RESOLUCIÓN No. [redacted] 0821

(14 NOV 2014)

Por la cual se adopta el manual para la atención de las peticiones, quejas, reclamaciones y recursos presentados por los usuarios de los servicios públicos domiciliarios que presta la EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL.

EL GERENTE DE LA EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL en uso de sus facultades constitucionales, Legales y estatutarias.

CONSIDERANDO:

Que en el artículo 209 de la Constitución Política y en el artículo 3º de la Ley 1437 de 2011 se determina que, las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado, y así mismo, los funcionarios deben tener presente que la actuación administrativa se desarrollará con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia. Publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

Que se debe recibir, tramitar, decidir y resolver todas las peticiones, quejas, reclamos y recursos que los peticionarios y el público en general formulen con ocasión de la prestación del servicio y el objeto social de la Entidad, conforme a los postulados constitucionales y legales, en especial las disposiciones contenidas en la Ley 1437 de 2011, la Ley 142 de 1994 y la Ley 689 de 2001.

Que una de las maneras más habituales con las cuales los usuarios se relacionan con el prestador del servicio público es a través del ejercicio de derechos de petición en interés particular, razón por la cual la ley de los Servicios Públicos Domiciliarios, en su artículo 153, señaló la obligación de las empresas de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones, quejas, reclamaciones y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, suscriptores o suscriptores potenciales, con relación a todas las actividades y operaciones que se realicen para la prestación del servicio o la ejecución del contrato de servicios públicos.

Que el Artículo 154 de la ley 142 de 1994, señala que *"el recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que*

expresamente lo consagre la ley. 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..."

Que, consciente de la importancia de éste tema y en cumplimiento de una de sus obligaciones constitucionales y legales, La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL", ha considerado necesario expedir el ***"EL MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS QUE PRESTA LA EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL ",*** con el fin de contar con un régimen público y uniforme de recepción, trámite y respuesta de las PQR.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- Adoptar el Manual para la atención de las peticiones, quejas, reclamaciones y recursos presentados por los usuarios de los servicios públicos domiciliarios que presta la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado S.A. E.S.P OFICIAL "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL"

ARTÍCULO SEGUNDO.- DEFINICIONES. Para los efectos del presente manual se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

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: Son aquellos que deciden directa o indirectamente el fondo del asunto o hacen imposible continuar con la actuación

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

CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS: Es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una persona prestadora de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo con estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados

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

Acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL"

DOCUMENTO PÚBLICO EN MEDIO ELECTRÓNICO: Los documentos públicos autorizados o suscritos por medios electrónicos tienen la validez y fuerza probatoria que le confieren a los mismos las disposiciones del Código de Procedimiento Civil.

Las reproducciones efectuadas a partir de los respectivos archivos electrónicos se reputarán auténticas para todos los efectos legales

EXPEDIENTE ELECTRÓNICO: El expediente electrónico es el conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un procedimiento administrativo, cualquiera que sea el tipo de información que contengan.

FACTURA REEMPLAZO: Es la cuenta que la entidad prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario o suscriptor después de realizado un ajuste a la factura objeto de reclamación por parte del usuario o cuando quedan pendientes de decisión, los valores reclamados.

LÍNEA 116: Es el canal de atención telefónico gratuito que dispuso la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado S.A. E.S.P OFICIAL "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL" para la atención telefónica, por el cual es posible solicitar información y adelantar algunos trámites sin necesidad de dirigirse a un punto de atención

NOTIFICACIÓN: Es el procedimiento mediante el cual se da a conocer un acto administrativo de carácter particular

PETICIÓN: Acto de cualquier persona particular o pública, suscriptor o no, dirigido La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado S.A. E.S.P OFICIAL "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL" para solicitar, en interés particular o general una actuación o acuerdo relacionado con la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, pero que no tiene el propósito de conseguir la revocación o modificación de una decisión tomada por la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL" respecto de uno o más suscriptores en particular.

PETICIONARIO: Aquella persona (natural o jurídica), que presenta ante la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL" una petición, una queja, un reclamo o un recurso.

PQR: Puede ser una Petición, una Queja, una Reclamación o un Recurso dependiendo del caso.

