



Código:	GD-17	TRD
Versión	01	
Fecha de Aprobación:	17 – 06 – 22	
GIRÓN S.A.S. E.S.P.		
MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN PQRS		

MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN PQRS

**MANUAL DE PROCEDIMIENTO GENERAL DE
ATENCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN P.Q.R.S.
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS
DOMICILIARIOS GIRÓN S.A.S. E.S.P.
2022**

MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN PQRS

TABLA DE CONTENIDO

MANUAL DE PROCEDIMIENTO GENERAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN PQRS	3
1.OBJETIVO GENERAL.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO	3
4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	3
5. CONDICIONES GENERALES.....	7
5.1. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS	7
5.1.1. DERECHOS DE LAS PERSONAS ANTE LAS AUTORIDADES	7
5.1.2. DEBERES DE LAS PERSONAS	8
5.1.3. DEBERES DE LAS AUTORIDADES EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO	8
6. ASPECTOS GENERALES A CONSIDERAR.....	9
7. NORMATIVIDAD	11
8. TRÁMITE Y PRESENTACIÓN DE UNA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMACIÓN O SOLICITUD	12
8.1. RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD	12
8.2. PRESENTACIÓN DE UNA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMACIÓN O SOLICITUD.....	12
8.3. PQRS ESCRITA.....	13
8.4. PQRS VERBAL.....	14
8.5. LÍNEA TELEFONICA.....	15
8.6. MEDIO DIGITAL - PORTAL DE INTERNET.....	16
9. GENERACIÓN DE RESPUESTA	16
9.1. TÉRMINO DE RESPUESTA.....	16
9.2. TRASLADO ENTRE DEPENDENCIAS	16
9.3. FORMALIDAD DE LA RESPUESTA.....	17
9.4. CONTENIDO DE LA RESPUESTA	17
10. NOTIFICACIÓN.....	18
10.1. TRÁMITE DE LA CITACION PARA NOTIFICACIÓN.....	18
10.2. NOTIFICACIÓN POR AVISO.....	19
11. RECURSOS.....	19
11.1. RECURSO DE REPOSICIÓN	19
11.2. RECURSO DE APELACIÓN	20
11.3. RECURSO DE QUEJA	21
13. GENERACION DE RESPUESTA Y/O DECISION RECURSOS REPOSICIÓN Y APELACIÓN.....	21
14. SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO	21
15. DESISTIMIENTO	22
16. DIFERENTES PROCEDIMIENTOS.....	22
16.1. ANÁLISIS PREVIO DE PQRS PROCEDIMIENTO DE CONTROL INTERNO	22
16.2. PROCEDIMIENTO GESTIÓN DOCUMENTAL - ARCHIVO	23
17. HISTORIAL DE CAMBIOS.....	24

Código:	GD-17	TRD
Versión	01	
Fecha de Aprobación:	17 – 06 – 22	
GIRÓN S.A.S. E.S.P.		
MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN PQRS		

MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN PQRS

MANUAL DE PROCEDIMIENTO GENERAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN P.Q.R.S.

1. OBJETIVO GENERAL

El objetivo general de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios GIRÓN S.A.S. E.S.P., a saber, de ahora en adelante "GIRÓN S.A.S. E.S.P." en este documento, es estandarizar la atención del usuario a través de la definición de parámetros de recepción, trámite y gestión de solicitudes de manera oportuna con resolutive y calidez a los usuarios.

2. ALCANCE

Inicia con la recepción verbal o escrita de la petición, queja, recurso o solicitud; análisis y clasificación de los requerimientos presentados por los usuarios y/o suscriptores a GIRÓN S.A.S. E.S.P., y finaliza con el seguimiento, respuesta y cierre del PQRS, para continuar con la evaluación y retroalimentación del servicio y la implementación de acciones para la mejora continua del proceso.

3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

Directores de dependencias, líderes y responsables de procesos.

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

ANÓNIMO: Manifestación escrita, verbal o telefónica sin autor determinado o determinable, a través de la cual se da a conocer una inconformidad o una irregularidad. Los anónimos que carezcan de los requisitos a los cuales hace referencia el artículo 81 de la Ley 962 de 2005, deben ser tramitados y resueltos bajo los parámetros de los artículos 17, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – C.P.A.C.A.

ATENCIÓN: Son las acciones planeadas que realiza la empresa a través de los canales existentes para que los ciudadanos puedan realizar trámites, servicios, solicitar información, orientación o asistencia técnica relacionada con la misión de GIRÓN S.A.S. E.S.P.

CANAL ESCRITO: Es el medio que permite la interacción, entre el ciudadano y la Empresa, a través del uso de correspondencia o comunicación escrita para realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con respecto a GIRÓN S.A.S. E.S.P.

Código:	GD-17	TRD
Versión	01	
Fecha de Aprobación:	17 – 06 – 22	
GIRÓN S.A.S. E.S.P.		
MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN PQRS		

MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN PQRS

CANAL PRESENCIAL: Es el espacio físico dispuesto por la Empresa en cual los ciudadanos interactúan de forma directa y personalizada de Atención al usuario con el fin de realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con respecto a GIRÓN S.A.S. E.S.P.

ACTO ADMINISTRATIVO ELECTRÓNICO: Acto administrativo emitido por medio electrónico en el que se asegura su autenticidad, integridad y disponibilidad conforme a la Ley.

ACTO ADMINISTRATIVO: Manifestación unilateral de la voluntad de la administración tendiente a generar efectos jurídicos.

ACTOS DEFINITIVOS: Aquellos que deciden directa o indirectamente y de manera definitiva el fondo del asunto o hacen que imposible continuar con la actuación.

ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA: Aquella que tiene por objeto el cumplimiento de los cometidos estatales como lo señala la ley, la adecuada prestación de los servicios públicos y la efectividad de los derechos e intereses de los administrados, reconocidos por la ley.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES (CCU): Es un acto jurídico, consensual, bilateral, de tracto sucesivo y oneroso, en virtud del cual GIRÓN S.A.S. E.S.P., se obliga a prestar a un suscriptor o usuario a cambio de una contraprestación en dinero, el servicio público domiciliario de Acueducto y Alcantarillado, de acuerdo con estipulaciones que han sido definidas por la empresa de conformidad con la ley.

CRA: Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

DESISTIMIENTO: Es el acto real o presunto, por medio del cual un petionario o recurrente decide no continuar con la actuación ante la Empresa.

DOCUMENTO ELECTRÓNICO: Es la información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares.

DOCUMENTO ELECTRÓNICO DE ARCHIVO: Es el registro de información generada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, que permanece en estos medios durante su ciclo vital.

FACTURA REEMPLAZO: Es la factura que GIRÓN S.A.S. E.S.P. entrega o remite al usuario o suscriptor después de haber realizado una corrección o ajuste en virtud de una reclamación o cuando quedan pendientes de decisión valores en reclamación.

Código:	GD-17	TRD
Versión	01	
Fecha de Aprobación:	17 – 06 – 22	
GIRÓN S.A.S. E.S.P.		
MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN PQRS		

MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN PQRS

NOTIFICACIÓN: Es el acto jurídico por medio del cual GIRÓN S.A.S. E.S.P. comunica de manera formal a una persona el contenido de un acto administrativo de carácter particular. Tiene como finalidad principal el ejercicio del derecho a la defensa por parte de quien es notificado.

NOTIFICACIÓN PERSONAL: Acto formal que tiene lugar en el espacio físico dispuesto por la Empresa y que consiste en la comunicación personal al usuario o peticionario de una decisión adoptada por la Empresa frente a una petición y que se materializa con la entrega de la copia íntegra del Acto Administrativo proferido por GIRÓN S.A.S. E.S.P.

NOTIFICACIÓN POR AVISO: Aquella que tiene lugar cuando no es posible hacer la notificación personal. Se hará por medio de aviso que deberá expresar su fecha y la de la providencia que se notifica, su naturaleza, el nombre de las partes 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.

PETICIÓN: Es la manifestación verbal o escrita de una persona natural o jurídica que tiene como propósito obtener resolución por parte de GIRÓN S.A.S. E.S.P. de un asunto relacionado con la prestación, facturación o instalación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.

PETICIONARIO: Es la persona natural o jurídica, que presenta ante la Empresa GIRÓN S.A.S. E.S.P., una petición, una queja, un reclamo, un recurso o una solicitud.

PQRS: Abreviatura para indicar que GIRÓN S.A.S. E.S.P., ha recibido una petición, una Queja, una Reclamación o un Recurso, o solicitud.

QUEJA: Es la manifestación del usuario o suscriptor mediante la cual pone de manifiesto, de manera escrita o verbal, su inconformidad con la actuación de la del suscriptor o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

RECLAMACIÓN: Solicitud verbal o escrita del suscriptor o usuario que tiene como finalidad obtener la revisión de la factura por parte de GIRÓN S.A.S. E.S.P. por un presunto cobro indebido por concepto de prestación del Servicio Público.

RECURSO DE APELACIÓN: Es el medio de impugnación a través del cual el suscriptor o usuario expresa su inconformidad con una decisión proferida por la Empresa GIRÓN S.A.S. E.S.P., con la finalidad que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se pronuncie sobre la decisión adoptada por la empresa. Se debe interponer en subsidio del recurso de reposición.

Código:	GD-17	TRD
Versión	01	
Fecha de Aprobación:	17 – 06 – 22	
GIRÓN S.A.S. E.S.P.		
MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN PQRS		

MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN PQRS

RECURSO DE QUEJA: Es el recurso que interpone el usuario directamente ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en el evento en que la Empresa GIRÓN S.A.S. E.S.P., le haya negado el recurso de reposición o de apelación.

RECURSO DE REPOSICIÓN: Es el mecanismo de defensa a través del cual el usuario solicita a GIRÓN S.A.S. E.S.P., que revoque o modifique la decisión proferida al resolver una petición; Es tramitado por el mismo grupo de la empresa que tomó la decisión inicial.

RECURSO: Es el medio de defensa con que cuenta un usuario para que la empresa revise las decisiones con el fin de que aclare, modifique o revoque la decisión.

SEDE ELECTRÓNICA: Corresponde al portal electrónico de la Empresa GIRÓN S.A.S. E.S.P., <https://gironesp.com>

SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ALCANTARILLADO: Es el servicio de recolección de residuos principalmente líquidos por medio de tuberías y conductos y sus actividades complementarias como transporte, tratamiento y disposición final de aguas residuales.

SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO: La Ley de Servicios Públicos Domiciliarios establece que pasado el término de 15 días hábiles contados, sin que la Empresa GIRÓN S.A.S. E.S.P., 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. La Empresa GIRÓN S.A.S. E.S.P., podrá suspender este plazo cuando se requiera la práctica de pruebas, durante el término fijado para dar repuesta, dando el correspondiente aviso al usuario.

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS (SSPD): Es una Empresa descentralizada de carácter técnico, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonial, cuya competencia se circunscribe a la vigilancia, inspección y control de las actuaciones de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios relacionadas con la prestación del servicio público a su cargo.

