

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Cod:COAPPR-01 Fecha: 02/04/2025 Version: 11
---	---	---

1. OBJETIVO:

Establecer los lineamientos para la atención a la ciudadanía, basado en los principios claridad, precisión, dignidad, respeto, agilidad, oportunidad, calidad, para los grupos de valor en los diferentes canales de atención de la entidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento comprende desde que el suscriptor y/o usuario requiere la atención a la ciudadanía por alguno de los canales de atención establecidos, hasta la participación en las jornadas de capacitación que realice la entidad para tener información de los servicios prestados.

3. CONDICIONES GENERALES:

La Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P. dispone de diferentes canales de atención, para que los Suscriptores, puedan acceder a los productos y servicios que presenta a partir de su portafolio de servicios, los cuales buscan satisfacer sus necesidades y expectativas.

CANALES DE ATENCIÓN		
PRESENCIAL	ELECTRÓNICOS	TELEFÓNICO
Punto de Atención Principal: Calle 3º Sur N° 1-35 Cajicá Cundinamarca	Correo para recepción de solicitudes de información: atención.usuario@epccajica.gov.co ventanillaunica@epccajica.gov.co Correos para notificaciones judiciales empresa_epc@epccajica.gov.co empresa_epc@yahoo.es https://www.epccajica.gov.co https://www.facebook.com/epccajica	PQR: 310 565 6959 Acueducto: 3114815558 Aseo: 3114809319 Alcantarillado: 3107981343

Así mismo la atención de la ciudadanía en los canales de atención debe de garantizar como mínimo.

- Suministrar información en un lenguaje claro y sencillo, verificando que fue comprendida y amplíe la información en caso de ser necesario.
- Si se requiere mayor precisión o ampliar sobre algún detalle, no interrumpa a la persona mientras habla, se debe permitir que termine la frase y luego retomar lo que no entendió.
- Acoger las recomendaciones brindadas en términos de accesibilidad para garantizar el acceso de todas las personas a los diferentes canales de atención.
- Caracterizar a la ciudadanía por los diferentes canales de atención, adecuando los sistemas de información.

 Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Cod:COAPPR-01 Fecha: 02/04/2025 Version: 11
--	---	--

- Informar a la ciudadanía sobre la Política de Tratamiento de Datos, de conformidad con la Ley 1581 de 2012 o las demás que la modifique o deroguen; utilizando guiones para el tratamiento de datos personales
- Las peticiones realizadas por los ciudadanos, deberán ser gestionadas de conformidad con los lineamientos y principios consagrados en la Constitución Política de Colombia y las leyes que regulan la materia, principalmente la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” y la Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones; de conformidad con esta última, la información se presume pública, por lo cual debe proporcionarse y facilitarse el acceso a la misma en los términos más amplios posibles y a través de los medios y procedimientos establecidos, excluyendo solo lo que esté sujeto a las excepciones constitucionales y legales que cumpla con los requisitos específicos establecidos.

NOTA 1: Todo derecho de petición sea verbal, escrito, correo, teléfono; la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá tendrá quince (15) días hábiles para emitir una respuesta.

NOTA 2: En caso de solicitud de información sea verbal, escrito, correo o por teléfono; la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá tendrá diez (10) días hábiles para emitir una respuesta.

NOTA 3: En caso de que se presenten PQRSDF en lenguas nativas se solicitará a una entidad acreditada e idónea para su traducción y posterior respuesta dentro de los términos legales.

NOTA 4: En caso de que se presenten peticiones incompletas se notificará al usuario de forma escrita los documentos faltantes y el tiempo para su entrega, de no cumplir con los requisitos se procederá a hacer devolución de los documentos; de acuerdo con lo estipulado en la Ley 1755 de 2015 Artículo 17: “Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

4. RESPONSABLES

Los responsables de velar por el cumplimiento de este procedimiento es la persona que se encuentre fungiendo como director Comercial, director financiero, así como los directores de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, Asesor jurídico, control interno y Gerente.

