

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PQRS

1. PRESENTACIÓN Y TRÁMITE DE UNA PETICION, QUEJA O RECLAMACION. RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD.

Las peticiones, quejas y reclamaciones se pueden formular en forma escrita o verbal en la oficina de atención al usuario de la Asociación de Usuarios del Acueducto Rural Mariano Ospina E.S.P, así como a través de la línea de atención telefónica 3203330988.

a) PQR ESCRITA

En caso de presentar la PQR escrita personalmente, se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- El funcionario deberá verificar que cumpla los requisitos para la presentación sean una petición, una queja, una reclamación o un Derecho de Petición, en caso contrario deberá indicar al peticionario las falencias de las que adolece el escrito, para que, de ser posible, sea subsanado inmediatamente.
- Las PQR escritos, deberán ser radicadas por el funcionario con sus documentos soporte y entregando copia del radicado al peticionario.
- Es responsabilidad del funcionario, informar el procedimiento para la generación y entrega de la correspondiente respuesta.

b) PQR VERBAL

Cuando el peticionario decida presentar una PQR en forma verbal en la oficina de atención al usuario, es necesario tener en cuenta mínimo los siguientes aspectos:

- En los trámites verbales que realicen los usuarios es obligatorio solicitarles el número de matrícula, la dirección exacta de notificación, número telefónico y el nombre de quien realiza la reclamación, así sean los mismos datos que reposan en la factura. Si el usuario se rehúsa a suministrar la dirección de correspondencia, el funcionario dejará la observación en el trámite y le informará al usuario que la respuesta en caso de no resolverse de forma directa será enviada a la dirección del predio objeto de

facturación, al número de teléfono que esta en la base de datos y/o por whatsapp, lo cual debe ser refrendado a través de la firma del peticionario.

- De no ser posible dar una solución directa al PQR presentada por el peticionario, es responsabilidad del funcionario de atención al usuario del Acueducto, informar al peticionario los motivos que imposibilitan la respuesta inmediata, así como el procedimiento que se adelantará para la solución de la misma. (mismo tramite de respuesta a PQR escrito).

2. TRÁMITE GENERAL DE UNA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMACIÓN.

Al momento de presentar una petición, queja o reclamación, el interesado deberá suministrar la siguiente información:

- a. Nombre de la persona u órgano a quien la dirige.
- b. Nombre e identificación de quien presenta la petición.
- c. Dirección del predio y/o cuenta contrato.
- d. Descripción clara de los motivos de la petición y la indicación precisa de lo que se pretende.
- e. Indicar claramente la dirección para recibo de respuesta, el número telefónico y correo electrónico, en caso de solicitar la notificación por este medio electrónico.
- f. Relación de los documentos que anexa o pruebas que solicita, (si aplica).
- g. Firma del peticionario (si aplica).
- h. Los requisitos para la presentación de la petición verbal o por medio electrónico, son los mismos que para la petición escrita.
- i. En todos los casos una vez radicado el PQR, el usuario recibirá el número de radicado que proporcione el funcionario.

3. GENERACION DE RESPUESTA TERMINO DE 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 comprensivo para el peticionario evitando la transcripción de normas cuando no fuere estrictamente necesario.

El plazo para generar la respuesta se cuenta desde el día en que se presenta la solicitud y puede ampliarse, hasta por el término legal, si se requiere la práctica de pruebas, caso en el cual se debe emitir un Auto de Pruebas (o de apertura a pruebas) en donde se

justifique la ampliación del plazo y se informe al interesado la fecha en que se producirá la respuesta a efecto de que a partir de ese momento se produzca el silencio administrativo positivo, en el evento de no producirse la respuesta esta circunstancia se comunicará al usuario antes del vencimiento de los términos, indicando el motivo de la demora y señalando el plazo en el que se dará respuesta de conformidad

4. ANÁLISIS

Se analizará la petición, en caso de ser necesario, se ordenará prueba técnica pertinente a practicarse en terreno, la cual debe ser realizada única y exclusivamente por el operario de terreno, quien es la persona idónea para la realización de visitas de campo y prueba de consumo.

Se verificará histórico de reclamos, la pertinencia de practicar pruebas adicionales, históricos consumos, boletines de corte / suspensión y los diferentes canales dispuestos por el acueducto para el manejo y custodia de la información.

5. RESPUESTA

- Proferirse dentro del término legal oportuno.
- Emitirse en el formato aprobado por el Acueducto para tal fin
- La respuesta debe ser de fondo y completa. Se deben atender todas las pretensiones, planteamientos y/o cuestionamientos elevados por el peticionario.
- En caso de respuesta negativa o parcialmente desfavorable, se deberá advertir al peticionario que la cancelación de la factura es requisito para la presentación del recurso de reposición y en subsidio apelación, al cual tiene derecho. En caso de no pago de la factura provisional, se debe rechazar el recurso presentado por el usuario.
- Si la decisión accede total o parcialmente a lo solicitado por el usuario, se deberá acompañar de la factura reemplazo que refleje el ajuste correspondiente, cuando a ello haya lugar.
De no ser competencia de nosotros el termino es de cinco (5) días y se debe hacer remisión al organismo correspondiente.
- La respuesta debe ir firmada por el representante legal



**ASOCIACION DE USUARIOS DEL ACUEDUCTO RURAL
MARIANO OSPINA E.S.P.
GUASCA CUNDINAMARCA
NIT 800.230.792-3**

6. NOTIFICACIÓN.

La notificación será personal, por aviso o por medio electrónico y/o whatsapp. Siempre se tendrá como dirección de notificación la dirección que registra la facturación y la cuenta del contrato.

Atentamente,

**JUNTA DIRECTIVA
ASOCIACION ACUEDUCTO MARIANO OSPINA E.S.P**