

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA SA E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GPQ-PR-01
	GESTIÓN JURÍDICA	Versión: 04
	Gestión PQRS	Fecha: 29/11/2024
	Procedimiento de Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Recursos y Sugerencias	Página 1 de 10

OBJETIVO	
Establecer los lineamientos y pasos que se deben cumplir para atender, recibir, radicar, tramitar, dar respuesta oportuna y hacer seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, recursos, sugerencias y denuncias de los usuarios internos o externos, teniendo en cuenta las disposiciones legales vigentes.	
ALCANCE	
Inicia con la recepción de las PQRS presentadas a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Cúcuta - EIS CÚCUTA SA E.S.P. y termina con la respuesta, archivo del documento y mejora del procedimiento.	
RESPONSABILIDADES	
Responsable	Participantes
Jefe de Control Interno Disciplinario con funciones de Oficina Jurídica	Todos los subprocesos
DEFINICIONES	
• Anónimo: Escrito del que se desconoce la identidad del autor por falta de firma o de otro signo que lo revele inequívocamente y que por tanto, lo haga responsable de él y que tiene por objeto amenazar, inculpar, delatar o acusar a alguna persona. • Concepto Técnico: El que es emitido por un especialista o científico debidamente sustentado y por escrito sobre un elemento probatorio de cualquier índole. • Consulta: Presentado por la ciudadanía a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones. • Denuncia: En una manifestación mediante la cual una persona, ofendida o no con una infracción, pone en conocimiento de la autoridad un hecho presuntamente delictivo, con expresión detallada de las circunstancias de tiempo mudo y lugar, que le consten. • Derecho de Petición: Facultad que tiene toda persona de acudir ante las autoridades competentes en forma verbal, escrita o a través de cualquier medio idóneo para la transferencia de datos, para presentar peticiones respetuosas, dentro de los términos previstos en la ley, por motivos de interés general o particular y obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la C.P., sin que sea necesario invocarlo. • Desistimiento: Acto de abandonar la instancia, acción o cualquier otro trámite del procedimiento. Puede ser expreso o tácito. Cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta pero la actuación puede 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, lapso en el cual se suspenderá el término para decidir. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación. • Felicitación: Es la manifestación de satisfacción realizada por una persona natural o jurídica por el servicio prestado por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Cúcuta SA E.S.P. – EIS CÚCUTA SA E.S.P. • Inclusión Social: Es un proceso que busca asegurar que todas las personas tengan las mismas oportunidades, y la posibilidad real y efectiva de acceder, participar, relacionarse y disfrutar de un bien, servicio o ambiente, junto con los demás ciudadanos, mediante acciones concretas que ayuden a	

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GPQ-PR-01
	GESTIÓN JURÍDICA	Versión: 04
	Gestión PQRS	Fecha: 29/11/2024
	Procedimiento de Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Recursos y Sugerencias	Página 2 de 10

mejorar la calidad de vida de los miembros de una sociedad, y propendiendo por proteger aquellas personas que por condiciones de debilidad manifiesta requieran una protección especial.

- **Notificación:** Acto por el cual se dan a conocer formalmente las decisiones que se profirieren dentro de un proceso o procedimiento. Esta puede darse de manera personal, escrita, por correo electrónico, o cualquier medio idóneo para transferencia de datos o por aviso de conformidad con la ley.
- **Oportunidad:** Acción de responder en el término legal.
- **Persona en Situación de Discapacidad:** Aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás
- **PQRS:** Sigla que hace referencia a “Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.”
- **Petición en Interés General:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.
- **Petición en Interés particular:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.
- **Petición de Información:** Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.
- **Sujetos de Especial Protección Constitucional:** Persona o grupo de personas que por circunstancias particulares se encuentra en un estado de debilidad manifiesta frente a los demás, requiriendo recibir una acción positiva estatal para efectos de lograr una igualdad efectiva. Entre ellos se encuentran los niños, los adolescentes, los ancianos, las personas en condición de discapacidad física, psíquica y sensorial, las mujeres cabeza de familia, las personas desplazadas por la violencia y aquellas que se encuentran en situación de extrema pobreza.
- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **Recurso:** Mecanismo legal para la impugnación de las resoluciones bien ante la autoridad que las dictó o ante alguna otra, a efectos de subsanar los errores de fondo o los vicios de forma en que se haya incurrido al dictarlas.
- **Seguimiento:** Observación minuciosa de la evolución y el desarrollo de un proceso, aplicando controles periódicos de las variables seleccionadas. Su objetivo es mejorar la eficacia y efectividad, y sirve de base para la evaluación del proceso.
- **Sugerencia:** Es la formulación por parte de un ciudadano, de su opinión o propuesta de mejora, a los servicios ofrecidos por la entidad.
- **Trámite:** Es la gestión o diligenciamiento que se realiza para obtener un resultado y resolver un asunto determinado.
- **Término:** Plazo legal, reglamentario, perentorio e improrrogable dentro del cual debe darse una respuesta al peticionario, conforme a la Ley 1755 de 2015 :