5. DEFINICIONES:

ACCESIBILIDAD: manifestación directa de la igualdad material y con el objetivo de fomentar la vida autónoma e independiente de las personas con discapacidad, las entidades del orden nacional, departamental, distrital y local garantizarán el acceso de estas personas, en igualdad de condiciones, al entorno físico, al transporte, a la información y a las comunicaciones, incluidos los sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones, el espacio público, los bienes públicos, los lugares

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Cod:COAPPR-01 Fecha: 02/04/2025 Version: 11
---	---	---

abiertos al público y los servicios públicos, tanto en zonas urbanas como rurales.(Ley 1618 de 2013)

AMABILIDAD: Consiste en ser gentil y servicial en la interacción con los demás, brindando atención de manera respetuosa y sincera, otorgándole al usuario la importancia que se merece.

ANONIMA: Expresión escrita o de manera verbal, presentado por un usuario que no registra los datos de autoridad o identidad personal.

ATENCION A LA CIUDADANÍA: Servicio creado para atender directamente las solicitudes, consultas, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, felicitaciones que plantean los ciudadanos en general actuando en nombre propio o de un tercero.

CONFIABLE: Brindar información es exacta, veraz y acorde a los procesos, servicios, trámites y funciones.

DENUNCIA: El ciudadano expone una situación posiblemente ilícita por la conducta de un servidor público o contratista de la Empresa de Servicios públicos de Cajicá.

DERECHO DE PETICIÓN: Derecho fundamental reconocido a todas las personas para formular solicitudes respetuosas ante entidades públicas o privadas y a obtener de ellas respuesta en los términos perentoriamente establecidos.

EFFECTIVO: Consisten en que el servicio o la información brindada a los grupos de interés responde a sus necesidades y expectativas.

EMPÁTICO: El servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su Lugar.

FELICITACIÓN: Manifestación de agradecimiento, satisfacción hacia los productos, servicios, programas y/o servidores de la entidad.

FORMATO PQRS D VERBAL RECIBIDA POR EL FUNCIONARIO: Una vez sea diligenciado dicho formato en su totalidad por parte del funcionario, se deberá generar la radicación de la solicitud, la cual hará las veces de constancia de la recepción del derecho de petición verbal y si el peticionario lo solicita, se le entregara copia.

INCLUYENTE: Respetar la diversidad de todas las personas.

OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA. Disponer de formatos que faciliten a los usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.

OPORTUNIDAD: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

PETICIÓN: Es una actuación por medio de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita a la empresa cualquier información relacionada con la prestación del servicio.

PETICION ESCRITA: Es un documento presentado a alguna autoridad oficial y firmado por uno o varios individuos.

RECURSO DE REPOSICIÓN: Está previsto tanto en la tramitación judicial como contra una resolución administrativa. En ambos casos se presenta ante la misma autoridad que dictó el acto (si se trata de un proceso judicial) ante el órgano administrativo que dictó

 Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Cod:COAPPR-01 Fecha: 02/04/2025 Version: 11
--	---	--

el acto administrativo (en cuyo caso rige la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del procedimiento administrativo común) el recurso de reposición sólo se pueden interponer ante los actos administrativos que pongan fin al procedimiento administrativo, y tiene carácter potestativo; sin embargo, el recurso de apelación es obligatorio para acudir a la jurisdicción contencioso administrativa.

QUEJA: Es la expresión o manifestación que le hace el usuario a la empresa por la inconformidad que le generó la prestación de nuestros servicios.

RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES: Política que orienta a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procesos administrativos y facilitar el acceso de los grupos de interés a sus derechos reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con la Empresa De Servicios públicos de Cajicá

RECLAMO: Es la oposición o contrariedad presentada por el usuario, con el objeto de que la empresa revise y evalúe una actuación relacionada con la prestación del servicio.

REQUISITOS SOLICITUDES TRAMITES ACOMETIDA NUEVA, VIABILIDAD 1-3

UNIDADES: Debe adjuntar carta de autorización, poder o mandato original a través del cual se confía la gestión de realizar el trámite a un abogado, apoderado o tercero autorizado. Adjuntando fotocopia del documento de identidad del titular y el apoderado.