SUSCRIPTOR: Persona natural o jurídica con la cual GIRÓN S.A.S. E.S.P., ha celebrado un Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) para la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios.

USUARIO: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.

MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN PQRS

ETAPA DE CONCLUSIÓN: Es el conjunto de actuaciones que realiza la Empresa GIRÓN S.A.S. E.S.P., para dar respuesta a una solicitud del usuario, incluyendo las decisiones y los recursos que procedan.

5. CONDICIONES GENERALES

5.1. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

5.1.1. DERECHOS DE LAS PERSONAS ANTE LAS AUTORIDADES

En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:

a. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

b. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.

c. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.

d. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.

e. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.

f. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

g. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

h. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

Código:	GD-17	TRD
Versión	01	
Fecha de Aprobación:	17 – 06 – 22	
GIRÓN S.A.S. E.S.P.		
MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN PQRS		

MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN PQRS

5.1.2. DEBERES DE LAS PERSONAS

Correlativamente con los derechos que les asisten, las personas tienen, en las actuaciones ante las autoridades, los siguientes deberes:

- a. Acatar la Constitución y las leyes.
- b. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- c. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- d. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

5.1.3. DEBERES DE LAS AUTORIDADES EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO

Las autoridades tendrán frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

- a. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- b. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
- c. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
- d. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos.
- e. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax, por medios electrónicos u otros canales de atención.
- f. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
- g. Habilitar espacios idóneos para atención cómoda y ordenada del público.
- h. Todos los demás que señalen la Constitución, la Ley y los Reglamentos.

Código:	GD-17	TRD
Versión	01	
Fecha de Aprobación:	17 – 06 – 22	
GIRÓN S.A.S. E.S.P.		
MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN PQRS		

MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN PQRS

6. ASPECTOS GENERALES A CONSIDERAR

Para el trámite general definido en el presente Reglamento se tomarán en cuenta los siguientes aspectos:

ARCHIVO ELECTRÓNICO DE DOCUMENTOS: Si la actuación administrativa se adelanta por medio electrónico, los documentos se archivarán en el mismo medio. También podrán archivar por este medio todos los documentos emitidos por la Empresa GIRÓN S.A.S. E.S.P., en sus diferentes actuaciones administrativas, para lo cual se deberá asegurar la autenticidad e integridad de los actos administrativos de carácter individual para su reproducción, el registro de la fecha de expedición, la de notificación y la del archivo.

FORMACIÓN DEL EXPEDIENTE ELECTRÓNICO: Todos los documentos electrónicos que conforman el expediente se deben foliar mediante un índice electrónico firmado digitalmente por el funcionario competente o actuante, para garantizar su integridad y permitir su recuperación. La Empresa GIRÓN S.A.S. E.S.P., conservará copias de seguridad que cumplan con los requisitos de archivo y conservación en medios electrónicos conforme con la ley.

CONFLICTOS DE INTERÉS: Todo funcionario que deba tramitar, sustanciar y dar respuesta a una PQR y considere que existe conflicto o se encuentra impedido por alguna de las causales establecidas en el Artículo 11 de la Ley 1437 de 2011, deberá declararlo dentro de los tres (3) días siguientes al recibo de la PQR, mediante escrito motivado que debe dirigir a su superior, en caso de no manifestarlo, podrá ser recusado por cualquier persona.

CORRECCIÓN DE ERRORES FORMALES: Los errores formales contenidos en los actos administrativos que correspondan a transcripción, omisión de palabras, digitación o aritméticos podrán ser corregidos en cualquier tiempo, de oficio o a petición de parte. La corrección deberá ser comunicada o notificada los interesados y no dará lugar a cambios en el sentido de la decisión ni revivirán los términos para demandar el acto.

DEBER DE INFORMACIÓN: Se debe mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada en el lugar de atención presencial y en la página electrónica y en caso de ser solicitada se entregarán al interesado a través de medios impresos y electrónicos. El costo de fotocopias, copias o reproducciones magnéticas de documentos deberán ser asumidas por el interesado.

DESISTIMIENTO EXPRESO: Se podrá desistir en cualquier tiempo de la petición presentada, sin perjuicio de que la solicitud pueda ser presentada nuevamente con el lleno de los requisitos legales. Si se considera de interés público se podrá de oficio continuar con la actuación.

Código:	GD-17	TRD
Versión	01	
Fecha de Aprobación:	17 – 06 – 22	
GIRÓN S.A.S. E.S.P.		
MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN PQRS		

MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN PQRS

COMPETENCIA: El funcionario que reciba una petición para la cual la Empresa no tiene competencia para decidir, lo informará de inmediato al interesado si se trata de una PQR Presencial, o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al de la recepción de la petición si se presentó por escrito. Dentro de ese término remitirá la petición a la entidad competente y comunicará al peticionario, anexando copia del oficio con el cual la envió e indicando que los términos para la respuesta correrán a partir del día siguiente de la recepción de la petición por el competente.

CONSULTAS: Es una modalidad de Derecho del Petición y consiste en una consulta que debe estar relacionada con la prestación del servicio y se resuelven dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

PETICIÓN DE DOCUMENTOS: Es una modalidad del Derecho de Petición y consiste en la solicitud por parte del interesado de copia de documentos que reposan en el archivo de la Empresa, se debe resolver dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. En caso de no darse la respuesta se entenderá que la solicitud fue aceptada y no se podrá negar la entrega de los documentos, la cual se hará dentro de los tres (3) días hábiles siguientes. Para aquellos casos de rechazo de entrega de documentos o informaciones que tengan una restricción por revestir carácter de reserva legal, se hará mediante escrito motivado que debe ser notificado y contra esta decisión no procede recurso alguno. De insistir el peticionario en su solicitud, corresponderá al Tribunal Administrativo decidir en única instancia si niega o acepta total o parcialmente la petición para lo cual tendrá un término de diez (10) días una vez la Empresa GIRÓN S.A.S. E.S.P., envíe la documentación correspondiente.

