



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: AC-PR-01
	Versión: 04
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PQRs	Fecha: 15-08-2023
	Página: 1 de (10)

1. OBJETIVO:

Llevar a cabo las actividades necesarias para la atención y respuesta de las peticiones, quejas y recursos PQR, verbales, escritos, electrónicos y telefónicos presentadas por los suscriptores o usuarios y/o clientes potenciales de la **EMPRESA DE ENERGIA DEL PUTUMAYO S.A. E.S.P.**

2. ALCANCE:

Comprende todas las actividades necesarias para recibir, radicar, responder y notificar la decisión empresarial de las peticiones, quejas y recursos PQR verbales, escritas, electrónicas y telefónicas, de los suscriptores o usuarios y/o clientes potenciales de la empresa

3. RESPONSABLES:

3.1. SUBGERENTE COMERCIAL Y DE PLANEACION

- Verificar el cumplimiento del presente procedimiento, revisar y aprobar las respuestas generadas a PQR

3.2. APOYO JURIDICO A SUBGERENCIA COMERCIAL Y DE PLANEACION

- Generar respuesta a PQR los cuales lleguen desde correo corporativo y Sistema Orfeo, dentro del término establecido en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994.
- Realizar la notificación de la decisión empresarial, al suscriptor y/o usuario de forma personal, mediante fax, correo electrónico, a la dirección señalada o por aviso.
- Generar respuesta a los recursos de reposición y remitir a la SSPD cuando se presenta con recurso de apelación ante decisión empresarial, interpuesta por el suscriptor y/o usuario cuando sea pertinente el trámite.

3.3. PROFESIONAL DE APOYO COMERCIAL

- Subir a través del Sistema Único de información SUI, los informes mensuales y anuales de las PQR recibidas, resueltas y pendientes por resolver.

3.4. COORDINADOR DE ATENCION AL CLIENTE Y CORDINADOR DE SEDE

- Recepcionar los PQRs, generando el respectivo registro y posteriormente entregar una copia al suscriptor y/o usuario.
- Asignar un N° de consecutivo al PQR, en tiempo real para su seguimiento
- Registrar los PQR en el formato mensual y anual y enviar al Profesional de Apoyo Comercial
- Verificar en el programa Clientes, los datos del usuario
- Generar la orden de Trabajo para el desarrollo de la visita técnica
- Remitir la PQR con el acta de visita domiciliaria al **Apoyo Jurídico a Subgerencia Comercial y de Planeación** de ser necesario

3.5. TECNICO CALL CENTER

- Recepcionar las PQR telefónicas, generados por el suscriptor y/o usuario, orientando hacia el área pertinente para su solución.

3.6. LINIERO COMERCIAL

- Desarrollar la visita domiciliaria para la verificación de las causas de PQR
- Levantar el acta de Visita Domiciliaria, con los registros y observaciones respectivas.





SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: AC-PR-01
	Versión: 04
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PQRs	Fecha: 15-08-2023
	Página: 2 de (10)