RESPETO: Reconociendo a todas las personas y valorándolas sin desconocer sus diferencias y derechos, se desconozcan nuestras diferencias.

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.

SUGERENCIA: Es una propuesta presentada por un usuario para incidir en el mejoramiento de un proceso de la empresa cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio.

6. NORMATIVA.

NORMA	DESCRIPCIÓN
Constitución Política de Colombia de 1991.	Artículo 123. Responsabilidad que tiene todo servidor público de servir al estado y la comunidad Artículo 365. Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional. Artículo 366. El bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población son finalidades sociales del Estado. Artículo 367. La ley fijará las competencias y responsabilidades relativas a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, su cobertura, calidad y financiación, y el régimen tarifario que tendrá en cuenta además de los

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Cod:COAPPR-01 Fecha: 02/04/2025 Version: 11
	criterios de costos, los de solidaridad y redistribución de ingresos. Artículo 368. La Nación, los departamentos, los distritos, los municipios y las entidades descentralizadas podrán conceder subsidios, en sus respectivos presupuestos, para que las personas de menores ingresos puedan pagar las tarifas de los servicios públicos domiciliarios que cubran sus necesidades básicas. Artículo 369. La ley determinará los deberes y derechos de los usuarios, el régimen de su protección y sus formas de participación en la gestión y fiscalización de las empresas estatales que presten el servicio. Artículo 370. Corresponde al presidente de la República señalar, con sujeción a la ley, las políticas generales de administración y control de eficiencia de los servicios públicos domiciliarios y ejercer por medio de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el control, la inspección y vigilancia de las entidades que los presten.	
Ley 37 de 1993.	Por la cual se regula la prestación del servicio de telefonía móvil celular, la celebración de contratos de sociedad y de asociación en el ámbito de las telecomunicaciones y se dictan otras disposiciones.	
Ley 142 de 1994.	Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.	
Ley 632 de 2000	Por la cual se modifican parcialmente las Leyes 142, 143 de 1994, 223 de 1995 y 286 de 1996	
Ley 698 de 2001	Por la cual se modifica parcialmente la Ley 142 de 1994.	
Ley 962 de 2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos	
Ley 982 de 2005	Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones.	
Ley 1117 de 2006	Por la cual se expiden normas sobre normalización de redes eléctricas y de subsidios para estratos 1 y 2.	
Ley 1259 de 2008	Por medio de la cual se instaure en el territorio nacional la aplicación del comparendo ambiental a los infractores de las normas de aseo, limpieza y recolección de escombros; y se dictan otras disposiciones.	
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo	
Ley 1618 de 2013	Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.	
Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.	
Ley 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.	

 Empresa de Servicios Públicos de Cajiao S.A. E.S.P.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Cod:COAPPR-01 Fecha: 02/04/2025 Version: 11
Decreto 229 de 2000	Por el cual se modifica parcialmente el Decreto 302 del 25 de febrero de 2000.	
Decreto 302 de 2000	Reglamenta la ley 142 de 1994 en materia de prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado	
Decreto 2981 de 2013	reglamenta la prestación del servicio público de aseo	
Decreto Nacional 103 de 2015.	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.	
Documento CONPES 3649 de 2010.	Lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano	
Documento CONPES 3785 de 2013.	Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano	
Resolución 151 de 2001	Regulación integral de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.	

ENTIDADES DE CONTROL

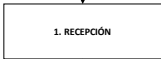
- Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD.
- Comisión Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA.

