS	Código: GCO-PR-004
		Versión: 4
		Vigencia: 06/01/2022
		Página: 19 de 24

8.8 NOTIFICAR Y ENTREGAR LA RESPUESTA DE LA PQR AL PETICIONARIO

En función de la forma en que fue recibida la PQR, la respuesta será entregada al usuario que la realizó. Lo anterior significa que, si el usuario radicó una petición por escrito, recibirá la respuesta por escrito, a menos de que exprese lo contrario. Si una petición fue recibida presencialmente podrá contestarse por escrito en el evento que el usuario así lo exprese en la solicitud original. De lo contrario la respuesta será dada del mismo modo en sitio y en el mismo momento.

En caso de que la respuesta sea escrita las TES o AES deberán imprimir 2 copias del documento y entregarlas al personal técnico para su radicación, quienes en el caso de hacer la entrega deberán regresar la copia firmada, como evidencia del recibido por parte del usuario. Si por alguna razón el usuario o peticionario no se encuentra o no accede a la firma del recibido del documento la respuesta será remitida por ENERCER S.A. E.S.P. a través de correo certificado.

En caso de la entrega de la notificación se pueden presentar los siguientes tipos:

- **Notificación Personal:** En la diligencia de notificación se entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo, con anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo. También se podrá efectuar por medio electrónico en caso de que el interesado acepte ser notificado de esa manera. Según lo establecido en los Artículos 67 y 68 de la Ley 1437 de 2011.
- **Notificación por Aviso:** Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino. Según Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.
- **Notificación por Conducta Concluyente:** Sin el lleno de los anteriores requisitos no se tendrá por hecha la notificación, ni producirá efectos legales la decisión, a menos que la parte interesada revele que conoce el acto, consienta la decisión o interponga los recursos legales Según Artículo 72 de la Ley 1437 de 2011.
- **No Requiere Notificación.**
- **Pendiente o en trámite de notificación.**

8.9 EFECTUAR VISITA TÉCNICA PARA SOPORTE TÉCNICO O SERVICIO COMPLEMENTARIO

Cuando se trate de PQR que impliquen Servicios Técnicos se ejecutará la Visita por parte del Técnico Operativo para determinar la causal de la solicitud y dar solución dejando registro de las observaciones según lo evidenciado junto con la firma del usuario como soporte de la atención prestada, la cual no debe ser mayor a 10 días hábiles; la solución debe ser registrada por el Técnico



**PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECURSOS Y SUGERENCIAS**

Código: GCO-PR-004

Versión: 4

Vigencia: 06/01/2022

Página: 20 de 24

Operativo en el sistema O&M y en el Formato de Visita Técnica OPM-FO-001 el cual debe ser entregado físicamente a la TES o AES en la oficina correspondiente.

Cuando se trate de posibles fugas o emergencias, el personal técnico deberá presentarse e iniciar la atención en un tiempo máximo de una hora. En el momento de llegada debe registrar en el sistema O&M la hora de inicio de la atención prestada.

8.10 REGISTRAR EN EL SISTEMA EL CIERRE DE LA ATENCIÓN Y/O RESPUESTA A LA PQR

Una vez solucionada la PQR o solicitud del usuario, en el sistema O&M con el documento de respuesta final y/o el formato de visita técnica debidamente diligenciado y firmado se procederá a dar cierre de la PQR por parte de las TES en el Sistema O&M, de acuerdo con la naturaleza de la petición realizada por el usuario. Según se muestra en la imagen:



PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS Y SUGERENCIAS

Código: GCO-PR-004

Versión: 4

Vigencia: 06/01/2022

Página: 21 de 24

8.11 ELABORAR INFORMES DE RECLAMACIONES, QUEJAS Y PQR TÉCNICAS –T2

Las TES o AES deben diligenciar de manera diaria las PQR de sus zonas de afluencia, de tal manera que el primer día hábil de cada mes, se pueda generar el informe mensual de los PQR atendidos durante el mes inmediatamente anterior.

