
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	CÓDIGO	GPQ-PR-01
		VERSIÓN	9
		FECHA EMISIÓN	28/02/2015
		FECHA ACTUALIZACIÓN	13/03/2026
		PÁGINA	1 de 13

1. OBJETIVO:	Definir las actividades necesarias para atender cada petición, queja y reclamo interpuesto por los usuarios del servicio público de aseo en cada una de las APS en las que Ser Ambiental presta el servicio, con el fin de emitir actos administrativos que resuelvan de fondo y dentro del término legal vigente las inquietudes de los usuarios, teniendo como base la normatividad vigente en materia de aseo para cumplir con el debido proceso, no vulnerar los derechos que le asisten al usuario y minimizar el riesgo que el ente jerárquico ordene materializar los efectos del silencio positivo administrativo por no emitir respuesta.
2. ALCANCE:	Este procedimiento aplica la gestión de cada petición, queja y reclamo interpuesto sobre la prestación y facturación que realiza Ser Ambiental, iniciando en el momento que se radica la PQR y finaliza cuándo se lleva a cabo la notificación de la respuesta, previa a esta instancia se debe garantizar la realización de pruebas o el efecto probatorio (visitas, aforos, fotografías, actas entre otros), aplicación de las actualizaciones en facturación y cartera, actividades base que acreditan la atención del PQR de fondo y de forma. En el caso que el usuario interponga el recurso de reposición y en subsidio de apelación el proceso finalizará con el envío del expediente a la SSPD dentro de los términos establecidos. Y en los casos en que la Entidad emita fallo y este modifique la decisión empresarial se deberá acreditar su cumplimiento.
3. RESPONSABLE:	Coordinador Servicio al Cliente Auxiliares de Servicio al Cliente
4. DEFINICIONES:	<p>Aforo. Es el resultado de las mediciones puntuales, que realiza un aforador debidamente autorizado por la persona prestadora, respecto de la cantidad de residuos sólidos que produce y presenta un usuario de manera individual o conjunta al prestador del servicio de aseo.</p> <p>Aprovechamiento. Actividad complementaria del servicio público de aseo que comprende la recolección de residuos aprovechables, el transporte selectivo hasta la estación de clasificación y aprovechamiento o hasta la planta de aprovechamiento, así como su clasificación y pesaje por parte de la persona prestadora.</p> <p>Área de prestación de servicio. Corresponde a la zona geográfica del municipio o distrito debidamente delimitada donde la persona prestadora ofrece y presta el servicio de aseo. Esta deberá consignarse en el contrato de condiciones uniformes.</p>

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	CÓDIGO	GPQ-PR-01
		VERSIÓN	9
		FECHA EMISIÓN	28/02/2015
		FECHA ACTUALIZACIÓN	13/03/2026
		PÁGINA	2 de 13

Aviso. Es un oficio acompañado de copia íntegra del acto administrativo (respuesta de PQR) enviada al usuario que no se notifica personalmente ante el ente que los solicita.

Capacitación y reentrenamientos: para garantizar el objetivo del presente documento es necesario instruir a cada colaborador que ingrese a la compañía sobre la normatividad que rige, acompañamiento en el entrenamiento en puesto de trabajo, seguimiento y control a los actos administrativos realizados, retroalimentación sobre aplicación de conceptos y oportunidades de mejora. Posteriormente cada año y/o semestre (según lo defina el plan de capacitación de cada empresa) se deben realizar los respectivos reentrenamientos para reforzar los procedimientos de atención y respuesta de PQRS, así como para socializar los cambios normativos y actualizaciones que surjan dentro del área.

Catastro de usuarios. Es el listado de la respectiva persona prestadora, que contiene los usuarios del servicio con sus datos identificadores.

Contestación de PQRS: Debe cumplirse con todo lo establecido en la Ley 142 de 1994, C.P.A.C.A., Ley 1755 de 2015, Decreto 1713 de 2015, marco tarifario y contrato de operación a efectos de garantizar que las PQRS se atiendan en debida forma y que no se configuren SAP.

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.

Cobros no autorizados. Es el valor cobrado a los usuarios que incumplen la normatividad vigente.


Citación: Es un oficio que se envía al usuario para que se notifique de forma personal ante el ente que lo solicita.

