

<p>1. OBJETIVO:</p>	<p>Definir las actividades necesarias para radicar cada petición, queja, reclamo y/o recurso interpuesto por los usuarios del servicio público de aseo correspondiente a Servicios Ambientales.</p>
<p>2. ALCANCE:</p>	<p>Este procedimiento aplica para la radicación de PQR y/o recursos de Ley que interponga el usuario inherente al servicio de aseo prestado por Servicios Ambientales. Inicia con la identificación de la solicitud del usuario, seguido a su registro en el módulo de radicación, con la fecha real de recepción, los datos del peticionario, tipificado con el causal de atención según las pretensiones, adjuntos los soportes y direccionado a la actividad y/o requerimiento de insumos según corresponda, para que siga su curso de acción y finaliza con el número de radicado que arroja el sistema al grabarlo, el cual es entregado al usuario para su seguimiento</p>
<p>3. RESPONSABLE:</p>	<p>Coordinador Servicio al Cliente Auxiliares de Servicio al Cliente</p>
<p>4. DEFINICIONES:</p> <p>Cuenta Comodín: Corresponde a los códigos de contrato genéricos creados en ARQ para cada APS de Ser Ambiental, los cuales serán utilizados para registrar el PQR en el sistema cuando el usuario envía sin el número de contrato su PQR sobre la prestación del servicio de aseo.</p> <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>Petición: Es el derecho que tiene toda persona para acceder y obtener información relacionada con los trámites o servicios que se prestan y solicitar acciones sobre los mismos.</p> <p>Queja: Es una inconformidad que presenta un usuario a la empresa relacionada con la incorrecta prestación de los servicios o comportamientos inadecuados por el personal.</p> <p>Reclamo: Derecho que tiene toda persona de exigir una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida del servicio o la incorrecta facturación aplicada</p> <p>Recurso (artículos 154, 158 y 159 ley 142 de 1994): Acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones y/o respuestas que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Proceden el recurso de reposición ante la empresa y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La empresa dispone de quince días hábiles para responder las peticiones, quejas y recursos.</p> <p>Recurso de reposición: Acto del suscriptor y/o usuario para obligar al prestador a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato de servicios públicos, específicamente las relacionadas con la negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación.</p> <p>Recurso de reposición y subsidiario de apelación: Cuando no esté conforme con la respuesta de</p>	

	<h2>RADICACIÓN DE PQR</h2>	CÓDIGO	GPQ-IN-02
		VERSIÓN	2
		FECHA EMISIÓN	02/04/2025
		FECHA ACTUALIZACIÓN	13/03/2026
		PÁGINA	2 de 4

fondo que le dio la empresa prestadora, acto del suscriptor y/o usuario utilizado como medio de defensa para controvertir las decisiones proferidas con ocasión de una reclamación o de una queja relativa a la negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación del servicio, que en primera instancia es revisada por el prestador y en segunda, por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Recurso de queja: El de queja, cuando se rechace el de apelación. El recurso de queja es facultativo y podrá interponerse directamente ante el superior del funcionario que dictó la decisión, mediante escrito al que deberá acompañarse copia de la providencia que haya negado el recurso. De este recurso se podrá hacer uso dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la decisión. Recibido el escrito, el superior ordenará inmediatamente la remisión del expediente, y decidirá lo que sea del caso.






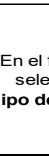
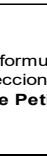
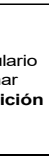
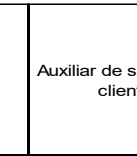
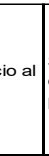

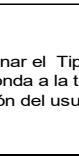
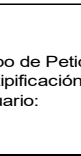
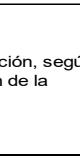
Traslado por competencia: Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los 5 días siguientes a la recepción, si obro por escrito.

Usuario. es la 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


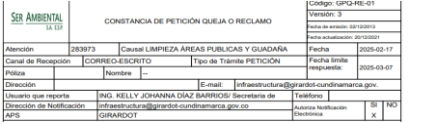
5. CONTENIDO

Todos los PQR radicados en el Sistema de información comercial deben ser impresos, firmados por el cliente cuando corresponda y su expediente debe quedar cargado en el módulo de PQR para su posterior consulta en ARQ.

Ítem	Imagen	Actividad	Responsable	Descripción
1		Ingresar a ARQ	Auxiliar de servicio al cliente	https://c4.pma-prd.arqbs.com/BusinessSuite/faces/index.jsf
2		Ingresar a ACREAT	Auxiliar de servicio al cliente	Revisar los datos básicos de la cuenta, Saldo pendiente, facturación, pagos, historial de PQR y si tienen en trámite otro PQR por el mismo concepto.
3		Ingresar a WFRAM	Auxiliar de servicio al cliente	Registra los PQR por Facturación o Prestación
4		En el formulario seleccionar Medio de Recepción	Auxiliar de servicio al cliente	El Medio de Recepción se elije según el canal por el cual el usuario presentó el PQR: *Verbal, Escrito, Correo postal. *Correo, *Correo escrito, SSPD, Alcaldía, Personería. *Chat, Redes sociales. * Web.