4. DEFINICIONES

- 4.1. Derecho de Petición:** Es la solicitud de un suscriptor o usuario, dirigida a la Empresa, relacionada con la prestación del servicio de energía, con el fin de obtener de ella una respuesta. La Empresa cuenta con quince (15) días hábiles para dar respuesta, contados a partir del día de recibo de la solicitud.
- 4.2. Petición:** Las peticiones son todas aquellas solicitudes que el cliente utiliza para que se le atienda acorde a sus necesidades con relación al servicio.
- 4.3. Peticiones que no constituyen reclamación:** son aquellas peticiones que NO se derivan de una inconformidad o controversia entre el suscriptor o usuario y la empresa; se encuentran relacionadas con: suministro de información, solicitud de disponibilidad y de conexión del servicio, retiro y/o colocación de sellos del medidor, reconexión del servicio, cambios de información básica, suministro de información de fraudes, suspensión del servicio y terminación del contrato por mutuo acuerdo.
- 4.4. Queja:** Las quejas son el medio por el cual el usuario o suscriptor pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado (s) empleado (s), o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.
- 4.5. Recurso:** El Recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación el servicio o la ejecución del contrato. Las peticiones y quejas pueden tramitarse de manera verbal o escrita, y los recursos necesariamente de forma escrita.
- 4.6. Reclamación:** Se consideran reclamaciones aquellas peticiones, quejas o recursos presentados por los suscriptores o usuarios a los prestadores, respecto de los cuales exista inconformidad o controversia.
- 4.7. PQR:** Sigla que identifica Peticiones, Quejas y Recursos.
- 4.8. Recurso de Apelación:** (Subsidiario) Medio que la Ley otorga al suscriptor o usuario para controvertir las decisiones de la Empresa. Siempre deberá interponerse como subsidio al de reposición, en un mismo escrito ante el funcionario que profirió el acto y del cual se da traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD en caso que se resuelva parcialmente o en forma negativa.
- 4.9. Recursos de Reposición:** Es una solicitud dirigida a la Empresa para que aclare, modifique o revoque una decisión relacionada con la prestación del servicio público de suministro de energía.
- 4.10. Solicitud Verbal:** Son las peticiones y quejas que los suscriptores o usuarios y/o clientes potenciales presentan de manera presencial o telefónica en los Centros de Servicio de la EEP S.A. E.S.P. o ante trabajadores encargados.
- 4.11. Solicitud Escrita:** Son las peticiones, quejas y recursos que los suscriptores o usuarios y/o clientes potenciales presentan de manera escrita ante la EEP. S.A. E.S.P. en sus sedes principales o ante funcionarios encargados.
- 4.12. Solicitudes con trámite:** Son las peticiones, quejas o recursos que no se pueden resolver de manera inmediata una vez se reciben y que demandan trámite interno o revisión en terreno.





SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Código: AC-PR-01

Versión: 04

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PQRs

Fecha: 15-08-2023

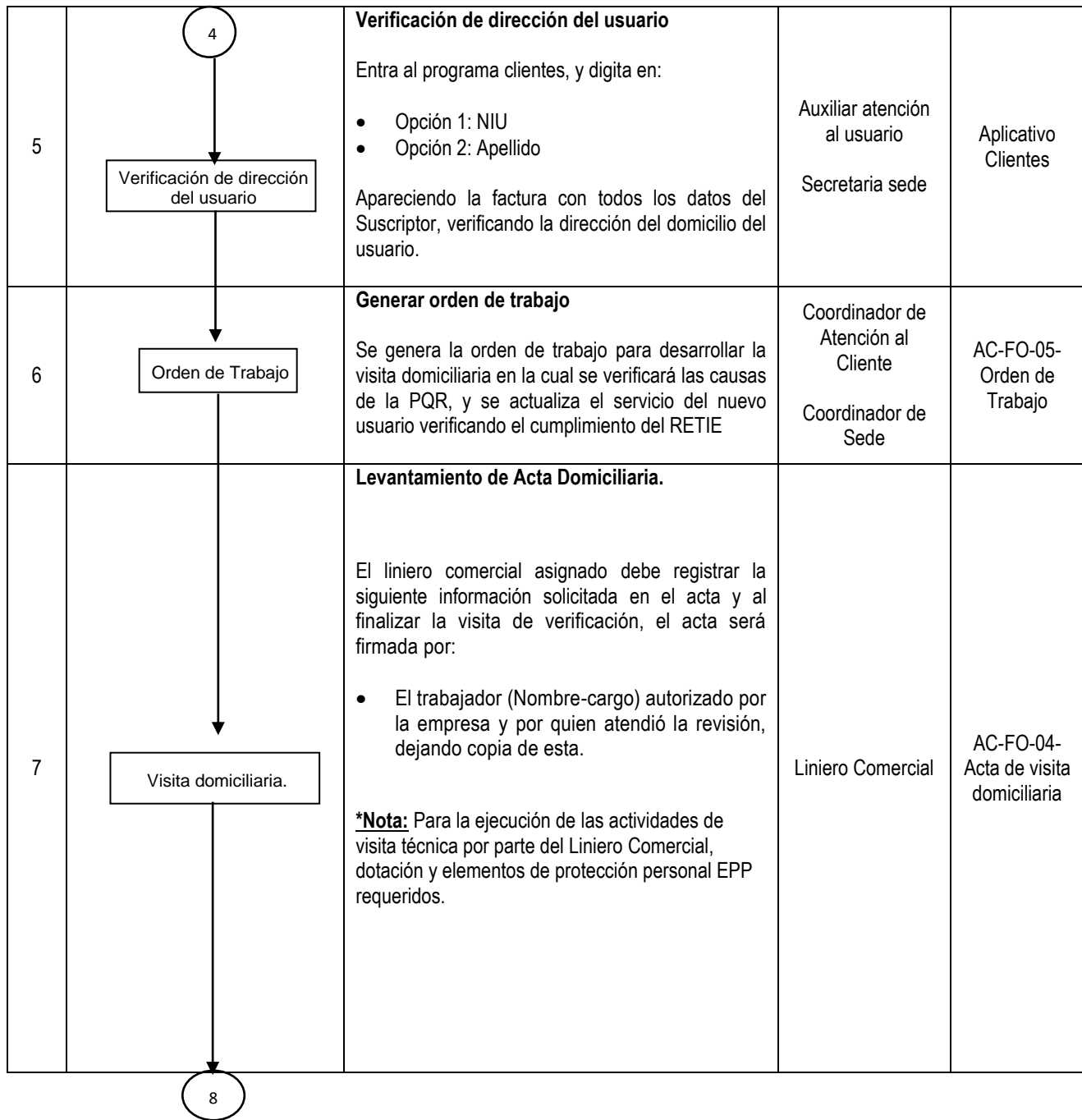
Página: 3 de (10)