Datos básicos: Corresponden a la información del suscriptor y a su vez se agrupan en (i) datos de identificación: Nombre del suscriptor, ciclo, propietario, celular, chip catastral. (ii) datos de localización: ase, barrio, código del barrio, localidad, dirección del predio, dirección de correspondencia, coordenadas X e Y, manzana, lote.

Datos de facturación: corresponde a la información que se emplea para la liquidación: tipo de productor, código tipo de productor, estrato, parámetro uso especial, unidades ocupadas, unidades desocupadas, tipo de productor, recolección puerta a puerta, unidades madre comunitaria, estado del servicio, cobro de básicos, volumen, participación, código de multiusuario asociado.

Datos operativos: Corresponde a la información de la prestación del servicio, tales como: frecuencia de recolección, frecuencia de barrido, micro de recolección, micro de recolección pico, micro de barrido, microconterización y microconterización pico.

Factura conjunta. Es el documento en que se cobran dos o más servicios, los cuales deben ser cancelados en forma conjunta, salvo en la situación prevista en el parágrafo del artículo 147 de Ley 142 de 1994.

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	CÓDIGO	GPQ-PR-01
		VERSIÓN	9
		FECHA EMISIÓN	28/02/2015
		FECHA ACTUALIZACIÓN	13/03/2026
		PÁGINA	3 de 13

Facturación conjunta. Es el conjunto de actividades tendientes a garantizar el recaudo de pagos por la prestación de los servicios de saneamiento básico y, consecuentemente, la continuidad de los mismos.

Facturación errada: Cuentas de cobro emitidas a predios con características distintas a las facturables (doble facturación, lotes, demolidos, abandonados, cuentas de facturador conjunto que no corresponden a un generador o productor como cámaras de seguridad y similares) y por lo que pueden ocasionar un posible cobro no autorizado.

Fecha de recepción de PQR: Corresponde a la fecha en la que realmente el usuario envió su PQR a Ser Ambiental S.A.S E.S.P y desde la cual se debe realizar el conteo de términos para dar oportuna respuesta al peticionario.

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.

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.

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.

Frecuencia del servicio. Es el número de veces en un periodo definido que se presta el servicio público de aseo en sus actividades de barrido, limpieza, recolección y transporte, corte de césped y poda de árboles.

Grandes generadores o productores. Son los suscriptores y/o usuarios no residenciales que generan y presentan para la recolección residuos sólidos en volumen igual o superior a un metro


Inmueble desocupado. Son aquellos inmuebles que, a pesar de tener las condiciones para recibir la prestación del servicio de aseo, se encuentran deshabitados o en ellos no se realiza ninguna actividad comercial, industrial o de otra índole.

Inquilinato. Es una edificación clasificada en estratos 1, 2 o 3, con una entrada común desde la calle, que aloja varios hogares y comparten servicios públicos domiciliarios. Para efectos del cobro del servicio de aseo el inquilinato en su conjunto se considera como un solo suscriptor.

Local desocupado. Es un inmueble destinado al desarrollo de un negocio comercial, industrial o de servicios, en el cual no se está realizando ninguna de estas actividades.

Los residuos provenientes de las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, corte de césped y poda de árboles ubicados en vías y áreas públicas serán considerados como residuos ordinarios para efectos tarifarios.

Macrorruta. Es la división geográfica de una ciudad, zona o área de prestación del servicio para la distribución de los recursos y equipos a fin de optimizar la actividad de recolección de residuos,

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	CÓDIGO	GPQ-PR-01
		VERSIÓN	9
		FECHA EMISIÓN	28/02/2015
		FECHA ACTUALIZACIÓN	13/03/2026
		PÁGINA	4 de 13

barrido y limpieza de vías y áreas públicas y/o corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas.

Microrruta. Es la descripción detallada a nivel de las calles y manzanas del trayecto de un vehículo o cuadrilla, para la prestación del servicio público de recolección de residuos; de barrido y limpieza de vías y áreas públicas; y/o corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas, dentro de una frecuencia predeterminada.

Multiusuarios del servicio público de aseo. Son todos aquellos suscriptores agrupados en unidades inmobiliarias, centros habitacionales, conjuntos residenciales, condominios o similares bajo el régimen de propiedad horizontal vigente o concentrados en centros comerciales o similares, que se caracterizan porque presentan en forma conjunta sus residuos sólidos a la persona prestadora del servicio en los términos del presente decreto o las normas que lo modifiquen, sustituyan o adicione y que hayan solicitado el aforo de sus residuos para que esta medición sea la base de la facturación del servicio público de aseo. La persona prestadora del servicio facturará a cada inmueble en forma individual, en un todo de acuerdo con la regulación que se expida para este fin.