SITUACION	LINEAMIENTOS	NORMATIVIDAD
No respuesta en termino	Se debe informar a la ciudadanía antes del vencimiento informado los motivos de la demora y señalado el plazo en que se resolverá la petición, este no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.	
Petición incompleta	Se debe tener dos momentos: 1. En el recibo de la petición: El servidor público informa verbalmente que está incompleta la petición, si el ciudadano insiste, debe ser radicada. 2. Cuando está radicada: El servidor público debe solicitar al ciudadano dentro los diez (10) días siguientes para que complete la información. El ciudadano tiene 1 mes para completarla.	
Atención prioritaria.	Se debe tener prioritariamente las peticiones que involucren el reconocimiento de un derecho fundamental, cuando este en peligro inminente la vida o la seguridad, cuando sea presentada por un niño (a) o adolescente; o cuando sea presentado por un periodista en ejercicio de su profesión.	
No es competente	Se debe remitir la solicitud al competente dentro de los cinco (05) días siguientes al recibo de esta y se enviara copia de ello al peticionario.	
Desistimiento táctico	Opera cuando el ciudadano no cumple su petición dentro del mes otorgado para ello y aguarda silencio. La entidad debe expedir acto administrativo decretando el destinatario y archivando el	

Ley 1755 de 2015

 Empresa de Servicios Públicos de Cajas S.A. E.S.P.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Cod:COAPPR-01 Fecha: 02/04/2025 Version: 11
	expediente, se debe notificar personalmente advirtiendo la procedencia del recurso de reposición.	
Desistimiento expreso	Opera cuando el ciudadano de manera expresa le informa a la entidad que no desea continuar con el trámite de la petición. No obstante, puede continuar de oficio el trámite de la respuesta si la identidad considera que es de interés general, para lo cual, debe proyectar acto administrativo motivado.	
Petición irrespetuosa	Cuando un ciudadano presente una petición respetuosa o en términos groseros, la entidad puede rechazarla.	
Petición oscura	Se presenta cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, en este caso se debe devolver al interesado para que la corrija o clare dentro los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archiva la petición.	
Petición reiterativa	Se da cuando se presunta una solicitud que ya ha sido resuelta por la entidad, coso en cual, puede emitirse a respuestas anteriores.	
Peticiones análogas	Opera cuando más de diez (10) personas formulen petición que sean semejantes en cuanto a su objeto. En este caso la entidad podrá dar una única respuesta que deberá ser publicada en un diario de amplia circulación, en la página web y entregará copias de esta a quien lo soliciten	