5		En el formulario seleccionar Tipo de Petición	Auxiliar de servicio al cliente	Seleccionar el Tipo de Petición, según corresponda a la tipificación de la pretensión del usuario:
6		En el formulario seleccionar Petición	Auxiliar de servicio al cliente	Seleccionar la Petición, según corresponda la pretensión del usuario con el causal de atención de ARQ:
7		En el formulario seleccionar Fecha de Radicación	Auxiliar de servicio al cliente	Fecha de radicación: solo se diligencia cuando la fecha de recepción del PQR es anterior a la radicación en el sistema.
8		En el formulario seleccionar Contrato	Auxiliar de servicio al cliente	Contrato: Diligenciar el campo de acuerdo con el número de contrato de aseo que indique el usuario y/o se refleje en el recibo aportado a la PQR en el campo de aseo.
9		En el formulario seleccionar Servicio	Auxiliar de servicio al cliente	Servicio: Desplegar la flecha en el campo y seleccionar el número del contrato terminado en 7 este último dígito significa que el PQR que se está radicando corresponde al servicio público de aseo.
10		En el formulario se reflejan por defecto	Auxiliar de servicio al cliente	El sistema después de diligenciar el campo de contrato y servicio, trae por defecto los siguientes campos: * Dirección ubicación Petición * Dirección Notificación * Persona que solicita el PQR
11				
12				Se deben cambiar en el evento que los datos suministrados por el peticionario sean diferentes a los que trajo el sistema.
13		En el formulario seleccionar Tipo de Notificación	Auxiliar de servicio al cliente	1- CORREO ELECTRÓNICO: cuando el usuario indica que la respuesta le sea notificada a una dirección electrónica. 2- CORREO CERTIFICADO: cuando indica que la respuesta se le notifique a una dirección física. 3- PERSONAL: cuando se soluciona de inmediato y No requieren notificación. Causales: i. Tramite informativo inmediato solución en modulo y/o atención telefónica. ii. Predio descupado con soporte.
14		En el formulario registrar Teléfono de Contacto	Auxiliar de servicio al cliente	Siempre que el peticionario lo indique debe quedar registrado en el formulario.
15		En el formulario registrar Descripción del Asunto	Auxiliar de servicio al cliente	Descripción del asunto: Registrar el resumen de las pretensiones interpuestas por el peticionario.
16		En el formulario seleccionar Datos adicionales	Auxiliar de servicio al cliente	1. CUENTA_COBRO_VIG - Campo Obligatorio. Hace referencia a las facturas objeto del reclamo y deben ser seleccionadas al momento de radicar el PQR sobre facturación.
17			Auxiliar de servicio al cliente	2,3,4. REQUIERE CITA, FRANJAY OBSERVACIÓN. Son opcionales y se diligencian para aquellos casos en que el usuario pide visita con cita.
18			Auxiliar de servicio al cliente	10. PROCESO REQUERIDO: Campo necesario de selección, con el cual se direcciona la siguiente actividad que debe cursar el PQR para que pueda ser contestado dentro del término de Ley.

	<h2>RADICACIÓN DE PQR</h2>	CÓDIGO	GPQ-IN-02
		VERSIÓN	2
		FECHA EMISIÓN	02/04/2025
		FECHA ACTUALIZACIÓN	13/03/2026
		PÁGINA	4 de 4

19		<p>En el formulario seleccionar Guardar el PQR y Adjuntar archivos</p>	Auxiliar de servicio al cliente	<p>i. Seleccionar el icono del disket para grabar el PQR y el sistema en seguida arroja el No. de la Atención.</p> <p>ii. Seleccionar imprimir Ficha 154: y arroja la constancia petición, queja o reclamo.</p> <p>iii. Seleccionar Adjuntar archivos: incluir los remitidos por el peticionario en PDF y la constancia petición queja o reclamo en la actividad de análisis.</p>
20			Auxiliar de servicio al cliente	

6. ANEXOS

GPQ-PR-01 PROCEDIMIENTO DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Elaborado/Modificado por	Descripción del cambio
1	02/04/2025	Coordinador Nacional de Servicio al Cliente	Creación.
2	13/03/2026	Coordinador Nacional de Servicio al Cliente	Ajuste general al instructivo

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

COPIA CONTROLADA: SI x NO