QUEJA: Medio por el cual, el usuario o suscriptor pone de manifiesto, de manera escrita o verbal, su inconformidad con la actuación de determinado o determinados funcionarios de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL", o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

RECLAMACIÓN: Solicitud escrita, verbal o por medio electrónico, del suscriptor o usuario con el objeto que la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL" revise la facturación de los servicios públicos prestados, para tomar

una posterior decisión definitiva del asunto de conformidad con los procedimientos establecidos en el CSP y en la normatividad vigente.

RECURSO DE APELACIÓN: Es un acto del suscriptor o usuario que interpone ante La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL", con destino a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que se aclare, modifique o revoque una decisión de un acto administrativo proferido por La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL". En servicios públicos el recurso de apelación se debe interponer junto con el recurso de reposición para el evento en que la decisión de la reposición no sea favorable al recurrente.

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 Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL" le haya negado el recurso de reposición o de apelación.

RECURSO DE REPOSICIÓN: Es el recurso que presenta el usuario ante el La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL", solicitando que se revoque, modifique, adicione o aclare una de sus decisiones. En especial procede el recurso de reposición contra los actos que nieguen el contrato de prestación del servicio, o las actuaciones relativas a suspensión, terminación, corte y facturación.

RECURSO: Es un acto del suscriptor o usuario para que la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL" o la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios revisen ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato de servicios públicos.

SEDE ELECTRÓNICA: Corresponde al portal de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL" www.ibal.gov.co .

SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO: Es el servicio de distribución de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión, medición y las actividades complementarias de captación de agua y su procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.

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

SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO: La Ley de Servicios Públicos Domiciliarios establece que pasado el término de 15 días hábiles contados a partir de la fecha de la presentación de las PQR en interés particular, sin que la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL" 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 Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL" podrá suspender este plazo cuando se requiera la práctica de pruebas, durante el término fijado para dar repuesta, dando el

correspondiente aviso al usuario.

SSPD (Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios): Es un una entidad 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 se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

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.

VIA GUBERNATIVA: Es el conjunto de actuaciones que realiza la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL" para dar respuesta a una solicitud del usuario, incluyendo las decisiones y los recursos que procedan

ARTÍCULO TERCERO.- GENERALIDADES: Para el trámite general definido en el presente Manual se tomaran en cuenta las siguientes generalidades:

ARCHIVO ELECTRÓNICO DE DOCUMENTOS. Si la actuación administrativa se adelanta por medio electrónico, los documentos se archivarán en el mismo medio. También podrán archivarse por este medio todos los documentos emitidos por la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL" 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.

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 Articulo 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 a los interesados y no dará lugar a cambios en el sentido de la decisión ni revivirá los términos para demandar el acto.

DEBER DE INFORMACION.- 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.

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.

FORMACION DEL EXPEDIENTE ELECTRONICO.- 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 Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL" conservará copias de seguridad que cumplan con los requisitos de archivo y conservación en medios electrónicos conforme con la ley.

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 diez (10) días siguientes al de la recepción de la petición si se presentó por escrito. Dentro de ese término remitirá la petición al ente competente y comunicará al peticionario, anexando copia del oficio con el cual la envió. Los términos para la respuesta correrán a partir del día siguiente de la recepción de la petición por el competente.

CONSULTAS.- La consulta debe estar relacionada con -la prestación del servicio y se resuelven dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

PETICIONES DE DOCUMENTOS.- Se resolverán 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 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 Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL" envíe la documentación correspondiente.

PETICIONES INCOMPLETAS.- Se entiende por petición incompleta la que no cumple los requisitos esenciales previstos en el artículo 4.1. de la presente resolución, o 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 La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL" , , 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 complemente la petición.

En caso que el peticionario no atienda el requerimiento La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL" , se entenderá que desistió de la petición, salvo que el interesado antes de vencerse el plazo concedido solicite ampliación del mismo por un término igual.

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 IRRESPETUOSAS 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.

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 de 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 de acueducto y alcantarillado PQR 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 autorización para ser representado por un tercero deberá constar por escrito.

M. SV

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.

ARTÍCULO CUARTO- TRÁMITE GENERAL DE UNA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMACIÓN Y RECURSO.

4.1. RECEPCIÓN

LA SOLICITUD.- Las peticiones, quejas y reclamaciones se pueden formular en forma escrita o verbal en los puntos de atención definidos por la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL" así como a la línea 116 o el portal de Internet www.ibal.gov.co .