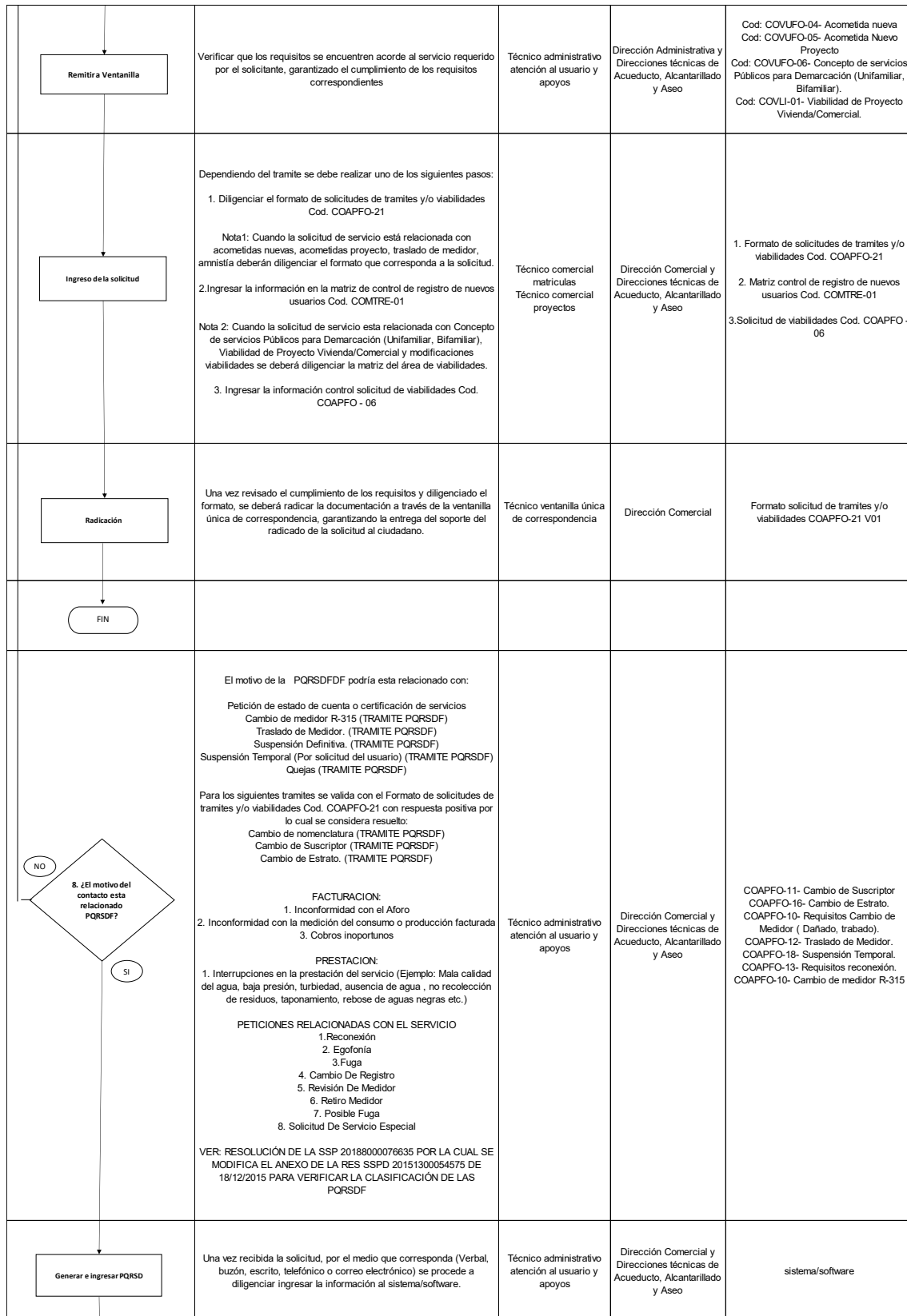
7. DESARROLLO

FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLES	AREAS INVOLUCRADAS	DOCUMENTOS/ REGISTROS
				
	El usuario o ciudadano se contacta con la empresa a través de alguno de los canales destinados para la atención (Presencial, Telefónica y correo electrónico)	Técnico administrativo atención al usuario y apoyos y todo el personal de la empresa que atienda a un usuario o ciudadano.	Dirección Comercial	
	Si la atención es presencial deberá saludar de manera respetuosa y sonriente, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: "Buen día / tarde "Bienvenido a la EPC. Mi nombre es (nombre y apellido...) por favor me indica su nombre y apellidos" • una vez se conoce el nombre deberá siempre dirigirse al usuario o ciudadano, anteponiendo "Señor" o "Señora". • ¿Sr. XXXXXX En qué le puedo servir?." Si la atención es telefónica deberá saludar de manera respetuosa y con un tono de voz amable: "Buen día / tarde "Esta comunicado con la EPC Mi nombre es (nombre y apellido...) con quien tengo el gusto ? • una vez se conoce el nombre deberá siempre dirigirse al usuario o ciudadano, anteponiendo "Señor" o "Señora". • ¿Sr. XXXXXX En qué le puedo servir?."	Técnico administrativo atención al usuario y apoyos y todo el personal de la empresa que atienda a un usuario o ciudadano.	Dirección Comercial	Manual de servicio al ciudadano