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA SA E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GPQ-PR-01
	GESTIÓN JURÍDICA	Versión: 04
	Gestión PQRS	Fecha: 29/11/2024
	Procedimiento de Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Recursos y Sugerencias	Página 3 de 10

- Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones.

- Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

- Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

- **Trazabilidad:** Conjunto de acciones que permiten conocer el las causas, instancias surtidas, ubicación y la trayectoria de una PQRS.

GENERALIDADES

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, recursos o felicitaciones pueden presentarse de la siguiente manera:

Peticiones Escritas: Son las solicitudes que las personas naturales o jurídicas hacen por motivos de interés general o particular de forma escrita a través del formato destinado para tal fin.

Peticiones Virtuales: Son las solicitudes dirigidas a través de los correos electrónicos institucionales o la sección de atención al ciudadano de la página Web de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Cúcuta - EIS CÚCUTA SA E.S.P. (www.eiscucuta.com.co) y aplicaciones móviles dispuestas por esta Entidad.

Peticiones Verbales Telefónicas: Son aquellas formuladas mediante llamada y video llamada a través de los medios dispuestos por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Cúcuta - EIS CÚCUTA SA E.S.P. para tal fin.

Peticiones Verbales Presenciales: Son las solicitudes que se presentan personalmente en la Ventanilla Única de Correspondencia (Centro de Gestión Documental) de esta Entidad.

Requisitos Mínimos Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitación, agradecimiento o recurso, que se presenten ante la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Cúcuta - EIS CÚCUTA SA E.S.P, para su trámite y gestión deberán contener por lo menos los siguientes requisitos:

PQRS:

- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- El objeto de la PQRS
- Las razones en las que fundamenta su petición.
- La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- La firma del peticionario cuando fuere el caso.

De los Recursos (De insistencia): De conformidad con el artículo 26 y 77 de la Ley 1437 de 2011 C.P.A.C.A. Los recursos se deben interponer por escrito que no requiere de presentación personal si

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GPQ-PR-01
	GESTIÓN JURÍDICA	Versión: 04
	Gestión PQRS	Fecha: 29/11/2024
	Procedimiento de Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Recursos y Sugerencias	Página 4 de 10

quien lo presenta ha sido reconocido en la actuación. Igualmente, podrán presentarse por medios electrónicos.

Los recursos deberán reunir, además, los siguientes requisitos:

- Interponerse dentro del plazo legal, por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido.
- Sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad.
- Solicitar y aportar las pruebas que se pretende hacer valer.
- Indicar el nombre y la dirección del recurrente, así como la dirección electrónica si desea ser notificado por este medio.

Recepción de Peticiones Especiales: En virtud de garantizar la inclusión social de todos los sectores de la sociedad, y partiendo del reconocimiento de que existe una diferencia entre la igualdad real y la igualdad formal la Entidad dará una atención especial a las siguientes peticiones.