Para presentar una petición el interesado debe suministrar la siguiente información:

* Nombre de la Entidad a la que se dirige.

* Descripción clara de los motivos de la petición y la indicación precisa de lo que se pretende.

* Relación de los documentos que anexa o pruebas que solicita, (si aplica).

* Nombre e identificación de quien presenta la petición.

* Dirección del predio y/o cuenta contrato.

* Indicar claramente la dirección para recibo de respuesta, el número telefónico y correo electrónico, en caso de solicitar la notificación por este medio electrónico.

* Firma del peticionario (si aplica).

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.

En todos los casos una vez radicada la PQR, el usuario recibirá el número de radicado que proporcione La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL".

Cuando el peticionario no haya efectuado el pago de la factura objeto de reclamo, La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL" deberá expedir una factura reemplazo, la cual conservará el mismo plazo para su pago de la factura original. Lo anterior, aplica igualmente para las facturas vencidas en cuyo caso la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL" tomará las medidas a que haya lugar.

En la factura reemplazo que se expida, será suspendido el cobro de la partida en discusión entre La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL", y el peticionario, y ésta quedará como una partida en estudio, que no será cobrada al peticionario hasta que se resuelvan los recursos de reposición o apelación y sea notificada la decisión sobre los mismos, con los que se agota la vía gubernativa y la decisión queda en firme.

En tal sentido, en la factura reemplazo sólo se cobrarán, según el caso y por regla general, el consumo promedio histórico o el consumo calculado para los eventos en que no haya medición, o el monto no reclamado.

No es necesario el pago de la factura original como requisito para el recibo y radicación de la PQR.

Sin embargo, como requisito para la presentación del recurso de reposición, es necesario la cancelación de la factura reemplazo.

4.2. GENERACIÓN 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 evitando la trascripción de normas.

Cuando no fuere posible resolver o contestar al interesado dentro de los términos previstos, se comunicará esta circunstancia antes del vencimiento del término, manifestado los motivos de la demora y señalando el plazo en el que se dará respuesta de acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1437 de 2011 y 158 de la Ley 142 de 1994.

Al generar una respuesta de una PQR se debe tener en cuenta:

* La respuesta debe ser completa. Se debe atender todos y cada uno de los planteamientos y/o cuestionamientos elevados por el peticionario La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL"

* La respuesta debe ser motivada. Se deben motivar todas y cada una de las decisiones que toma respecto de los planteamientos y/o cuestionamientos elevados por el peticionario la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL", con fundamento en todos los medios de prueba que se encuentren a su alcance.

* 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.).

* Se debe informar al peticionario que contra todas las decisiones de La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL" procede el recurso de reposición y en subsidio el recurso de apelación, y por lo tanto, deben interponerse de manera conjunta.

* En caso de respuesta negativa o parcialmente desfavorable al usuario de una reclamación, 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.

* 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.

En el momento de resolver una PQR, se pueden presentar los siguientes eventos:

1. La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL" responde a la solicitud el peticionario puede interponer los recursos a que haya lugar de conformidad con la Ley 1437 de 2011 y la Ley 142 de 1994.

2. La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL" no responde dentro del término legal, se configura el silencio administrativo positivo y deberá proceder a acceder a lo solicitado por el peticionario.

De tratarse de una petición que se deba resolver con una actuación de la Entidad, el funcionario o representante competente deberá tomar las medidas para que ésta se ejecute de manera adecuada y durante el término fijado por la ley para atender las peticiones, y una vez ejecutada se dará noticia al interesado, cuando se considere que éste no está enterado de la actuación o se trate del apoderado u otra persona que se presuponga no se entera directamente de la actuación.

4.3. ENTREGA Y/O NOTIFICACIÓN DE LA RESPUESTA

Una vez La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL" ha efectuado el correspondiente análisis de los hechos y las pruebas existentes debe emitir una respuesta al solicitante dándole a conocer la decisión.

Si la respuesta es favorable 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.

Salvo las quejas, solicitudes en interés de la Empresa o las peticiones que impliquen ejecución, la decisión de La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL" debe ser notificada personalmente o por medio electrónico, entregándole una copia gratuita de la misma.