Notificación: Es el acto material de comunicación, mediante el cual se ponen en conocimiento del interesado las decisiones que profieren la compañía en cumplimiento de la atención al PQR.

Notificación personal y/o por aviso. Con la cual la empresa pone en conocimiento al peticionario sobre la decisión emitida por la empresa y al tiempo le notifica las instancias a las que tiene derecho, se debe cumplir con lo requerido en el C.P.A.C.A..

Oficio y/o Acto administrativo y/o Decisión empresarial: Ser Ambiental emite para dar respuesta al usuario sobre su petición, queja o reclamo interpuesta por el mismo.

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.

Derecho de petición: Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de estas.

Plan de gestión integral de residuos sólidos (PGIRS): Es el instrumento de planeación municipal o regional que contiene un conjunto ordenado de objetivos, metas, programas, proyectos, actividades y recursos definidos por uno o más entes territoriales para el manejo de los residuos sólidos, basado en la política de gestión integral de los mismos, el cual se ejecutará durante un período determinado, basándose en un diagnóstico inicial, en su proyección hacia el futuro y en un plan financiero viable que permita garantizar el mejoramiento continuo del manejo de residuos y la prestación del servicio de aseo a nivel municipal o regional, evaluado a través de la medición de resultados. Corresponde a la entidad territorial la formulación, implementación, evaluación, seguimiento y control y actualización del PGIRS.

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	CÓDIGO	GPQ-PR-01
		VERSIÓN	9
		FECHA EMISIÓN	28/02/2015
		FECHA ACTUALIZACIÓN	13/03/2026
		PÁGINA	5 de 13

Pequeños generadores o productores. Son los suscriptores y/o usuarios no residenciales que generan y presentan para la recolección residuos sólidos en volumen menor a un (1) metro cúbico mensual.

Persona prestadora concedente. Es la persona prestadora que, a juicio de la persona prestadora solicitante, brinda o tiene las condiciones para poder facturar en forma conjunta.

Queja: Es la manifestación de protesta o de inconformidad que formula el suscriptor y/o usuario de un servicio público domiciliario, en relación con una conducta o una actuación del prestador que considera irregular.

Recaudo de pagos. Es la actividad que comprende la recepción y control de pagos por los servicios y otros conceptos relacionados con los mismos, que se realicen en cajas de la persona prestadora concedente o de las entidades designadas para tal fin.

Reclamación: Es la solicitud a través de la cual el suscriptor y/o usuario de un servicio público domiciliario, exige o demanda una solución al prestador, ya sea en interés particular o general, en razón de la prestación indebida o irregular del servicio y/o facturación o cobro del mismo.


Recolección puerta a puerta. Es el servicio de recolección de los residuos sólidos en el andén de la vía pública frente al predio del usuario.

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.

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.

Recurso de reposición y subsidiario de apelación: Cuando no esté conforme con la respuesta de 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.

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	CÓDIGO	GPQ-PR-01
		VERSIÓN	9
		FECHA EMISIÓN	28/02/2015
		FECHA ACTUALIZACIÓN	13/03/2026
		PÁGINA	6 de 13

Recurso de reposición contra fallo de SAP: Cuando esté inconforme con la decisión de la Superintendencia sobre la investigación de silencio administrativo.

Residuo sólido aprovechable. Es cualquier material, objeto, sustancia o elemento sólido que no tiene valor de uso para quien lo genere, pero que es susceptible de aprovechamiento para su reincorporación a un proceso productivo.

Residuo sólido especial. Es todo residuo sólido que, por su naturaleza, composición, tamaño, volumen y peso, necesidades de transporte, condiciones de almacenaje y compactación, no puede ser recolectado, manejado, tratado o dispuesto normalmente por la persona prestadora del servicio público de aseo. El precio del servicio de recolección, transporte y disposición de los mismos será pactado libremente entre la persona prestadora y el usuario, sin perjuicio de los que sean objeto de regulación del Sistema de Gestión Posconsumo.