PETICIONES INCOMPLETAS: Se entiende por petición incompleta la que no cumple los requisitos esenciales previstos y carecen de otro elemento esencial para poder tomar la Decisión. Cuando la petición este incompleta, sólo será recibida por insistencia del usuario y en tal caso el funcionario de la Empresa GIRÓN S.A.S. E.S.P., procederá en el mismo acto a ponerlas de presente al interesado para que las subsane, de ser posible, de inmediato. En caso contrario, se continúa con el trámite de recepción y el funcionario competente para su trámite, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la radicación para que la complete en un término máximo de un (1) mes, Los términos para dar respuesta comenzarán a correr a partir del día siguiente en que el peticionario complementa la petición. Vencidos los términos se decretará el desistimiento y el archivo de la petición, mediante acto motivado que se notificará personalmente y contra el cual procederá el recurso de reposición.

PETICIONES IRRESPECTUOSAS O REITERATIVAS: En los casos en los que no se comprenda la finalidad u objeto de una petición, se devolverá al interesado, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, con el fin de que la corrija o aclare. En caso de no corregirse se archivará la petición.

Código:	GD-17	TRD
Versión	01	
Fecha de Aprobación:	17 – 06 – 22	
GIRÓN S.A.S. E.S.P.		
MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN PQRS		

MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN PQRS

PETICIONES PRIORITARIAS: Cuando la petición contenga el reconocimiento de un derecho fundamental se dará atención prioritaria siempre y cuando el peticionario pruebe la titularidad del derecho y el riesgo o perjuicio irremediable que invoca. En caso de estar en peligro inminente la vida o integridad del peticionario por razones de salud o seguridad personal, se deberán adoptar las medidas de urgencia que sean necesarias, sin perjuicio del trámite que se dé a la solicitud.

PRÁCTICA DE PRUEBAS: Cuando sea imprescindible alguna prueba para tomar una decisión, se decretará su práctica e indicará, el plazo dentro del cual debe agotarse esa diligencia, sin exceder el plazo legal. De esta circunstancia se dará aviso al peticionario, indicándole el término dentro del cual se dará respuesta a su solicitud, conforme lo ordenan las normas vigentes. El funcionario deberá abstenerse de decretar pruebas impertinentes, inconducentes o superfluas y deberá dejar constancia de su necesidad en el expediente.

REPRESENTACIÓN: Los recursos no requieren de presentación personal ni intervención de abogados, y no se requiere ser abogado para presentar, en representación de terceros, peticiones con ocasión del servicio público domiciliario como apoderado o mandatario de otro, de conformidad con lo dispuesto por el inciso final del artículo 154 de la ley 142 de 1994. El mandato o autorizado para ser representado por un tercero deberá constar por escrito. Las reglas generales sobre representación legal, mandato, delegación y sustitución subjetiva propios del Derecho civil, comercial y administrativo tienen aplicación en las relaciones con los peticionarios.

REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS: El costo de la expedición de copias de documentos será a cargo del peticionario.

7. NORMATIVIDAD

- a. Constitución Política de Colombia.
- b. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- c. Ley 142 de 1994 de servicios públicos.
- d. Ley 1755 de 2015.
- e. Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción.
- f. Decreto 1166 de 2016.
- g. Contrato de Condiciones Uniformes

Código:	GD-17	TRD
Versión	01	
Fecha de Aprobación:	17 – 06 – 22	
GIRÓN S.A.S. E.S.P.		
MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN PQRS		

MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN PQRS

8. TRÁMITE Y PRESENTACIÓN DE UNA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMACIÓN O SOLICITUD

8.1. RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD

Las peticiones, quejas, reclamaciones o solicitudes; se pueden formular en forma escrita, verbal, telefónicas o digitales (correo electrónico) en los puntos de atención definidos por la Empresa GIRÓN S.A.S. E.S.P., así como a través de la línea 6167964 por medio telefónico o el portal de Internet <https://gironesp.com>.- Link Atención y servicios a la ciudadanía – PQRS, donde se procederá según sea el caso.

8.2. PRESENTACIÓN DE UNA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMACIÓN O SOLICITUD

Al momento de presentar una petición, queja o reclamación, el interesado deberá presentar de manera: escrita, verbal, telefónica o por medio digital (correo electrónico), y debe de contener la siguiente información:

- a. Nombre de la Empresa a la que se 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, en cuyo caso deberán ser consignados por el funcionario que atendió su solicitud en el sistema de información empresarial destinado para tal fin.
- i. En todos los casos una vez radicado el PQRS, el usuario recibirá el número de radicado que proporcione La Empresa GIRÓN S.A.S. E.S.P.