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

ARTÍCULO QUINTO- PRESENTACIÓN DE PQR EN LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE. Los interesados pueden presentar sus peticiones, quejas o reclamaciones a través de cualquiera de los siguientes canales de atención, los cuales tienen unas características especiales, a saber:

5.1. PQR PRESENCIAL

Cuando el peticionario decida presentar una PQR de forma verbal en uno de los centros de atención de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL", es necesario tener en cuenta como mínimo los siguientes aspectos:

1. El peticionario debe cumplir con los requisitos necesarios para presentar su PQR según sea el caso, de acuerdo con lo establecido dentro del Manual de Trámites.

2. La respuesta a una PQR verbal, podrá darse de forma verbal en caso que sea posible entregar una respuesta inmediata al peticionario por parte del funcionario de atención al cliente. De ser así, es obligatorio que el funcionario registre la solicitud en el sistema y le suministre el número de contacto y entregue la constancia del requerimiento expedido por el sistema de información empresarial, fecha y firma de quien entrega y lo recibe.

3.Si no es posible en ese momento, dar una solución a la PQR presentada por el peticionario, es responsabilidad del funcionario de atención al cliente informar al peticionario los motivos que imposibilitan la respuesta inmediata, así como el procedimiento que se adelantará para la solución de la misma. En este caso el funcionario de atención deberá informarle al peticionario que la respuesta se dará por el call center de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL" al número telefónico registrado con la presentación de la petición verbal.

4. Para el caso de una PQR 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 PQR; si 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 los puntos ya enunciados.

5.2. PQR ESCRITA

En caso de presentar la PQR escrita personalmente o por correo certificado, se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. El funcionario de atención al cliente deberá verificar los requisitos para la presentación de un derecho de petición (ver numeral 4.1).

2. Las PQR escritas, deberán ser radicadas por el funcionario de atención al cliente con sus documentos soporte dentro del sistema de información empresarial y entregar copia del radicado al peticionario.

3. Es responsabilidad del funcionario de atención al cliente, informar el procedimiento para la generación y entrega de la correspondiente respuesta.

5.3. LINEA 116

Cuando el peticionario decida presentar una PQR a través de la Línea 116, es necesario tener en cuenta como mínimo los siguientes aspectos:

1. Para toda PQR presentada en la Línea 116, el funcionario de atención al cliente del call center, debe comunicar al peticionario el número de consecutivo (contacto) que soporte su recepción y registró dentro del sistema de información empresarial La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL".

2. Es responsabilidad del funcionario de atención al cliente del call center, si es posible, dar respuesta inmediata a la PQR presentada por el peticionario.

3. En caso en que no sea posible dar una respuesta inmediata a la PQR, el funcionario de atención al cliente del call center, deberá informar al peticionario las razones que sustentan esta imposibilidad, así como el número de identificación de la petición en el sistema de información empresarial con el cual La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL" procederá a dar oportuna respuesta, que será comunicada por el mismo medio al número telefónico registrado con la presentación de la petición.

4. Para el caso de una PQR presentada por call center, si el funcionario de atención al cliente 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 PQR; 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 www.acueducto.com.co/

5.4. PORTAL DE INTERNET – MEDIO ELECTRÓNICO

Cuando el peticionario decida presentar una PQR a través del portal de Internet www.acueducto.com.co/, se deberá tener en cuenta:

1. El funcionario de atención al cliente deberá verificar los requisitos para la presentación de una petición (ver numeral 4.1).

2. La respuesta a la PQR presentada por Internet deberán ser por escrito de acuerdo con lo establecido en el procedimiento "Atención y trámite de PQR".

ARTÍCULO SEXTO.- 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 Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL" sólo le es oponible al usuario cuando éste conoce jurídicamente la respuesta dada a su petición, reclamación, queja o recurso; es decir la misma debe ser notificada.

6.1. NOTIFICACIÓN PERSONAL.

Consiste en la comunicación directa al interesado, o a su apoderado, del contenido de una decisión.

Es la forma principal e idónea de notificación. La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL" debe darle prioridad y buscar por todos los medios posibles su ejecución con el fin de garantizar el derecho de defensa y el debido proceso dentro de la actuación.

La notificación personal también puede efectuarse por medio electrónico siempre y cuando el peticionario acepte ser notificado de esta forma.

6.1.1 TRÁMITE

M. SU

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 fax o correo electrónico registrado, con el fin de que se acerque al La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL" o a la oficina respectiva para surtir la notificación.

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.

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 Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL" por un término de cinco (5) días.