Peticiones Presentadas por Sujetos de Especial Protección: Recibirán atención especial y preferente en el momento y preferente en el momento de presentar una petición, las siguientes personas que por disposición legal se encuentran catalogadas como sujetos de especial protección:

- Persona en condición de discapacidad
- Víctima de conflicto armado
- Integrante de grupo étnico
- Adulto mayor
- Veterano de la Fuerza Pública
- Desplazado
- Periodistas

Las personas que se encuentren en alguna de las situaciones antes señaladas lo deberán manifestar expresamente en su petición, situación que será registrada como observación en el SIEP documental, así como en el formato cuando se reciban de manera presencial verbal o telefónicamente.

Peticiones en Otra Lengua Nativa o Dialecto Oficial de Colombia: Las personas que hablen una lengua nativa o dialecto oficial de Colombia podrá presentar peticiones por cualquiera de los canales habilitados por la Entidad, en su lengua o dialecto.

Cuando este tipo de peticiones se realicen de manera verbal, serán grabadas por el funcionario o contratista por cualquier medio tecnológico o electrónico con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.

Peticiones en Lengua de Señas: Las peticiones que se presenten presencialmente por personas en situación de discapacidad de origen auditivo, serán grabadas en cualquier formato de vídeo mediante el dispositivo tecnológico o informático disponible en la Entidad, con el fin de proceder a su posterior interpretación y respuesta.

DESCRIPCIÓN

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA S.A. E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: GPQ-PR-01
	GESTIÓN JURÍDICA		Versión: 04
	Gestión PQRS		Fecha: 29/11/2024
	Procedimiento de Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Recursos y Sugerencias		Página 5 de 10

DESCRIPCIÓN	ACTIVIDAD	DOCUMENTO Y/O REGISTRO	RESPONSABLE
1. Recepción de PQRS	Todas las PQRS son recibidas a través de ventanilla única y registradas en el aplicativo SIEP. La radicación se realizará teniendo en cuenta lo siguiente: -Peticiones Escritas: registrar los datos generales en el SIEP documental, el cual asigna un consecutivo. Los documentos que soportan la petición se escanean y se adjuntan al radicado. Se entrega al peticionario el número de radicado del PQRS. - Pagina Web: estas PQRS quedan radicadas de forma automática y se generará el radicado para el usuario. -Correos electrónicos institucionales o redes sociales: El Funcionario o Contratista encargado de correos electrónicos o redes sociales deberá reenviar la PQRS recibida por estos medios al correo de ventanilla única, para su radicación. Cuando sea recibidas PQRS a través de correos institucionales el funcionario deberá generar respuesta al peticionario con el siguiente Guion, de acuerdo a lo descrito en la carta del trato digno: “Estimado ciudadano, su petición es muy importante, este medio no es un canal oficial para la recepción de PQRS, lo invitamos a presentarla mediante alguno de los siguientes canales oficial: - Correo electrónico: pqrs@eiscucuta.com.co - Página Web: https://www.eiscucuta.com.co/pqrs/ -Ventanilla Única: ventanillaunica@eiscucuta.com.co -Vía telefónica: serán atendidas por un funcionario o contratista a través de las Líneas de atención, quien deberá registrar los datos de la misma en el Formato “Peticiones, quejas, reclamos y	Radicado de PQRS Formato de PQRS GPQ-FO-05 Formato buzón de sugerencias	Funcionario o contratista Ventanilla Única

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: GPQ-PR-01
	GESTIÓN JURÍDICA		Versión: 04
	Gestión PQRS		Fecha: 29/11/2024
	Procedimiento de Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Recursos y Sugerencias		Página 6 de 10