 Girón E.S.P. Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios Girón SAS ESP	Código:	GD-17	TRD
	Versión	01	
	Fecha de Aprobación:	17 – 06 – 22	
	GIRÓN S.A.S. E.S.P.		
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN PQRS		
MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN PQRS			

8.3. PQRS ESCRITA

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

a. El funcionario de Ventanilla Única deberá verificar que los requisitos para la presentación de un Derecho de Petición se cumplan, en caso contrario deberá indicar al peticionario las falencias de las que adolece el escrito, para que, de ser posible, sea subsanado inmediatamente.




b. Las PQRS escritas, deberán ser radicadas por el funcionario de Ventanilla Única con sus documentos soporte, formato PQRS y entregar copia del radicado al peticionario.

c. Es responsabilidad del funcionario de Ventanilla Única, informar el procedimiento para la generación y entrega de la correspondiente respuesta.

d. A la PQRS escrita se podrá acompañar una copia que, recibida por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

e. En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos en el medio por el cual se han recibido los documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

f. Las PQRS Podrán ser presentadas en:

-  Calle 29 No 25-31 Girón Centro – Santander, ventanilla única.
-  La página Web para PQRS: <https://gironesp.com/pqr>
-  La cuenta de correo electrónico oficial PQRS: info@gironesp.com

Código:	GD-17	TRD
Versión	01	
Fecha de Aprobación:	17 – 06 – 22	
GIRÓN S.A.S. E.S.P.		
MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN PQRS		

MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN PQRS

8.4. PQRS VERBAL

Cuando el peticionario decida presentar una PQRS en forma verbal, en uno de los Puntos de Atención y Servicio de la Empresa GIRÓN S.A.S. E.S.P., es necesario tener en cuenta mínimo los siguientes aspectos:

a. En los trámites verbales que realicen los usuarios es obligatorio solicitarles el nombre de quien realiza la petición, el número de cédula, la dirección exacta de notificación, número telefónico y el Correo Electrónico para su posible notificación, previa autorización, 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, lo cual debe ser refrendado a través de la firma del peticionario.

b. Para el caso de un PQRS verbal, si el funcionario de atención considera que ésta se encuentra incompleta (por falta de documentación soporte o de alguno de los requisitos mínimos de presentación) y habiendo agotado las explicaciones correspondientes para hacerle saber al peticionario que no es posible darle respuesta inmediata a su PQRS y el peticionario insiste en que ésta sea recibida, el funcionario procederá a entregarle el formato correspondiente para que el peticionario consigne en él su petición, adjunte los anexos y lo radique en el punto de Atención y Servicio.

c. El funcionario de la Empresa, encargado de la atención al usuario en la plataforma, deberá asumir la responsabilidad de recepcionar la petición verbal del usuario y de acuerdo a su competencia, conocimientos y especialidad resolver en primera instancia la petición planteada o en su defecto dar traslado al área correspondiente e informar al usuario.

d. La respuesta a una PQRS verbal, podrá darse de forma verbal en caso de que sea posible entregar una respuesta inmediata al peticionario por parte del funcionario o líder de Atención al usuario. De ser así, es obligatorio que el funcionario o líder registre la solicitud en el sistema, suministre el número de radicado y entregue al usuario la constancia del requerimiento expedido por el sistema de información empresarial, fecha y firma de quien entrega y de quien recibe, como formalismo de la notificación al interesado.

e. De no ser posible dar una solución directa al PQRS presentada por el peticionario, es responsabilidad del funcionario o líder de Atención al Usuario y PQRS, informar al peticionario los motivos que imposibilitan la respuesta inmediata, así como el

Código:	GD-17	TRD
Versión	01	
Fecha de Aprobación:	17 – 06 – 22	
GIRÓN S.A.S. E.S.P.		
MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN PQRS		

MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN PQRS

procedimiento que se adelantará para la solución de la misma. (mismo trámite de respuesta a PQRS escrito).

f. El responsable del ventanilla única, procederá a registrar la petición en el software de PQRSD, o mecanismo digital utilizado para el respectivo control.

g. Las novedades que se presenten frente a las diferentes reclamaciones que requieran la recolección de material probatorio para dar una respuesta de fondo, deberán ser trasladadas a los líderes de determinados procesos, quienes se encargarán de la recolección de las pruebas y/o información y de dar respuesta al usuario por escrito.

8.5. LÍNEA TELEFONICA

Cuando el peticionario decida presentar un PQRS, a través de la Línea 6167964, es necesario tener en cuenta como mínimo los siguientes aspectos:

a) Para toda PQRS presentada en la Línea empresarial, el funcionario de atención al usuario debe comunicar al peticionario el número de consecutivo (contacto) que soporte su recepción y registro dentro del sistema de información empresarial de GIRÓN S.A.S. E.S.P.

b) Es responsabilidad del funcionario de atención al usuario, si es posible, dar respuesta inmediata a la PQRS presentada por el peticionario.


c) En caso en que no sea posible dar una respuesta inmediata a la PQRS, el funcionario de atención al usuario deberá' informar al peticionario las razones que sustentan esta imposibilidad, así como el número de identificación de la petición en el sistema de gestión documental con el cual GIRÓN S.A.S. E.S.P., procederá a dar oportuna respuesta, que será comunicada por el mismo medio al número telefónico registrado con la presentación de la petición.

d) Para el caso de un PQRS presentada por la línea telefónica, si el funcionario de atención al usuario, considera que ésta se encuentra incompleta (por falta información) y habiendo agotado las explicaciones correspondientes para hacerle saber al peticionario que no es posible darle respuesta inmediata a su PQRS; si el peticionario insiste en que ésta sea recibida, el funcionario deberá comunicarle el lugar donde estará disponible el formato correspondiente para que el peticionario consigne en él su petición, acompañado de los anexos y lo radique en los puntos de radicación previstos por la Empresa o por el portal de internet <https://gironesp.com>.

Código:	GD-17	TRD
Versión	01	
Fecha de Aprobación:	17 – 06 – 22	
GIRÓN S.A.S. E.S.P.		
MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN PQRS		

MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN PQRS

8.6. MEDIO DIGITAL - PORTAL DE INTERNET

- 
 Cuando el peticionario decida presentar una PQRS a través del portal de Internet <https://gironesp.com> o a través de la cuenta de correo electrónico oficial PQRS: info@gironesp.com, esta última tiene su procedimiento definido en PQRS ESCRITA.

se deberá tener en cuenta:

1. El funcionario de atención al usuario deberá verificar los requisitos para la presentación de una petición.
2. La respuesta a la PQRS presentada por Internet deberán ser por escrito de acuerdo con lo establecido en el procedimiento "Atención al usuario y gestión PQRS".