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

3. 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.

6.2. 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.

ARTÍCULO SÉPTIMO.- RECURSOS. El afectado con una decisión con la cual no está de acuerdo, puede acudir dentro de los plazos informados ante La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL" 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 Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL" puede interponer los recursos previstos en la Ley 1437 de 2011 y Ley 142 de 1994, los cuales debe presentar en los puntos de atención La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL"

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.

La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL" 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.

DESISTIMIENTO.- El recurrente podrá desistir del recurso en cualquier tiempo.

Los recursos que puede interponer el peticionario son:

7.1. RECURSO DE REPOSICIÓN:

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 La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL" .

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 decrete la práctica de pruebas, bien sea por solicitud del interesado o las decretadas de oficio por La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL", 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.

7.2. RECURSO DE APELACIÓN:

El recurso de apelación se interpone simultáneamente con el recurso de reposición. Si el recurso de reposición se responde en forma negativa (total o parcialmente) al usuario, la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL" 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 la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL" 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, el Acueducto 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.

7.3. 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 la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL" negó el recurso de apelación,.

7.4 TRÁMITE

1. Si el usuario sólo interpone el recurso de reposición: El Acueducto debe revisar su decisión teniendo en cuenta los nuevos argumentos y pruebas que el peticionario presentó.

1.1 Si la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL" considera que su decisión se ajustó a derecho y la confirma o la modifica parcialmente, se le debe notificar al peticionario informándole que contra la misma ya no procede ningún otro recurso, se da por agotada la vía gubernativa y queda en firme la decisión

1.2 Si la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL" considera que es procedente revocar la decisión inicial, lo hará y notificará de la misma al peticionario.

2. Si el usuario interpone recurso de apelación, como subsidiario: El Acueducto una vez resuelto el recurso de reposición y este no es íntegramente favorable a las peticiones del usuario, enviará el expediente a la SSPD con el fin de que ellos surtan el recurso de apelación y tomen una decisión.

2.1. Si la SSPD decide modificar o revocar la decisión La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL" , notifica al recurrente y al La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL" para que de aplicación a lo ordenado por el ente de control.

2.2. Si la SSPD decide inhibirse o confirmar la decisión La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL" , notifica al recurrente y La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL"

En este caso la decisión de la Empresa queda en firme y el peticionario ya no tiene más recursos contra la misma.

2.3 Si La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL" confirma su decisión pero niega el recurso de apelación, debe notificar al peticionario de su decisión. Y conceder el recurso de queja que el interesado interpondrá directamente ante la SSPD. En este caso el ente de control puede:

2.3.1 Confirmar la decisión de la Empresa declarando improcedente el recurso de queja.

2.3.2 Conceder y/o acceder al recurso de queja, para lo cual ordenará La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL" dar trámite al recurso de apelación y remitir el expediente a la SSPD.

ARTÍCULO OCTAVO.- 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.

La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL" 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., la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL" 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.

ARTÍCULO NOVENO.- ACTUALIZACIÓN. La actualización y mejoramiento del presente manual estará bajo la responsabilidad del Proceso de Gestión Comercial – Jefe Atención al cliente y PQR, - en coordinación con Proceso de Gestión Jurídica de la Empresa IBAL S.A. E.S.P OFICIAL.

ARTÍCULO DÉCIMO.– Procedimientos y formatos: Como complemento al presente manual se adoptan todos los procedimientos y formatos que hagan parte del proceso de atención al cliente y que tengan que ver con la presentación y atención de peticiones, quejas, reclamaciones y recursos, dentro del sistema de gestión de la calidad. 0

ARTÍCULO DECIMO PRIMERO.- La presente resolución se suscribe en dos (2) ejemplares, con destino a la Secretaría General y carpeta de manuales Proceso Gestión Comercial

ARTÍCULO DECIMO SEGUNDO- VIGENCIA: La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

PÚBLIQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Ibagué, a los 14 NOV 2014

CARLOS JOSE CORRAL ALBARELLO
Gerente

Vo.Bo. Secretaría General

Revisó : Oscar Andes Gutiérrez Ramírez - Jefe Grupo Servicio al Cliente

Revisó: Cesar Augusto Jiménez Pareja - Jefe Atención al cliente y PQR.

Elaboró: Maria Gladys Giraldo Suarez - Profesional en Atención al cliente