	sugerencias”, especificando que fue recibida por vía telefónica y registrando sus datos y firma. Se realiza la radicación en el SIEP Documental y se adjunta el formato diligenciado. Se informará telefónicamente el número del radicado. -Verbal presencial: el solicitante deberá diligenciar el Formato PQRS y entregarlo para su radicación. -Peticiones especiales: Se realizará su radicación después que se realice su traducción o interpretación: - Buzón de sugerencias: Se da apertura al buzón de PQRS los viernes de cada mes y se radican en ventanilla única.		
2. Asignar la PQRS	El funcionario o contratista de la Ventanilla Única, teniendo en cuenta el asunto del que trata la PQRS, los direcciona a la dependencia competente asignándoles a través del SIEP Documental. Cuando el PQRS corresponde a una queja relacionada a un funcionario se informará al líder del proceso y a la oficina de control interno disciplinario. Cuando se trata de un recurso de insistencias se asignará al subproceso de Gestión Legal. Cuando no sea claro la dependencia competente para dar trámite PQRS, se solicitará orientación al Líder del subproceso Gestión Legal para su revisión y redireccionamiento en caso de ser necesario.	PQRS	Funcionario o contratista de ventanilla Unica
3. Trámite de PQRS	En caso que la dependencia a la cual asignado el PQRS, considera que no es competente para generar respuesta, debe reasignar el requerimiento a través de SIEP. El funcionario o contratista designado por el jefe de cada dependencia, evalúa el PQRS que le haya sido asignado y recopila la información necesaria para darle trámite, en caso que sea requerido	Respuesta de PQRS	Funcionario o contratista Designado

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: GPQ-PR-01
	GESTIÓN JURÍDICA		Versión: 04
	Gestión PQRS		Fecha: 29/11/2024
	Procedimiento de Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Recursos y Sugerencias		Página 7 de 10

	solicita un concepto técnico o apoyo de otras dependencias. Se proyecta la respuesta de acuerdo al Manual de Archivo Vigente y se solicita aprobación al jefe de la dependencia, en caso de ser requerido se realizan los ajustes correspondientes. Tener en cuenta las siguientes orientaciones para el trámite de PQRS: PQRS que no tengan competencia con la entidad: se informará al solicitante por el medio correspondiente de radicación y se realiza el traslado PQRS que deban ser informados a otra entidad: Cuando la petición recibida contenga hechos o situaciones que deban ponerse en conocimiento de otra Entidad, o si algunas de las solicitudes de la petición deban ser resueltas por otra u otras Entidades, se dará traslado a las mismas para que inicien las acciones pertinentes, comunicando al peticionario, en caso de traslado para resolver, o manteniendo reserva si se refiere a un hecho delictivo. Trámite de queja contra funcionario: En caso de ser queja contra funcionario, el jefe de control interno disciplinario, jurídico y PQRS evaluará si se requiere iniciar un proceso disciplinario de acuerdo a lo establecido en la Ley 734 de 2002 y demás normas aplicables. Se informará al peticionario. Trámite para los recursos de insistencia: Líder Subproceso Gestión Legal y pqrs, analiza el recurso y lo asigna a un abogado para que proyecte la respuesta. El abogado asignado lo recibe e inicia su labor haciendo el estudio jurídico pertinente al expediente y revisando la normatividad vigente y con base en ello proyecta una resolución revocando el acto administrativo o confirmándolo, luego lo pasa al jefe de la oficina para la eventual		
--	--	--	--

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: GPQ-PR-01
	GESTIÓN JURÍDICA		Versión: 04
	Gestión PQRS		Fecha: 29/11/2024
	Procedimiento de Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Recursos y Sugerencias		Página 8 de 10

	revisión, si está de acuerdo le da visto bueno para la posterior firma del Gerente de la entidad. PQRS incompletas: Cuando la petición no contiene los requisitos establecidos en las condiciones generales, se requerirá al peticionario en los 10 días siguientes a la petición que se complemente la información requerida en los siguientes 30 días. En caso de no obtener respuesta por el peticionario se debe responder indicando la incapacidad para responder la petición. Peticiones Irrespetuosas: Las PQRS que sean consideradas irrespetuosas se clasificarán como improcedentes y se cerrarán inmediatamente sin realizar el trámite correspondiente. Se guardarán los registros dejando como evidencia de su naturaleza y como constancia de esta acción El tiempo de respuesta de los PQRS será de acuerdo a la normatividad legal vigente.		
4. Radicación de respuesta de PQRS	Las respuestas las PQRS serán radicadas la Ventanilla Única a través del SIEP Documental, adjuntando los documentos a enviar al destinatario y adjuntando el archivo generado al radicado correspondiente, para luego ser enviadas a la dirección o correo electrónico de notificación aportada por el usuario o entidad solicitante. Cuando se requiera radicación con urgencia el funcionario o contratista se puede dirigir a ventanilla única para realizar la radicación y enviar respuesta por correo electrónico al peticionario desde el correo asignado al funcionario o contratista En la respuesta al solicitante se adjunta el siguiente texto para evaluar el nivel de satisfacción de la atención: https://forms.gle/Tgg5XChQMnK36Vw66	Oficio de respuesta radicado	Funcionario contratista de ventanilla Única
5. Seguimiento a las PQRS	El seguimiento se realizará a través del formato Registro y Seguimiento de PQRS, en el cual se registran toda la información relacionada a la PQRS y la dependencia asignada.	Formato de Seguimiento de PQRS	Líder y apoyo Subproceso PQRS