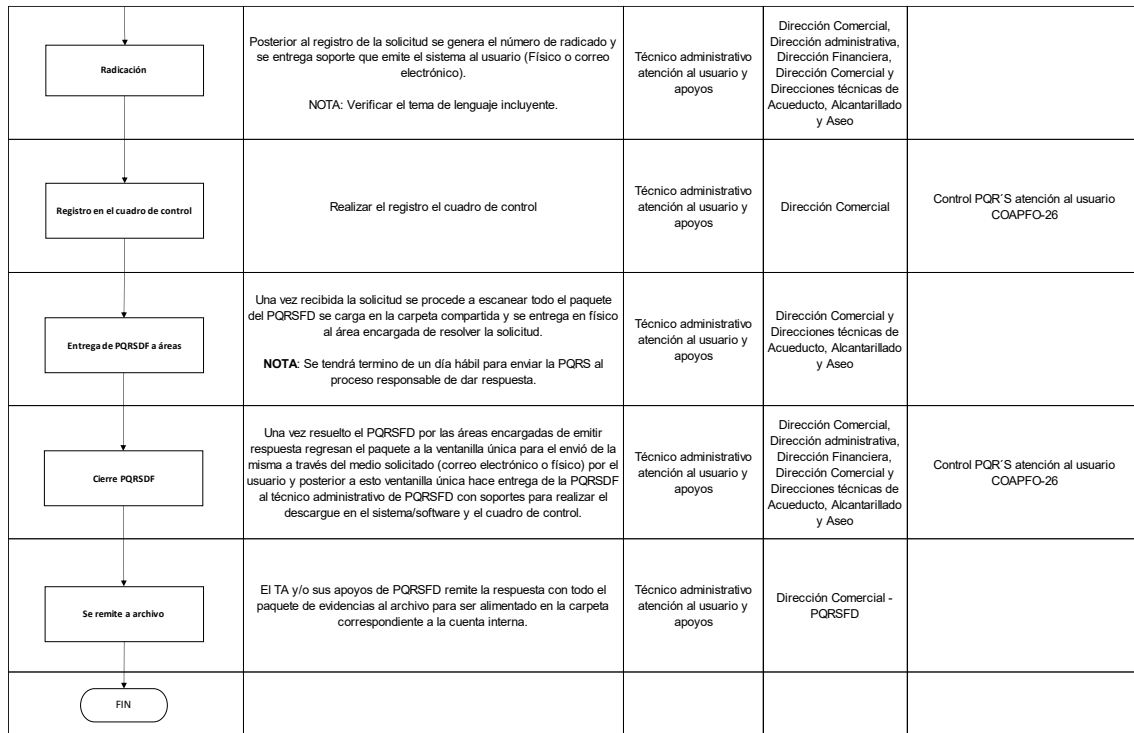
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Cod:COAPPR-01 Fecha: 02/04/2025 Version: 11
---	---	---