9. GENERACIÓN DE RESPUESTA

9.1. TÉRMINO 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 la Empresa 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 con el artículo 48 de la Ley 1437 de 2011 y 158 de la Ley 142 de 1994.

9.2. TRASLADO ENTRE DEPENDENCIAS

En caso de ser necesario un traslado por competencia entre dependencias, este se deberá realizar al día hábil siguiente a la fecha de radicación en la dependencia, caso en el cual se entenderá que el término es común a las dependencias y por lo tanto la nueva dependencia contará con el término restante para dar respuesta oportuna y de fondo al usuario.

Código:	GD-17	TRD
Versión	01	
Fecha de Aprobación:	17 – 06 – 22	
GIRÓN S.A.S. E.S.P.		
MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN PQRS		

MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN PQRS

9.3. FORMALIDAD DE LA RESPUESTA

El Acto Administrativo de respuesta deberá sujetarse a las siguientes formalidades:

- a. Proferirse dentro del término legal oportuno.
- b. Emitirse en el formato de calidad aprobado por la empresa para tal fin, .
- c. Suscribirse por el líder de proceso de PQRS de acuerdo con el reparto realizado a través de Gestión Documental si es respuesta inicial. Si se trata de recursos deberá firmarse por el líder del proceso según la competencia.

9.4. CONTENIDO DE LA RESPUESTA

Una vez realizado el análisis de la petición, las pruebas, los documentos y de realizada la verificación del sistema de información, así como los antecedentes del expediente, se proferirá la respuesta de acuerdo con los siguientes lineamientos:

- a. La respuesta debe ser de fondo y completa. Se deben atender todas las pretensiones, planteamientos y/o cuestionamientos elevados por el peticionario a La Empresa GIRÓN S.A.S. E.S.P.
- b. La respuesta debe ser motivada. Se deben motivar todas y cada una de las decisiones que se adoptan frente a las pretensiones, planteamientos y/o cuestionamientos del peticionario a la Empresa GIRÓN S.A.S. E.S.P., con fundamento en los medios de prueba que se encuentren a su alcance.
- c. Cuando se requiera o lo solicite el usuario, se deben adjuntar los documentos que sirvieron de fundamento para tomar la decisión (resultados de revisiones internas, resultados de chequeo del medidor, resultado de ajustes a la factura, etc.).
- d. Se debe informar al peticionario que contra la decisión de La Empresa GIRÓN S.A.S. E.S.P., procede el recurso de Reposición y en subsidio el Recurso de Apelación, y que deben interponerse de manera conjunta.
- e. En caso de respuesta negativa o parcialmente desfavorable, se deberá advertir al peticionario que la cancelación de la factura reemplazo 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.

Código:	GD-17	TRD
Versión	01	
Fecha de Aprobación:	17 – 06 – 22	
GIRÓN S.A.S. E.S.P.		
MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN PQRS		

MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN PQRS

f. 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.

10. NOTIFICACIÓN

La notificación de los actos de la administración es susceptible de practicarse de diversas formas, atendiendo la regulación que para tal efecto, establece la Ley 1437 de 2011. La notificación será personal, por aviso o por medio electrónico. Se debe tener en cuenta que la decisión de la Empresa GIRÓN S.A.S. E.S.P., sólo le es oponible al usuario cuando éste conoce jurídicamente la respuesta dada a su petición, reclamación, queja, recurso o solicitud; es decir la misma debe ser notificada.

10.1. TRÁMITE DE LA CITACION PARA NOTIFICACIÓN

1. Una vez emitido el acto administrativo y dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, se debe citar al peticionario, mediante escrito enviado por correo certificado a la última dirección suministrada en la radicación de la petición o al correo electrónico registrado, con el fin de que se acerque a La Empresa GIRÓN S.A.S. E.S.P., o a la oficina respectiva para surtir la notificación. El líder del proceso debe proyectar y firmar el aviso de notificación, el cual se debe enviar por correo certificado, vencido el termino para la notificación, el líder de atención al usuario y pqrs y/o su delegado, procederá a ordenar el aviso, el cual debe ser publicado en primer y segundo aviso, en la página web de la empresa <https://gironesp.com> y fijado en un lugar visible por el término de cinco (5) hábiles.

2. En la comunicación debe expresársele exactamente el lugar al cual debe acudir, informando dirección completa, horario de atención y plazo para que comparezca a la diligencia de notificación personal.

3. Cuando no se conozca información sobre el destinatario, la citación se publicará en la página electrónica o en un lugar de acceso al público de la Empresa GIRÓN S.A.S. E.S.P., por un término de cinco (5) días.

4. La constancia del envío debe anexarse a la actuación, pues será requisito indispensable para la notificación por aviso.

5. En la diligencia de notificación personal se entregará al peticionario copia íntegra, autentica y gratuita del acto administrativo, con fecha y hora e información sobre los recursos que proceden, los plazos y ante quien debe interponerlos.

MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN PQRS

10.2. NOTIFICACIÓN POR AVISO

Procede cuando pasado el término de los cinco (5) días del envío de la citación, el interesado no asiste a la diligencia de notificación personal. Consiste en el envío de un aviso a la última dirección suministrada en la radicación de la petición o al fax o correo electrónico registrado, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. En el aviso debe contener fecha, acto que se notifica con fecha, funcionario que lo expidió, recursos que proceden, plazos y ante quien debe interponerlos.