Residuo sólido ordinario. Es todo residuo sólido de características no peligrosas que por su naturaleza, composición, tamaño, volumen y peso es recolectado, manejado, tratado o dispuesto normalmente por la persona prestadora del servicio público de aseo. El precio del servicio de recolección, transporte y disposición final de estos residuos se fija de acuerdo con la metodología adoptada por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Residuo sólido. Es cualquier objeto, material, sustancia o elemento principalmente sólido resultante del consumo o uso de un bien en actividades domésticas, industriales, comerciales, institucionales o de servicios, que el generador presenta para su recolección por parte de la persona prestadora del servicio público de aseo. Igualmente, se considera como residuo sólido, aquel proveniente del barrido y limpieza de áreas y vías públicas, corte de césped y poda de árboles. Los residuos sólidos que no tienen características de peligrosidad se dividen en aprovechables y no aprovechables.

Residuos de construcción y demolición. Es todo residuo sólido resultante de las actividades de construcción, reparación o demolición, de las obras civiles o de otras actividades conexas, complementarias o análogas.

Servicio comercial. Es el servicio que se presta a predios o inmuebles destinados a actividades comerciales, en los términos del Código de Comercio.

Servicio industrial. Es el servicio que se presta a predios o inmuebles en los cuales se desarrollen actividades industriales que corresponden a procesos de transformación o de otro orden.

Servicio oficial. Es el que se presta a las entidades de carácter oficial, a los establecimientos públicos que no desarrollen permanentemente actividades de tipo comercial o industrial, a los planteles educativos de carácter oficial de todo nivel; a los hospitales, clínicas, centros de salud, ancianatos, orfanatos de carácter oficial.

Servicio puerta a puerta. Es la recolección de los residuos sólidos en la vía pública frente al predio o domicilio del usuario.

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	CÓDIGO	GPQ-PR-01
		VERSIÓN	9
		FECHA EMISIÓN	28/02/2015
		FECHA ACTUALIZACIÓN	13/03/2026
		PÁGINA	7 de 13

Servicio residencial. Es el servicio que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas.

Silencio administrativo negativo. Transcurridos tres (3) meses contados a partir de la presentación de una petición sin que se haya notificado decisión que la resuelva, se entenderá que esta es negativa. En los casos en que la ley señale un plazo superior a los tres (3) meses para resolver la petición sin que esta se hubiere decidido, el silencio administrativo se producirá al cabo de un (1) mes contado a partir de la fecha en que debió adoptarse la decisión. La ocurrencia del silencio administrativo negativo no eximirá de responsabilidad a las autoridades. Tampoco las excusará del deber de decidir sobre la petición inicial, salvo que el interesado haya hecho uso de los recursos contra el acto presunto, o que habiendo acudido ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo se haya notificado auto admisorio de la demanda.

Silencio positivo o silencio administrativo positivo (SAP): (Artículo 158 Ley 142 de 1994 y artículo 41 Código Contencioso Administrativo): Beneficio a favor de un usuario o suscriptor cuando, por vencimiento del término de quince días hábiles contados a partir de la fecha de presentación del recurso, no se respondió o decidió de fondo el asunto planteado. No obstante, lo anterior, debe tenerse presente que la demora no haya sido auspiciada por el suscriptor o usuario, o que se haya requerido de la práctica de pruebas, caso en el cual el término para decidir se entiende suspendido por el término decretado para dicha práctica. Solamente en los casos expresamente previstos en disposiciones especiales, como la Ley 142 de 1994, el silencio de la administración (en este caso, de la empresa o del prestador del servicio) equivale a decisión positiva. Sin embargo, para acceder al silencio positivo, se debe tener en cuenta: a) Que lo pedido sea concreto y expreso; b) Que no sea ilegal; c) Que no sea imposible de cumplir técnicamente


SSPD (Superintendencia de servicios públicos domiciliarios): Es un organismo de carácter técnico, creado por la Constitución de 1991 que, por delegación del presidente de la República de Colombia, ejerce inspección, vigilancia y control las entidades y empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios. Es una entidad descentralizada de carácter técnico, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonial.

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.

Unidad habitacional. Apartamento o casa de vivienda independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes del conjunto multifamiliar y separada de las otras viviendas, de tal forma que sus ocupantes puedan acceder sin pasar por las áreas privadas de otras viviendas.

Unidad independiente. Apartamento, casa de vivienda, local u oficina independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes de la unidad inmobiliaria.

Usuario: Es la persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde esté se presta, o como receptor directo del servicio.