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: GPQ-PR-01
	GESTIÓN JURÍDICA		Versión: 04
	Gestión PQRS		Fecha: 29/11/2024
	Procedimiento de Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Recursos y Sugerencias		Página 9 de 10

Este formato diligenciado se entregará trimestralmente a la Oficina de Control Interno de Gestión, quienes elaboraran un informe de forma semestral de las PQRS en cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011. Semanalmente se realiza seguimiento al cumplimiento de las respuestas de los PQRS y se reitera por medio de correo electrónico a las dependencias que sea requerido, cuando se presente incumplimiento en los tiempos de respuesta. Cuatrimestralmente se realiza la medición del indicador correspondiente de PQRS en el formato plan de acción. Informe Mensual: Dentro de los primeros cinco días de cada mes y con el objeto dar a conocer el desarrollo del subproceso, el Líder de Gestión de PQRS, genera un informe de las PQRS y que ingresaron a la Entidad. Cuando se considere necesario, se debe solicitar a las dependencias la formulación de planes de mejora para eliminar las causas de problemas existentes y potenciales que provengan de PQRS a fin de prevenir la recurrencia y ocurrencia, respectivamente, siguiendo el procedimiento correspondiente.			
DOCUMENTACIÓN ASOCIADA			
FORMATOS	PROCEDIMIENTOS	OTROS DOCUMENTOS	
- GPQ-FO-01 Formato Peticiones, Quejas, Reclamos, Recursos y Sugerencias - GPQ-FO-02 Formato Registro y Seguimiento de PQRS - GPQ-FO-03 Encuesta de Satisfacción Respuesta a PQRS - GPQ-FO-05 Formato buzón de PQRS		Constitución política de Colombia 1191 Ley 1755 de 2015 Ley 1437 de 2011 Resolución 00056 DE 2016	

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: GPQ-PR-01
	GESTIÓN JURÍDICA		Versión: 04
	Gestión PQRS		Fecha: 29/11/2024
	Procedimiento de Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Recursos y Sugerencias		Página 10 de 10

Emitido por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
JUAN CARLOS LUNA GOMEZ Lider PQRS	RAFAEL TAMAYO VILLAMIZAR Líder SIG	CARLOS JOSÉ IBARRA RODRÍGUEZ Representante De la Dirección RICHARD ALBERTO DÍAZ RODRÍGUEZ Jefe de control interno disciplinario y PQRS
Fecha: 29/11/2024	Fecha: 29/11/2024	Fecha: 29/11/2024

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	PÁGINA	APROBÓ		DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
			NOMBRE	CARGO	
1	21/09/2021	10	Karla marcela Iriarte Avendaño	Jefe de control interno disciplinario y PQRS	Versión Original
2	11/08/2022	10	Karla marcela Iriarte Avendaño	Jefe de control interno disciplinario y PQRS	Modificación de contenido
3	20/05/2024	10	Karla marcela Iriarte Avendaño	Jefe de control interno disciplinario y PQRS	Modificación de contenido
4	29/11/2024	10	RICHARD ALBERTO DÍAZ RODRÍGUEZ	Jefe de control interno disciplinario y PQRS	Modificación de contenido