- 4.13. **Sugerencia:** es el planteamiento o propuesta general que presenta el usuario para mejorar el servicio que presta la empresa.
- 4.14. **SUI:** Sistema Único de Información de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD, utilizado para el reporte de todas las Peticiones y Reclamaciones de los Usuarios que se presentan de manera verbal y escrita, relacionadas en la Resolución 8055 del 2010 de la SSPD.



5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO						
1		<p>Reporte de PQRs</p> <p>Reporte de las peticiones, quejas, recursos y sugerencias, (PQRs) que interponen los usuarios y/o suscriptores de la Empresa de Energía del Putumayo SA. ESP.</p>	<p>Usuario y/o suscriptor</p>	<p>N/A</p>						
2		<p>Recepción de PQRs telefónica</p> <p>Son recepcionados por la oficina de Contact Center, orientando hacia el área Comercial para su solución.</p> <p>Línea de atención al cliente son:</p> <ul style="list-style-type: none"> Desde teléfono celular: (608) 4201300- (608) 4201306 y desde teléfono fijo: 115 	<p>Técnico Call Center</p>	<p>Software TCS</p>						
3		<p>Recepción de PQRs en Área Comercial</p> <p>Recepcionar las peticiones, quejas, recursos y sugerencias, (PQRs) que interponen los usuarios y/o suscriptores de la Empresa de Energía del Putumayo SA. ESP</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Medio de radicación de PQRs</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Escrita</td> </tr> <tr> <td>Verbal</td> </tr> <tr> <td>Página web www.energiaputumayo.com</td> </tr> <tr> <td>Telefónica:</td> </tr> <tr> <td>Correo electrónico clientes@energiaputumayo.com</td> </tr> </tbody> </table>	Medio de radicación de PQRs	Escrita	Verbal	Página web www.energiaputumayo.com	Telefónica:	Correo electrónico clientes@energiaputumayo.com	<p>Auxiliar atención al usuario</p> <p>Secretaria sede</p>	<p>AC-FO-01- Recepción de PQRs</p> <p>Sistema Orfeo</p>
Medio de radicación de PQRs										
Escrita										
Verbal										
Página web www.energiaputumayo.com										
Telefónica:										
Correo electrónico clientes@energiaputumayo.com										
4		<p>Radicación de PQRs</p> <p>Los PQRs son recepcionadas por la oficina de atención al cliente y Coordinación de Sede, generando el registro de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Un N° de consecutivo PQR en tiempo real al usuario y/o suscriptor, para su seguimiento. Entrega copia de la PQR, al usuario o suscriptor. La oficina de atención al cliente, genera un N° de radicado en tiempo real para su seguimiento, mediante el Sistema Orfeo 	<p>Auxiliar atención al usuario</p> <p>Secretaria sede</p>	<p>AC-FO-01- Recepción de PQRs</p>						