11. RECURSOS

Si el peticionario no está conforme con la decisión de la Empresa GIRÓN S.A.S. E.S.P., dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la misma, puede interponer el recurso de reposición y en subsidio el de apelación.

La notificación que se haga al propietario, poseedor o tenedor del inmueble, será oponible a todos aquellos que sean solidarios en las obligaciones derivadas del CSP.

El afectado con una decisión con la cual no está de acuerdo, puede acudir dentro de los plazos informados ante La Empresa GIRÓN S.A.S. E.S.P., solicitándole modificar, adicionar, aclarar e inclusive revocar el acto administrativo con el cual se decidió la petición.

El peticionario que no se encuentra conforme con la decisión tomada por La Empresa GIRÓN S.A.S. E.S.P., puede interponer los recursos previstos en la ley 1437 de 2011 y Ley 142 de 1994, los cuales debe presentar ante La Empresa GIRÓN S.A.S. E.S.P., en el punto de atención para radicación de documentos y/o "ventanilla única". Dentro del término señalado para tal fin.

No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

GIRÓN S.A.S. E.S.P., podrá rechazar el recurso por la falta de pago de sumas que no son objeto de reclamo, por presentarse por fuera de los términos legalmente establecidos o por no cumplir con los requisitos para su presentación. El rechazo se hará mediante acto motivado y se concederá el recurso de queja.

Los recursos que puede interponer el peticionario son:

11.1. RECURSO DE REPOSICIÓN

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios Girón S.A.S. E.S.P.
 Nit: 901.254.325-7

<http://www.gironesp.com>

PBX 616 7964, Dirección: Calle 29 No 25-31 Girón Centro.

Horario de atención: lunes a viernes de 08:00 a.m. a 12:00 m. y de 02:00 p.m. - 06:00 p.m.

Código:	GD-17	TRD
Versión	01	
Fecha de Aprobación:	17 – 06 – 22	
GIRÓN S.A.S. E.S.P.		
MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN PQRS		

MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN PQRS

Según lo dispuesto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 este recurso se debe presentar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el usuario fue notificado de la decisión por la Empresa GIRÓN S.A.S. E.S.P.; De igual forma, el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 señala que las empresas deben resolver los recursos dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación, a menos que se requiera la práctica de pruebas. Cuando se decreta la práctica de pruebas, bien sea por solicitud del interesado o las decretadas de oficio por GIRÓN S.A.S. E.S.P., es necesario informarle al peticionario tanto la razón que justifica la ampliación del plazo, como el término en que se dará respuesta a su petición o reclamación, el cual no podrá ser superior a treinta (30) días hábiles. No se requiere intervención de un abogado ni su presentación debe ser personal.

El profesional Jurídico y/o técnico administrativo; debe realizar control de términos, con el fin de verificar que el recurso se ha interpuesto dentro del término legal, el analista deberá solicitar el expediente, al responsable del archivo de gestión para su respectivo análisis, si es o no procedente, y si es necesario modificar la decisión (práctica pruebas), se proyecta oficio y se efectúa trámite de notificación tal como se indica en el numeral segundo (2), la decisión puede ser total o parcial; cuando confirma la decisión inicialmente determinada, procede a la notificación y se realiza trámite de apelación, recuerde la apelación debe interponerse subsidiariamente al de reposición.

11.2. RECURSO DE APELACIÓN

El recurso de apelación se interpone de manera conjunta con el recurso de reposición. Si el recurso de reposición 'se responde en forma negativa (total o parcialmente) al usuario, GIRÓN S.A.S. E.S.P., concede el recurso de apelación y como consecuencia de ello remite el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que revise la decisión GIRÓN S.A.S. E.S.P., y si es del caso la confirme, modifique, aclare o revoque. Este recurso es tramitado y decidido por la SSPD, a través de las Direcciones Territoriales.

Para remitir el expediente a la SSPD, la empresa tiene un plazo de tres (3) días hábiles contados a partir de la fecha en la cual el usuario se notificó de la decisión del recurso de reposición.

Una vez se surta el trámite conforme al Artículo 67, 68 Y 69 CODIGO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO se procede al envío de los documentos mediante el cual se ha concedido el recurso de apelación sea parcial o total, para que la Superintendencia de Servicios Públicos en segunda instancia decida. (Modificar o Confirmar decisión), trámite que se debe

Código:	GD-17	TRD
Versión	01	
Fecha de Aprobación:	17 – 06 – 22	
GIRÓN S.A.S. E.S.P.		
MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN PQRS		

MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN PQRS

efectuar dentro del término de (tres) 3 días contados a partir de la fecha de notificación. (Envío de documentos soporte de la petición) Es responsabilidad del profesional Jurídico y/o Técnico Administrativo; de realizar el trámite de envío de apelación a la Superintendencia de Servicios Públicos y el control del mismo.

Decisiones SSPD como Recursos de apelación (RAP), Silencios Administrativo Positivo (SAP), Traslados por competencia por parte de los entes de control, Recursos de reposición ante Resoluciones de la SSPD una vez haya decisión de la Superintendencia de servicios públicos, (apertura y pliego de cargos, apelaciones, aclaraciones), se debe controlar términos, proyectar respuesta por el Profesional Jurídico, para el cumplimiento del acto administrativo y firma del Jefe inmediato por delegación del Representante Legal de la empresa.

