

<p>1. OBJETIVO:</p>	<p>Establecer los lineamientos para efectuar el proceso de notificación de los actos administrativos y/o resoluciones de carácter particular con el propósito de poner en conocimiento de los interesados sobre su contenido a través de los distintos canales autorizados aplicando los procesos necesarios que integran la notificación</p>
<p>2. ALCANCE:</p>	<p>Este documento aplica desde el momento que el auxiliar de servicio al cliente genera la respuesta del PQR hasta que el usuario conoce la misma por cualquiera de los tipos de notificación que establece la Ley.</p>
<p>3. RESPONSABLE:</p>	<p>Coordinador Servicio al Cliente Auxiliares de Servicio al Cliente</p>
<p>4. DEFINICIONES:</p> <p>Notificación: Es la diligencia mediante la cual se procura enterar de la forma completa y amplia posible al usuario o peticionario sobre el acto administrativo, permitiéndole conocer su contenido.</p> <p>Notificación electrónica: Es un tipo de notificación de un acto administrativo a través de medios electrónicos, cuando el administrado ha aceptado expresamente ser notificado por este medio. El Artículo 56 de la Ley 1437 de 2011 establece que, las autoridades podrán notificar sus actos a través de medios electrónicos, siempre que el administrado haya aceptado este medio de notificación. La notificación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativo, fecha y hora que deberá certificar la administración.</p> <p>Notificación personal: Es aquella por medio del cual se pone en conocimiento del usuario el contenido del acto administrativo expedido por Ser Ambiental S.A.S E.S.P, previa citación. Se surte mediante la entrega al interesado de la copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo, con anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo. Se deberá firmar el formato de diligencia de notificación personal.</p> <p>Notificación por aviso: Es un tipo de notificación que se adelanta cuando no puede hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación. Se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos 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.</p> <p>Notificación por conducta concluyente: Es un tipo de notificación que, surte los mismos efectos de la notificación personal y se genera cuando una parte o un tercero manifiesta que conoce determinada providencia o la menciona en escrito que lleve su firma, o verbalmente, entendiéndose que se surtió la notificación en la fecha de presentación del escrito o de la manifestación verbal.</p>	

	PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIONES DE DINERO	CÓDIGO	GPQ-IN-03
		VERSIÓN	2
		FECHA EMISIÓN	02/04/2025
		FECHA ACTUALIZACIÓN	13/03/2026
		PÁGINA	2 de 6

5. CONDICIONES

Generales

Todas las PQR que presente el usuario, independientemente del canal por el cual se presenten, deberán registrarse en el sistema de información comercial con la fecha de recepción real, a nombre de quien la suscribe y con la dirección de notificación bien sea una dirección física y/o electrónica, que estipula el peticionario para recibir la citación y/o respuesta a sus pretensiones, tipificadas según los causales estipuladas por la Ley 142 de 1994 y la SSPD en la resolución o norma vigente y para el resto de trámites como son quejas y solicitudes con base en los trámites relacionados dentro de la tipificación de PQR emitida por ARQ.

Particulares

- Para efectuar la notificación de forma electrónica a personas naturales, debe existir aceptación expresa por parte del interesado, salvo las excepciones previstas en el artículo 4 del Decreto Legislativo 491 de 2020.
- La notificación electrónica personal se deberá realizar mínimo al día hábil siguiente de emitir la respuesta del PQR y máximo al día quinto hábil.
- El envío de la citación para la notificación personal se podrá realizar mínimo al día hábil siguiente de emitir la respuesta del PQR y máximo al día quinto hábil.
- El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos 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.

6. CONTENIDO

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
			(Dependencia)	
1	Notificación por correo electrónico.	I-Momento de Radicación del PQR:	Auxiliar de Servicio al cliente	Comprobante de Petición Queja o Reclamo
		<ul style="list-style-type: none"> • Campo tipo de notificación: se selecciona Correo Electrónico. • Campo Dirección de Notificación: se registra la dirección electrónica suministrada por el usuario. 		
		II- Momento de Notificación electrónica:	Auxiliar de	