8		<p>Identificación de anomalías</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando SI se encuentran anomalías en el equipo de medición del servicio de Energía, se debe especificar en el acta de visita domiciliar el margen de error que se presenta ya sea culpa de la Empresa o del usuario. • Cuando NO, se encuentra anomalías en el equipo de medición y/o en las instalaciones internas, se debe hacer las observaciones en el acta, explicando que los Kilovatios consumidos son producto de los aparatos eléctricos existentes en el inmueble objeto de revisión. 	Liniero Comercial	AC-FO-04-Acta de visita domiciliaria
9		<p>Remisión de Informe al Apoyo Jurídico de Sub Comercial y de Planeación</p> <p>Se remite el informe consolidado de la PQR, presentando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de PQR • Acta de visita domiciliaria 	Profesional de correspondencia	AC-FO-01 Recepción de PQRs Sistema Orfeo
10		<p>Proyectar respuesta a PQR y Notificación a usuario</p> <p>Se debe dar contestación a las PQR; una vez recibida la información del análisis técnico realizado al inmueble del usuario y/o suscriptor dentro del término establecido en el artículo 158 de la ley 142 de 1994.</p> <p>Al momento de notificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • SI requiere notificación personal las decisiones que resuelvan la PQR, que tengan como proposito discutir un acto de facturación y que tenga como efecto resolver el fondo de un asunto relacionado con actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa. • NO requiere notificación personal las decisiones que no tengan como proposito resolver el fondo de un asunto que se relacione con la prestación del servicio o la ejecución del contrato, serán comunicadas mediante fax, correo electrónico o a la dirección señalada. 	Apoyo Jurídico de Subgerencia Comercial y de Planeación	GE-FO-05-Comunicación

11		<p>Interponer Recursos de reposición ante decisión empresarial</p> <p>Del recurso de reposición, se interpondrán dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la decisión empresarial y por escrito en la empresa (Unidad de Correspondencia).</p> <p>Se emite la respuesta dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la radicación del recurso.</p>	Apoyo Jurídico a Subgerencia Comercial y de Planeación	GE-FO-05-Comunicación
12		<p>Interponer Recursos de apelación ante decisión empresarial</p> <p>Cuando SI, interpone el usuario y/o suscriptor el Recurso de reposición en subsidiario al de apelación, la empresa deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolver el primero (recurso de reposición) y conceder el segundo (recurso de apelación) según sea el caso. • Si se repone, no se concede el recurso de apelación, por resolución favorable al de reposición, y procede el recurso de queja ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la providencia. De acuerdo al artículo 74 de la Ley 1437 de 2011. • Si no se repone, la Empresa deberá conceder el recurso de apelación y remitir el expediente a la Superintendencia de Servicio Público Domiciliarios para el trámite correspondiente. De acuerdo a lo estipulado en el artículo 159 de la ley 142 de 1994. <p>Cuando NO, interpone el usuario y/o suscriptor el Recurso de reposición en subsidiario al de apelación, la providencia queda en firme.</p>	Apoyo Jurídico a Subgerencia Comercial y de Planeación	GE-FO-05-Comunicación
13		<p>Presentar informe de PQR</p> <p>Se informará al subgerente Comercial sobre las PQRs mensuales resueltas en el periodo de reporte y los pendientes por resolver</p>	Apoyo Jurídico a Subgerencia Comercial y de Planeación	Archivo plano Reporte PQRs.xlsx



14		<p>Generación de reporte mensual de PQR y anual de Peticiones</p> <p>Se generan los informes mensuales y anuales y son remitidos al Profesional de Apoyo de Facturación, para su reporte al SUI.</p>	<p>Coordinador de atención al cliente.</p> <p>Coordinador de Sede</p> <p>Profesional de Apoyo de Facturación</p>	<p>Archivo plano Reporte_PQ Rs.xlsx</p> <p>Archivo plano REPORTE DE PETICIONES ANUAL</p>
15		<p>Reporte en el Sistema Único de Información SUI</p> <p>Subir a través del Sistema Único de Información SUI, en los plazos y condiciones señaladas en las Resoluciones SSPD</p>	<p>Profesional de Apoyo Comercial</p>	<p>Archivo plano reclamaciones PQRMMAAA A</p> <p>Archivo plano TC4AAAA</p>