- 🍀 El no contestar dentro del término legal (PQR, RECURSOS, PRACTICA DE PRUEBAS, etc.), genera para la empresa sanciones, por tanto, cualquier sanción es responsabilidad absoluta del funcionario que ocasiono la misma y dará lugar a la acción de repetición consagrada en el del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

11.3. RECURSO DE QUEJA

El usuario interpone el recurso directamente ante la SSPD dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión donde GIRÓN S.A.S. E.S.P., negó el recurso de apelación.

13. GENERACION DE RESPUESTA Y/O DECISION RECURSOS REPOSICIÓN Y APELACIÓN

El personal de Ventanilla única, con apoyo en la Dirección Administrativa y Jurídica, debe tener en cuenta: El reparto es, en igual condiciones que una petición inicial (Artículo 153 y 154 de la Ley 142 de 1994).

14. SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO

De conformidad con la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios el término para resolver las peticiones, quejas, reclamaciones y recursos es de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación y/o radicación. Por lo tanto, el silencio administrativo positivo consagrado en la Ley 142 de 1994, se produce si dentro del plazo de los quince (15) días hábiles allí señalados, la Empresa no emite la respuesta o la respuesta emitida no resuelve el asunto de fondo GIRÓN

Código:	GD-17	TRD
Versión	01	
Fecha de Aprobación:	17 – 06 – 22	
GIRÓN S.A.S. E.S.P.		
MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN PQRS		

MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN PQRS

S.A.S. E.S.P., deberá una vez proferida la decisión hacer la notificación de conformidad con lo dispuesto en la ley y este reglamento.

Una vez se configura el silencio administrativo positivo, existe la obligación impostergable de reconocer al suscriptor o usuario, dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes al vencimiento del término de los quince (15) días hábiles, los efectos del silencio administrativo positivo, GIRÓN S.A.S. E.S.P., deberá expedir los actos internos necesarios para el reconocimiento, cumplimiento y ejecución de los efectos del silencio administrativo positivo. Si esto no ocurre, el suscriptor o usuario podrá acudir ante la Superintendencia de Servicios Públicos para obtener su reconocimiento. Ante la negativa de la configuración del silencio administrativo proceden los recursos.

15. DESISTIMIENTO

El recurrente podrá desistir del recurso en cualquier tiempo.

16. DIFERENTES PROCEDIMIENTOS

16.1. ANÁLISIS PREVIO DE PQRS PROCEDIMIENTO DE CONTROL INTERNO

Al conocer por reparto o por competencia una petición el líder de proceso deberá:

a. Verificar que el oficio y/o P.Q.R.S. se encuentre debidamente radicado a través del sistema de Gestión Documental, lo cual permite controlar el término de respuesta, el cual empieza desde el día de la radicación, así sea radicado de otra dependencia.

b. Confirmar que es competente para dar respuesta a la petición, de lo contrario deberá dar traslado inmediato a la dependencia correspondiente.

c. En caso de ser necesario, ordenar la 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.

d. Verificar:

- Histórico de reclamos.

- La pertinencia de practicar pruebas adicionales.

Código:	GD-17	TRD
Versión	01	
Fecha de Aprobación:	17 – 06 – 22	
GIRÓN S.A.S. E.S.P.		
MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN PQRS		

MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN PQRS

- Estado de movimiento de pagos.
- Histórico consumos.
- Boletines de corte y suspensión.
- Solicitar la información pertinente de otras dependencias o al líder del proceso que corresponda en la Empresa.
- Consultar los diferentes canales dispuestos por la empresa para el manejo y custodia de la información.

e. Cuando se requiera información o recolección de pruebas de otras dependencias, el encargado debe solicitarlas por escrito especificando la clase de prueba o información requerida e informar el término para aportar lo solicitado, el cual es de dos (2) días, de no ser así, la responsabilidad para la respuesta al usuario del PQRS se trasladará a la dependencia que omite dar la respuesta oportuna y el aporte de pruebas.

16.2. PROCEDIMIENTO GESTIÓN DOCUMENTAL - ARCHIVO

En el archivo o expediente del usuario y/o matrícula, debe reposar, todo el trámite Administrativo hasta agotar la vía administrativa. (Petición, aviso de notificación, notificación personal, aviso, recursos, entre otros).

El líder del proceso debe entregar a los liquidadores el archivo o expediente que resuelva modificar total o parcialmente de acuerdo al PQRS, con los siguientes documentos:

1. Original del derecho de petición inicial y /o recurso de reposición, o queja modificaciones ordenadas por la superintendencia y/requerimientos de los entes de control.
2. Actas de visita y demás material probatoria que se requirió para efectos del análisis.
3. Históricos de consumo que se revisaron para el análisis del caso.
4. Acto administrativo donde resuelva claramente la petición, indicando los periodos, consumo y la causal de modificación.

Código:	GD-17	TRD
Versión	01	
Fecha de Aprobación:	17 – 06 – 22	
GIRÓN S.A.S. E.S.P.		
MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN PQRS		

MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN PQRS

5. Una vez emitida la respuesta al radicado petición queja o recurso, el analista debe hacer el cierre del PQRS en Gestión Documental, el cual debe contener la información suficiente como: N°. de oficio, fecha de respuesta ,y lo que indica el resuelve.

6. Los archivos o expedientes deben ser entregados sin tachones ni enmendaduras.

7. Una vez se proyecte la respuesta, los expedientes deben ser entregados de manera inmediata a líder de proceso de liquidaciones y semanalmente al archivo de gestión (según el caso).

17. HISTORIAL DE CAMBIOS

(Se indicará el número de las revisiones del Procedimiento, la fecha en la que se ha realizado y las causas del cambio.)



FULVIA SANTAMARIA ACOSTA
 Gerente General GIRÓN S.A.S. E.S.P.