
	ANÁLISIS, RESPUESTA Y CALIFICACIÓN DE PQR	CÓDIGO	GPQ-IN-01
		VERSIÓN	2
		FECHA EMISIÓN	01/04/2025
		FECHA ACTUALIZACIÓN	13/03/2026
		PÁGINA	1 de 3

1. OBJETIVO:	Definir las actividades necesarias para efectuar el análisis de las peticiones, quejas, reclamos y/o recursos de ley interpuestos y la elaboración de la respuesta, con el fin que sean contestadas de fondo cada una de sus pretensiones y dentro del término legal vigente, teniendo como base la normatividad vigente en materia de aseo y así garantizar que se le otorguen los derechos que le asisten al usuario y minimizar el riesgo que el ente jerárquico ordene materializar los efectos del silencio positivo administrativo por falta de respuesta y/o respuesta tardía.
2. ALCANCE:	El proceso inicia en el momento que el auxiliar de servicio al cliente recibe la PQR y/o recurso en reparto para proyectar la respuesta y termina cuando se legaliza y carga la respuesta en mención en el módulo de PQR, previa a esta instancia se debe garantizar la aplicación de las novedades de reliquidación en facturación y/o actualización de catastro, para acreditar la atención de los PQR de fondo y de forma.
3. RESPONSABLE:	Coordinador de Servicio al Cliente Auxiliares de Servicio al Cliente
4. DEFINICIONES:	<p>Fecha de recepción de PQR: Corresponde a la fecha en la que realmente el usuario envió su PQR a Ser Ambiental y desde la cual se debe realizar el conteo de términos para dar oportuna respuesta al peticionario.</p> <p>Fecha de radicación de PQR: Corresponde a la fecha en la que el colaborador incorporó el PQR en el aplicativo de PQR en ARQ. Es decir, es la fecha de creación del PQR en el sistema.</p> <p>Fecha de ejecución (ARQ): Corresponde a la fecha que registra de manera manual el colaborador en el módulo de PQR del sistema de ARQ en cada una de las actividades que conforman el flujo de PQR.</p> <p>Fecha de Legalización (ARQ): Corresponde a la fecha que registra de manera automática cada vez que el colaborador legaliza cada una de las actividades que conforman el flujo de PQR en ARQ. Dicha fecha es inamovible toda vez que corresponde a la trazabilidad del sistema.</p> <p>Respuesta PQR: A la respuesta que emita la empresa a un usuario en atención al PQR y/o recurso de Ley interpuesto también podrá ser llamada como decisión empresarial u acto administrativo.</p>


5. CONTENIDO

En esta sección lo que se pretende es dar a conocer la estructura que debe contener cada respuesta que emita el auxiliar de servicio al cliente, lo anterior con el fin de expedir actos administrativos que contesten de fondo las inquietudes expuestas por los usuarios dentro de los términos de ley y así evitar que no se generen peticiones de silencio positivo administrativo y que sin son conocidas por el ente jerárquico, no ordene materializar los

	ANÁLISIS, RESPUESTA Y CALIFICACIÓN DE PQR	CÓDIGO	GPQ-IN-01
		VERSIÓN	2
		FECHA EMISIÓN	01/04/2025
		FECHA ACTUALIZACIÓN	13/03/2026
		PÁGINA	2 de 3

efectos del silencio administrativo positivo, lo cual deriva en sanciones económicas y/o amonestaciones para la empresa.