4. NORMATIVIDAD APLICABLE:

- Ley 142 de 1994
- Ley 143 de 1994
- Contrato de Condiciones Uniformes CCU-Empresa de Energía del Putumayo S.A. E.S.P.
- Código de Procedimiento de lo Contencioso administrativo.
- Regulación de Energía y Gas (CREG).
- Términos establecidos conforme a la Ley 1755 de 30 de Junio de 2015, Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

5. REGISTROS:

- AC-FO-01-Recepción de PQRs
- Archivo Plano Reclamaciones
- Archivo Plano T4
- AC-FO-04-Acta de visita domiciliaria
- AC-FO-05-Orden de Trabajo-Área Comercial
- GE-FO-05-Comunicación
- Sistema Orfeo
- Archivo plano Reporte_PQRs.xlsx



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Código: AC-PR-01

Versión: 04

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PQRs

Fecha: 15-08-2023

Página: 9 de (10)

CONTROL DEL CAMBIO

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	01-09-2016	Creación del documento
02	27-09-2017	<p>Se actualiza la actividad 2, donde se incluye que todos los PQRs son recepcionados por Coordinador de Atención al Cliente y Coordinador de Sede.</p> <p>Se eliminan las siguientes actividades: actividad 3, donde la PQR escrita es recepcionada por la Unidad de Correspondencia, actividad 5, donde la PQR electrónica es recepcionada por el Contratista de Apoyo Jurídico a Subgerencia Comercial y de Planeación, actividad 5: "Continúa conforme al Procedimiento de Atención Call Center".</p>
03	09-08-2018	<p>Se actualiza la actividad 5. Asignación de N° consecutivo a PQR, se utiliza el Sistema Orfeo para el radicado.</p> <p>Se incluye la actividad 22. Actualización de indicadores de gestión</p>
04	15-08-2023	<p>Se eliminan las siguientes Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none">• Actividad 5: Asignación de N° consecutivo a PQR• Actividad 10: Firma de Acta de Visita Domiciliaria• Actividad 13: Notificación de decisión administrativa empresarial• Actividad 14: Proyectar la citación para notificación personal de la PQR.• Actividad 16: Citación para notificación personal• Actividad 22: Actualización de indicadores de gestión• Actividad 23: Archivo de Gestión <p>Se actualizan formatos que se utilizan en el proceso como archivos planos.</p> <p>Se actualiza las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none">• Activadas 6: Verificación de dirección del usuario• Actividad 7: Generar orden de trabajo• Actividad 23: Archivo de gestión <p>Se incluyen responsables en las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none">• Actividad 8: Levantamiento de Acta Domiciliaria. Coordinador de Atención al Cliente• Actividad 11: Remisión de Informe al Apoyo Jurídico de Sub Comercial y de Planeación. Apoyo Jurídico Comercial• Actividad 20: Generación de reporte mensual de PQR y anual de Peticiones. Profesional de Apoyo de Facturación

EMPRESA DE ENERGÍA DEL PUTUMAYO S.A. E.S.P Nit: 846000241-8

Sede principal Carrera 9 N° 8-10 Barrio el Centro, Mocoa-Putumayo, Teléfonos:(608)4201300 –(608)4201301

Correo Electrónico:correspondencia@energiaputumayo.com, Página Web: www.energiaputumayo.com



Energía que avanza

SC-CER670154



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Código: AC-PR-01

Versión: 04

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PQRs

Fecha: 15-08-2023

Página: 10 de (10)

ELABORÓ		
Nombre	Cargo	Firma
CESAR ADRIAN UNIGARRO	Coordinador de Calidad	

REVISÓ		
Nombre	Cargo	Firma
ANDRY BASTIDAS CHAMORRO	Subgerente Administrativo y Financiero	
JHON EDUAR MACHADO	Subgerente Comercial y de Planeación	
JHON ALEXANDER QUINTERO	Subgerente Técnico y Operativo	

APROBÓ		
Nombre	Cargo	Firma
WISTON ANDRES ÑUSTES CUELLAR	Gerente	

Vo.Bo. responsable del proceso:

Nombre: _____

Cargo: _____

Firma: _____