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	CÓDIGO	GPQ-PR-01
		VERSIÓN	9
		FECHA EMISIÓN	28/02/2015
		FECHA ACTUALIZACIÓN	13/03/2026
		PÁGINA	8 de 13

Usuario no residencial. Es la persona natural o jurídica que produce residuos sólidos derivados de la actividad comercial, industrial y los oficiales que se benefician con la prestación del servicio público de aseo.

Usuario residencial. Es la persona que produce residuos sólidos derivados de la actividad residencial y se beneficia con la prestación del servicio público de aseo. Se considera usuario residencial del servicio público de aseo a los ubicados en locales que ocupen menos de veinte (20) metros cuadrados de área, exceptuando los que produzcan más de un (1) metro cúbico mensual.

5. CONDICIONES GENERALES

Todas las PQR que presente el usuario, independientemente del canal por el cual se presente, deberán registrarse en el sistema de información ARQ con la fecha de recepción real y según las pretensiones, para lo cual se basarán en los causales y detalles para reclamaciones de facturación, prestación y tipificación estipuladas por la Ley 142 de 1994 y la SSPD en la resolución de cargue al SUI de PQR o normas vigentes y para el resto de trámites como son quejas y solicitudes con base en los trámites relacionados dentro de la matriz de PQR emitida por ARQ.

El Coordinador de servicio al cliente semanalmente asignará en reparto los nuevos PQR que se recibieron durante la semana anterior y/o aquellos que requieren ser reasignados a efectos que sean contestados dentro del término legal de 15 días hábiles.

El Coordinador de servicio al cliente diariamente enviará por correo recordatorio de vencimientos de PQR al equipo de servicio al cliente sobre los PQR que ese día tienen pendiente de legalizar la actividad de GENERA RESPUESTA en el sistema de ARQ, de tal manera que no queden estos PQR con la actividad en mención abierta siendo su vencimiento ese día.

El Coordinador de servicio al cliente debe velar por el uso del sistema de PQR en tiempo real de tal manera que, la respuesta emitida por parte del auxiliar de SAC sea cargada en el módulo de PQR el mismo día de su realización, la cual no podrá ser posterior a su vencimiento.

El Coordinador de servicio al cliente enviará las alertas de vencimientos a las áreas de Operaciones, facturación, Cartera y/o Recaudo, para los casos en que los insumos de los PQR no se hayan recibido y estén posterior a los tiempos de entrega establecidos en los acuerdos de servicios realizados con las mencionadas áreas.


	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	CÓDIGO	GPQ-PR-01
		VERSIÓN	9
		FECHA EMISIÓN	28/02/2015
		FECHA ACTUALIZACIÓN	13/03/2026
		PÁGINA	10 de 13

7. CONTENIDO ESPECIFICO

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO
1	Radicar PQR y/o Recursos	Ingresar al sistema de información ARQ las pretensiones del usuario y soportes suministrado por el mismo validando antecedentes.	Auxiliar de servicio al cliente.	No. de radicado PQR.
2	Programación de visitas PQR catastro	De acuerdo con la solicitud del usuario y de ser necesario se programar visitas de catastro (auxiliares logísticos).	Coordinación de Facturación	Formato Acta de visita para actualización de datos GFR-FO-14
3	Programación de visitas PQR Operaciones.	De acuerdo con la solicitud del usuario y de ser necesario se programar visitas de operaciones.	Coordinación de Operaciones.	Acta Verificación de PQR de Servicio GPQ-RE-05
4	Asignar reparto para dar respuesta.	Calificación del reclamo teniendo en cuenta las pruebas que obran en el expediente y la información del sistema de información comercial.	Coordinador de servicio al Cliente.	Resolución o acto administrativo.
5	Ajustes	Efectuar los ajustes a que haya lugar de acuerdo con las políticas de reliquidación y las pretensiones del usuario y el marco legal vigente.	Asistente de facturación	Reliquidación de la factura.
6	Proyectar respuesta	Con base en el análisis del caso se procede a efectuar la respuesta en la plantilla que arroja el sistema para cada trámite.	Auxiliar de Servicio al Cliente	Resolución o acto administrativo.
7	Notificación electrónica	En el evento que el usuario autoriza la notificación electrónica se debe enviar máximo al día quinto contado a partir de la expedición del acto administrativo a través de la plataforma de la empresa de mensajería electrónica.	Auxiliar de Servicio al Cliente	Respuesta enviada con No. de Certificado electrónico de mensajería.
8	Citación	La citación se debe procesar y enviar máximo al día quinto	Auxiliar de Servicio al Cliente	Puesta en correo, guía de mensajería,