Nacionalidad	Prioridad	Fecha	Niu	Fuente	Distrito	Municipio	Teléfono	Categoría	Servicio	Descripción	Estado	Respuesta
COLOMBIANO	Alta	2021-08-01	00000001	00000001	00000001	00000001	00000001	00000001	00000001	00000001	Atendido	Atendido
COLOMBIANO	Alta	2021-08-01	00000002	00000002	00000002	00000002	00000002	00000002	00000002	00000002	Atendido	Atendido
COLOMBIANO	Alta	2021-08-01	00000003	00000003	00000003	00000003	00000003	00000003	00000003	00000003	Atendido	Atendido
COLOMBIANO	Alta	2021-08-01	00000004	00000004	00000004	00000004	00000004	00000004	00000004	00000004	Atendido	Atendido
COLOMBIANO	Alta	2021-08-01	00000005	00000005	00000005	00000005	00000005	00000005	00000005	00000005	Atendido	Atendido
COLOMBIANO	Alta	2021-08-01	00000006	00000006	00000006	00000006	00000006	00000006	00000006	00000006	Atendido	Atendido
COLOMBIANO	Alta	2021-08-01	00000007	00000007	00000007	00000007	00000007	00000007	00000007	00000007	Atendido	Atendido
COLOMBIANO	Alta	2021-08-01	00000008	00000008	00000008	00000008	00000008	00000008	00000008	00000008	Atendido	Atendido
COLOMBIANO	Alta	2021-08-01	00000009	00000009	00000009	00000009	00000009	00000009	00000009	00000009	Atendido	Atendido
COLOMBIANO	Alta	2021-08-01	00000010	00000010	00000010	00000010	00000010	00000010	00000010	00000010	Atendido	Atendido

El informe de PQR Técnicas se presentará en el formato T2 según la circular SSPD-CREG 001 de 2006

Radicado Recibido
Niu
Tipo de Evento
Tipo Solicitud
Fecha Solicitud
Hora Solicitud
Fecha Atención
Hora Atención
Observaciones

8.12 CONSOLIDAR INFORME GENERAL

Dando cumplimiento a lo establecido por la Resolución 100 de 2003 se procede a realizar el consolidado general PQR técnicas con el fin de ser reportado en el Sistema Único de Información. SUI-, este consolidado se envía en un libro Excel a Sala de Control quienes harán la revisión y adaptación al formato CSV para su respectiva validación y registro en el Sistema de la SSPD.

De igual manera el consolidado de reclamaciones y quejas es enviado al Tecnólogo en Sistemas con el fin de que sea registrado en el SUI, máximo los primeros quince días del mes siguiente según el

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS Y SUGERENCIAS	Código: GCO-PR-004
		Versión: 4
		Vigencia: 06/01/2022
		Página: 22 de 24

Artículo 2 de la resolución 20161300011295 establecida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

“El prestador deberá gestionar y llevar el control de todos los derechos de petición y solicitudes de información que le sean presentados, de acuerdo a la normatividad vigente. No obstante, para efectos del reporte a que hace referencia la presente resolución, solamente deberá registrar a través del SUI, las relacionadas con los tipos de trámite Reclamaciones, Quejas, Reposición y Recurso de Reposición y Subsidiario de Apelación, indicados en la tabla del mismo nombre”. Nota 2 Art. 3 Resolución 20161300011295.

9 INSTRUMENTOS OPERATIVOS

GCO-FO-003 RECEPCIÓN DE PQR

OPM-FO-001 FORMATO DE VISITA TECNICA

MODELO DE COMUNICACIÓN DE RESPUESTA FINAL

10 RIESGOS Y CONTROLES

RIESGOS	CONTROLES
Vencimiento de términos para la respuesta	Control y seguimiento estricto de los tiempos por parte de las Gerencias y de la Gerencia de Calidad y Experiencia de Servicio, como responsable del proceso.
Clasificación inadecuada de las PQR	Entrenamiento permanente al personal en el conocimiento normativo relacionado con PQR