2. Realizar la caracterización del usuario o ciudadano que solicita la atención.	Se deberá realizar la actualización de los datos si es suscriptor en sistema/software El responsable de la atención deberá indicar "¿Con el fin de atender su solicitud y realizar la actualización de datos en nuestros sistemas de información podría usted Sr. o Sra. XXXX suministrarme la siguiente información?" "Recuerde que la información que usted suministre será tratada acorde a nuestra política de tratamiento de datos la cual usted podrá consultar en la página de nuestra entidad WWW.EPC.GOV.CO" Deberá tener en cuenta que los datos que debe solicitar serán los requeridos por sistema/software o los establecidos en la matriz de caracterización. Nota: En caso de que el suscriptor o usuario no desee brindar la información requerida, se podrá proceder con el paso 3.	Técnico administrativo atención al usuario y apoyos	Dirección Comercial	SISTEMA / SOFTWARE
IDENTIFICAR	El responsable de la atención debe identificar el motivo del contacto por parte del suscriptor o usuario. (identificar si la solicitud esta relacionada con una cuenta interna)	Técnico administrativo atención al usuario y apoyos	Dirección Comercial	Copia de la factura de servicio de acueducto, alcantarillado y aseo
¿El motivo del contacto esta relacionado con solicitud de información? NO SI	El responsable de la atención identifica si el contacto esta relacionado con información o servicios.	Técnico administrativo atención al usuario y apoyos	Dirección Comercial	
Solicitud de información	La persona que atiende identifica si el usuario o suscriptor se contacta para: 1. Información sobre facturas relacionadas con las fechas de entrega. 2. Información de si están recibiendo personal para trabajar en la EPC. 3. Información sobre los pagos de facturación 4. Información sobre los beneficios que la EPC ofrecen durante el año vigente.(entrega de canecas, tanques, campañas, bokashi etc.) 5. Información amnistías 6. Información sobre acceso a servicios que presta la entidad.	Técnico administrativo atención al usuario y apoyos, prensa.	Dirección Comercial	De manera presencial, publicación en las redes sociales de la EPC y pagina oficial.
¿Se puede brindar la información desde atención al usuario? NO SI	La persona encargada de la atención brindara la información relacionada con la inquietud presentada por el usuario o suscriptor garantizando que esta de solución de fondo a lo requerido.	Técnico administrativo atención al usuario y apoyos	Dirección Comercial	
Escalar la solicitud al área correspondiente	Cuando la persona encargada de la atención no cuente con la información que el usuario, suscriptor o ciudadano este requiriendo deberá escalar el requerimiento al área que corresponda, garantizando que el solicitante reciba la información completa por parte del funcionario o persona que atiende su solicitud.	Técnico administrativo atención al usuario y apoyos	Dirección Comercial	
Seguimiento la calidad de la información.	Una vez el funcionario brinde la información a la persona, el encargado de atención al usuario deberá preguntar si la información recibida ha sido clara y dio solución a sus inquietudes.	Técnico administrativo atención al usuario y apoyos	Dirección Comercial	
FIN				
6. ¿El motivo del contacto esta relacionado con acceso a servicios? NO SI	La persona encargada de atención al usuario deberá identificar el servicio al cual el ciudadano desea acceder y remitirlo a ventanilla en los siguientes casos relacionados a tramites por Ventanilla Única: 1. Acometida nueva (TRAMITE DE VENTANILLA) 2. Acometida nueva de proyecto (TRAMITE DE VENTANILLA) 3. Concepto de servicios públicos para demarcación (TRAMITE DE VENTANILLA) 4. Viabilidad de proyecto de vivienda / comercial (TRAMITE DE VENTANILLA)	Técnico administrativo atención al usuario y apoyos	Dirección Comercial y Direcciones técnicas de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	

 Empresa de Servicios Públicos de Cajas S.A. E.S.P.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Cod:COAPPR-01 Fecha: 02/04/2025 Version: 11
---	--	--



 Empresa de Servicios Públicos de Cajas S.A. E.S.P.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Cod:COAPPR-01 Fecha: 02/04/2025 Version: 11
---	--	--



8. ANÁLISIS DE RIESGOS:

VARIABLE POR CONTROLAR	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	FRECUENCIA	ACCIÓN POR TOMAR EN CASO DE INCUMPLIMIENTO	CONTROL	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y REGISTRO
Resolver oportunamente las peticiones, quejas, reclamos, recursos y sugerencia presentados por los suscriptores y/o usuarios, que estén relacionados con los servicios que presta la Empresa de Servicios Públicos dentro de los términos establecidos.	toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.	Cuando el usuario o suscriptor lo requiera.	Permitir y Facilitar el manejo de los mecanismos de gestión, para el trámite adecuado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos (PQRS), con el fin de tomar, de manera oportuna, acciones correctivas o de mejoramiento.	Proceso PQRSDF: Recepción-Radicación-Traslado-Asignación-Análisis-Respuesta-Cierre.	Técnico Administrativo atención al usuario y PQR, junto con todas las dependencias de la Empresa.	Diariamente se relacionan en el sistema de información en el sistema/software, generando el traslado mediante formatos al área correspondiente.

9. CONTROL DE CAMBIOS

CUADRO CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO
V 08	31/08/2021	Se elimina el formato de aseo por orden del área
V09	25/09/2023	Actualización del mismo con su respectivo flujograma y el desarrollo de acuerdo al proceso.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Cod:COAPPR-01 Fecha: 02/04/2025 Version: 11
V 10	08/08/2024	Se realizan modificaciones del cargo del responsable debido a la nueva Dirección Comercial.
V 11	02/04/2025	Se modifica el flujograma con precisiones sobre las asignaciones de ventanilla o PQRSDF