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	CÓDIGO	GPQ-PR-01
		VERSIÓN	9
		FECHA EMISIÓN	28/02/2015
		FECHA ACTUALIZACIÓN	13/03/2026
		PÁGINA	11 de 13

		contado a partir de la expedición del acto administrativo, bien sea por correo electrónico al usuario y/o empresa de mensajería para su entrega en terreno.		comprobante de empresa de mensajería
9	Devolución Citación	Al recibir la devolución de la Citación de parte de la empresa de mensajería, se debe publicar en la página web: la citación y constancia de la publicación en la cual deberá registrar el causal por el cual no fue posible realizar la entrega en la dirección de notificación.	Auxiliar de Servicio al Cliente	Citación publicada en página web y/o en oficina de atención al usuario
10	Presentación personal usuario.	La diligencia de notificación se surte cuando el usuario se presenta a la empresa dentro de los cinco días siguientes a la puesta en correo de la citación, para conocer la respuesta dada a su PQR.	Auxiliar de Servicio al Cliente	Notificación del Acto administrativo
11	Aviso	El aviso se debe generar el día sexto, si el usuario no se notificó personalmente dentro de los cinco días contados a partir de la puesta en correo de la citación.	Auxiliar de Servicio al Cliente	Puesta en correo, guía de envío de la empresa de mensajería
12	Devolución Aviso	Al recibir la devolución del Aviso de parte de la empresa de mensajería, se debe publicar en la página web: el aviso, copia integra del acto y constancia de la publicación en la cual deberá registrar el causal por el cual no fue posible realizar la entrega en la dirección de notificación.	Auxiliar de Servicio al Cliente	Aviso publicado en página web y/o en oficina de atención al usuario
13	Publicación Aviso	Una vez pasado los cinco días de la publicación se deberá desfijar el aviso y enviar al expediente para su archivo la constancia de	Auxiliar de Servicio al Cliente - Coordinadora Tecnología	Desfijación del Aviso

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	CÓDIGO	GPQ-PR-01
		VERSIÓN	9
		FECHA EMISIÓN	28/02/2015
		FECHA ACTUALIZACIÓN	13/03/2026
		PÁGINA	12 de 13

		publicación, aviso y acto administrativo.		
14	Envío del expediente de Apelación a la SSPD	Una vez surtido el proceso de notificación se deberá remitir el expediente debidamente organizado con oficio remisorio dentro de los tres días hábiles siguientes.	Auxiliar de Servicio Cliente- Coordinador Servicio al Cliente	Oficio remisorio con No. de radicado de la SSPD
15	Fallo SSPD	Una vez se reciba el fallo emitido por la entidad se registra en ARQ la decisión y se procederá a dar cumplimiento en los casos en que se ordene.	Auxiliar de Servicio Cliente- Coordinador Servicio al Cliente	Cumplimiento con No. radicado de la SSPD


8. ANEXOS

GFR-FO-14 Formato Acta de visita para actualización de datos

GPQ-RE-05 Verificación de PQR de servicio

HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
1	29/09/2008	Versión original
2	01/08/2009	Se mejora redacción
3	05/03/2010	Se modifican documentos referentes, se incluyen los diferentes medios de presentar un PQR
4	13/08/2013	Se realiza la actualización de conceptos referentes al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo; y de cargos.
5	06/12/2013	Se actualiza el procedimiento con base en la aplicación del software comercial.
6	25/03/2017	Se actualiza documento en cuanto al decreto 1077 del 2015 en cuanto a usuario residencial

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	CÓDIGO	GPQ-PR-01
		VERSIÓN	9
		FECHA EMISIÓN	28/02/2015
		FECHA ACTUALIZACIÓN	13/03/2026
		PÁGINA	13 de 13

7	15/12/2022	Se realiza actualización general del procedimiento con base en lineamientos corporativos
8	1/04/2025	Se ajusta objetivo y alcance, Inserción cuadro procedimiento PQR con cada una de las actividades y se incluye diagrama
9	13/03/2026	Ajuste general del procedimiento

Elaboró: Coordinador de servicio al cliente	Revisó: Coordinador nacional de servicio al cliente
Aprobó: Coordinador nacional de servicio al cliente	

COPIA CONTROLADA SI <input checked="" type="checkbox"/> NO