11 CONTROL DE CAMBIOS

DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN	VIGENCIA	APROBÓ
Creación del documento.	1	17/04/2020	Gerente de Calidad y Experiencia de Servicio
Ajuste del procedimiento por implementación del nuevo Formato de Reportes Internos, específicamente los de PQR por cada línea de negocio y ajustes en el proceso.	2	24/09/2020	Gerente de Calidad y Experiencia de Servicio
Cambio en la estructura organizacional de Enercer y en la planta de cargos. Cambio en los tiempos de respuesta de PQRS de acuerdo con la normatividad aplicable.	3	30/08/2021	Gerente Calidad y Experiencia de Servicio



**PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECURSOS Y SUGERENCIAS**


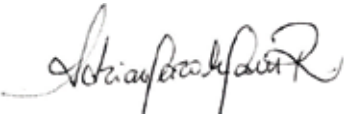

Código: GCO-PR-004

Versión: 4

Vigencia: 06/01/2022

Página: 23 de 24

Implementación oficial del Sistema O&M y desmonte de el reporte FORMATO DE REPORTE DE PQR - GCO-FO-017 del drive y del Sistema PQRS Integrin	4	06/01/2022	Gerente Calidad y Experiencia de Servicio
--	---	------------	---

12 CONTROL DE FIRMAS		
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Líder PQR (Técnico Experiencia de Servicio)	Gerente de Planeación, Gestión y Control	Gerente de Calidad y Experiencia de Servicio
		

13 ANEXO 1. CANALES DE RECEPCIÓN DE PQR

ENERCER S.A. E.S.P. pone a disposición de los usuarios y la comunidad en general los siguientes canales de atención para que comuniquen a la empresa cualquier petición relacionada con la prestación de las diferentes líneas de Servicio.

1. Teléfonos fijos y celulares a atención al usuario:

Ciudad	Teléfono Fijo	Teléfono Celular
Garagoa – Tenza – La Capilla	(+57 8) 750 0271	(+57) 311 442 4759
Guateque - Sutatenza		(+57) 321 349 9349
Miraflores - Lengupa		(+57) 312 350 7817
Chinavita - Pachavita		(+57) 314 332 8810
San Luis de Gaceno		(+57) 314 335 3139



**PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECURSOS Y SUGERENCIAS**

Código: GCO-PR-004

Versión: 4

Vigencia: 06/01/2022

Página: 24 de 24

2. Correo electrónico:

Funcionario	Cargo	Correo Electrónico
Página Web		www.enercer.com
Correo Institucional		enercer@enercer.com
Yolived Martínez Moreno	Técnico Experiencia de Servicio – Miraflores	ymartinez@enercer.com
Karla Yicel Buitrago Romero	Técnico Experiencia de Servicio – Guateque	kbuitrago@enercer.com
Omaira Yohana Vallejo Avila	Técnico Experiencia de Servicio – Guateque	comercialguateque@enercer.com
Leidy Yanira Rojas Díaz	Asistente Experiencia de Servicio	comercialsanluis@enercer.com
Elda Yanitza Barahona Dueñas	Asistente Experiencia de Servicio	comercialchinavita@enercer.com
Óscar Rivera Alfonso	Gerente de Calidad y Experiencia de Servicio	orivera@enercer.com

3. Oficinas de atención al público:

Ciudad	Dirección	Horario Laboral
Garagoa	Calle 12 # 10-49	8:00 – 11:00 y 2:00 – 5:00 p.m.
Guateque	Calle 8 # 6-08	8:00 – 11:00 y 2:00 – 5:00 p.m.
Miraflores	Calle 3 # 9-15 Local 106	8:00 – 11:00 y 2:00 – 5:00 p.m.
Chinavita	Carrera 4 # 4-90	8:00 – 11:00 y 2:00 – 5:00 p.m.
San Luis de Gaceno	Calle 4 # 4-28	8:00 – 11:00 y 2:00 – 5:00 p.m.