ASPECTOS IMPORTANTES PARA ELABORAR RESPUESTA	
Fecha de respuesta en el acto administrativo	Debe ser igual a la fecha en la que se proyecta y/o menor igual a los 15 días hábiles contados desde la fecha de recepción del PQR y/o recurso de Ley interpuesto hasta la fecha de legalización de la actividad de genera respuesta.
Datos de encabezado	Nombre, póliza, dirección de la póliza, dirección de correspondencia, número y fecha de radicación del PQRS.
Saludo	En el cual se expone la razón de ser de la empresa y del área de PQRS.
Pretensiones	Enunciar de manera concreta cada una de las pretensiones registradas por el usuario al momento de la radicación del PQR y/o recurso de Ley.
Consideraciones para resolver	
Pruebas	Es importante resaltar que la etapa probatoria es para las dos partes (usuario - empresa), razón por la cual se deben valorar en conjunto las pruebas aportadas por el usuario cómo las recaudadas por la empresa bien sea a través de la visita y/o las que reposan en el historial de PQR, facturación, recaudo, cartera y/o las que corresponda en cada caso.
Respuesta	Contestar de manera clara y precisa cada una de las pretensiones y/o inquietudes en el mismo orden que el usuario las registró en el PQR y/o recurso al que se le está elaborando la respuesta y así de esta manera garantizar que se de respuesta de fondo y de forma.
Sustento jurídico	Solo se debe colocar las normas y/o extracto de estas que estén vigentes y que sustenten la decisión que se está emitiendo frente a cada una de las pretensiones. Consignar corporación que las emite, número que las identifica, año de expedición, artículo y su título o denominación, sección y/o capítulo cuando los tenga, contenido total o parcial según aplique.
Conclusión	Resumen que concluye cada pretensión y con el cual se ordena en algunos eventos la realización de ajuste y/o actualización en el catastro de usuarios.
DECISIÓN EMPRESARIAL QUE RESUELVE	
Accede	Total, o parcial o niega las pretensiones del usuario.
Actualización catastro	Informar si procede el ajuste de datos de facturación en el catastro de usuarios
Ajustes	Informar si procede ajustes de cartera
Período de ajuste	Informar el período objeto de reliquidación sobre la facturación emitida
Período en el cual se refleja el ajuste	Informar el período en el que se le reflejará el ajuste a realizar
Notificar	He de indicar que el contenido de la respuesta será notificado al peticionario a la dirección de correspondencia.

	ANÁLISIS, RESPUESTA Y CALIFICACIÓN DE PQR	CÓDIGO	GPQ-IN-01
		VERSIÓN	2
		FECHA EMISIÓN	01/04/2025
		FECHA ACTUALIZACIÓN	13/03/2026
		PÁGINA	3 de 3

Recursos que proceden	Informar que instancia procede frente a la decisión empresarial emitida una vez se notifique.
Acreditar las sumas no reclamadas	Informar al usuario que para presentar los recursos de ley debe pagar lo que no comprende la reclamación.
Canales de atención	Informar los medios por los cuales el usuario puede contactarnos para presentar sus PQRs.
Lenguaje	Claro, sencillo y de fácil comprensión para cualquier persona que lea la respuesta emitida.
Redacción	Debe ser coherente la redacción para que permita entender el análisis realizado sobre las pruebas que obran en el expediente, la normatividad que rige para el caso objeto de estudio y la decisión empresarial emitida con la cual se accede total o parcial o niega las pretensiones del usuario.
Ortografía	Todo acto administrativo debe pasar por la revisión del corrector de ortografía.
Cargue de respuesta en PDF	Una vez elaborada la respuesta del PQR y/o recurso de Ley interpuesto con base en los aspectos importantes relacionados arriba, debe ser cargada en el sistema de ARQ, por la opción de WFADMIN, en la actividad de GENERA RESPUESTA, máximo el día de la fecha máxima para dar respuesta= 15 día días hábiles contados desde la recepción del PQR.
Legalización de la actividad de genera respuesta en el sistema	Dicha actividad debe ser legalizada por la opción de WFADMIN, máximo el día de la fecha máxima para dar respuesta. Es decir, que se debe realizar en tiempo real la elaboración de la respuesta y la legalización de la mencionada actividad en ARQ.

6. ANEXOS

HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Elaborado/Modificado por	Descripción del cambio
1	01/04/2025	Coordinador Nacional de Servicio al Cliente	Creación
2	13/03/2026	Coordinador Nacional de Servicio al Cliente	Ajuste general del instructivo.

Elaboró: Coordinador Nacional de Servicio al Cliente	Revisó: Coordinador de Servicio al Cliente
Aprobó: Director Mercado Regulado	

COPIA CONTROLADA: SI x NO