	<p>Cada auxiliar de servicio al cliente diariamente del archivo de reparto selecciona las respuestas que elaboró el día anterior y realiza lo siguiente:</p>	Servicio al cliente	PQR
	<p>1. Identifica el total de PQR que debe notificar electrónicamente.</p>		Reparto PQR
	<p>2. Elabora el formato de notificación electrónica de cada uno de los PQR.</p>		Formato de Notificación Electrónica
	<p>3. Descarga del sistema las respuestas de cada una de las PQR.</p>		Respuesta de PQR
	<p>4. Envía a cada uno de los PQR la notificación electrónica, siempre desde el correo de respuesta.pqr@serambiental.com realizando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ingresa los datos del correo del usuario y pone en copia el correo de la empresa de mensajería electrónica. - Diligencia el asunto del correo como "NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA No PQR". - Coloca en el cuerpo del correo el texto dispuesto junto con el enunciado de "NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA No. PQR". - Adjunta la respuesta y el formato de notificación electrónica. 		Envío de la notificación electrónica
	<p>5. Valida en el aplicativo de la empresa de mensajería electrónica certificada cuales envíos de notificación rebotaron para envío de citación.</p>		Envíos no entregados
	<p>6. Realiza en ARQ el cierre de la actividad de Notificación Electrónica y direcciona a la actividad de "envío de Citación" a los PQR que rebotaron.</p>		Citación

	<p>7. Valida en el aplicativo de la mensajería electrónica cuales envíos de notificación fueron enviados exitosamente y realiza lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Descarga los certificados de envío Electrónicos. - Unifica en un solo archivo el formato de notificación electrónica, el cuerpo del correo remitido del envío y el certificado. - Los renombra con el No. del PQR y código de actividad electrónica. - Coloca en la carpeta de cargue masivo de expedientes de ARQ para su cargue automático al módulo de PQR. 		Notificación Electrónica enviada
	<p>8. Legaliza la actividad de Notificación Electrónica para los PQR que si fueron enviados satisfactoriamente.</p>		PQR en estado solucionado en ARQ

2	Citación Notificación personal	<p>El proceso inicia al día siguiente hábil de emitir la respuesta, dado que se envía una citación en la cual se le informa al usuario que, se emitió la respuesta a su PQR y para conocerla debe acercarse a la oficina de servicio al cliente en un plazo no mayor a 5 días hábiles contados a partir del envío de la citación.</p>	Auxiliar de Servicio al cliente	Citación generada
		<p>El auxiliar de servicio al cliente responsable del envío de las citaciones realiza diariamente las siguientes acciones:</p>		
		<p>1. Identificar el total de PQR que debe ser citados por mensajería terrestre.</p>		
		<p>2. Elabora Citaciones: de cada PQR en PDF, las renombra con el No. del PQR y el código de la actividad de citación según corresponda.</p>		
		<p>3. Genera la base de datos: con los datos identificadores de los PQR que se les debe entregar la citación en el predio.</p>		
	<p>4. Envío base de datos y citaciones: por correo a la empresa de mensajería terrestre, con el adjunto de las citaciones, quien posteriormente las imprime y alista para su posterior entrega al usuario en la dirección de notificación indicada.</p>		Puesta en correo	

	5. Notificación personal: usuario acude a la oficina de servicio al cliente para conocer la respuesta de su PQR y firma el formato de notificación personal generado desde ARQ.		Notificación Personal del PQR
	6. Legalización de la actividad de notificación personal: con la fecha de notificación, adjunta el formato de notificación firmado por el usuario y se cierra la actividad en el sistema.		PQR en estado solucionado en ARQ

3	Envío Aviso	Quando no es posible realizar la notificación personal al cabo de los cinco (5) días hábiles después del envío de la citación.	Auxiliar de Servicio al cliente	Aviso generado
		El auxiliar de servicio al cliente que se encuentra responsable del envío del proceso de aviso realiza el siguiente proceso diariamente al día sexto hábil:		
		1. Identificar el total de avisos que deben ser enviados por mensajería terrestre.		
		2. Genera la base de datos de los PQR que se les deben enviar el aviso por medio de la empresa de mensajería terrestre.		
		4. Elabora el formato de aviso en pdf para cada uno de los PQR que deben ser enviados ese día.		
		5. Realiza la búsqueda de la respuesta en PDF de los PQR que deben ser entregados al usuario junto con el aviso.		
	6. Se remite vía correo electrónico a la empresa de mensajería terrestre la base de datos, los avisos y la respuesta de PQR. Quien realiza la impresión de los avisos, respuesta, guías y alista el paquete completo para su posterior entrega al usuario en la dirección de notificación indicada.	Puesta en correo del Aviso		
Notificación por aviso	Se carga en ARQ el formato de aviso en pdf en la actividad de Notificación por aviso, la guía de entrega efectiva y se legaliza la actividad de notificación por aviso		PQR en estado solucionado en ARQ	

	PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIONES DE DINERO	CÓDIGO	GPQ-IN-03
		VERSIÓN	2
		FECHA EMISIÓN	02/04/2025
		FECHA ACTUALIZACIÓN	13/03/2026
		PÁGINA	6 de 6

7. 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 en el instructivo.

Elaboró: Coordinador Nacional de Servicio al Cliente	Revisó: Coordinador de Servicio al Cliente
Aprobó: Coordinador Nacional de Servicio al Cliente	

COPIA CONTROLADA: SI x NO
