MANUAL DE ATENCION DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS DEL IBAL S.A E.S.P. OFICIAL.

CONTENIDO

1. **INTRODUCCION……..…… 4**

2. OBJETIVO…… …… 5

3. TERMINO Y DEFINICIONES……..…… 6

4. CONDICIONES GENERALES……..…… 10

4.1 DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS……..… 10

4.2. DEBERES DE LAS AUTORIDADES EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO…..…… 11

5. ASPECTOS GENERALES A CONSIDERAR …….. 11

6. PRESENTACIÓN Y TRÁMITE DE UNA PETICION, QUEJA O RECLAMACION…… …… 14

6.1. **PQR ESCRITA …… ….. 14**

6.**2 PQR VERBAL…… 15**

7. **TRÁMITE GENERAL DE UNA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMACIÓN. …….. 19**

8. GENERACION DE RESPUESTA…….. 20

8.1. ANALISIS PREVIO POR PARTE DEL ANALISTA DE PQR…….. 20

8.2 FORMALIDAD DE LA RESPUESTA…… 21

8.3 CONTENIDO DE LA RESPUESTA…… 21

9. NOTIFICACIÓN……... 22

9.1 TRÁMITE CITACION PARA NOTIFICACION …… 23

10. NOTIFICACIÓN POR AVISO…… 23

11. EXPEDIENTE…… 24

12. PQR PRESENCIAL…… 24

13. RECURSOS…….. 28

13.1 RECURSO DE REPOSICIÓN…….. 29

13.2 RECURSO DE APELACIÓN…… 29

13.3 RECURSO DE QUEJA…… 30

14. GENERACION DE RESPUESTA Y/O DECISION RECURSOS REPOSICION Y APELACIÓN…….. 30

14.1 REPOSICIÓN…….. 30

14.2. APELACIÓN…… 30

14.3 AMPLIACIÓN DE TÉRMINOS…… 31

15. TRÁMITE DE LOS RECURSOS…….. 31

16. SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO…… 32

17. DESISTIMIENTO…… 32

18. LINEA 116 …… 33

19. PORTAL DE INTERNET - MEDIO ELECTRÓNICO…… 33

20. TRAZABILIDAD DE LOS DERECHOS DE PETICION…… 34

1. INTRODUCCION

La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado, **IBAL S.A ESP OFICIAL,** Constituida desde 1989, mediante Acuerdo 034, como establecimiento Público de Orden Municipal Descentralizado, especializada en el tratamiento y suministro de agua potable para el consumo humano y recolección de aguas residuales, con radio de acción dentro del Perímetro hidráulico urbano de Ibagué.

El contrato de Condiciones Uniformes de la Empresa, para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, Clausula Decima Sexta- el suscriptor o usuario tiene derecho a presentar peticiones, reclamaciones, quejas y recursos ante la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado, **IBAL S.A ESP OFICIAL** y a que éste le notifique en debida forma la correspondiente respuesta.

Así mismo el nuevo estatuto anti corrupción en su Art. 73 establece la importancia de la atención de PQR y la implementación de un plan anticorrupción al interior de la Entidad, por lo que se concluye la necesidad de organizar un eficiente sistema de PQR con el fin de centralizar su recepción, dar respuesta oportuna a los requerimientos y soluciones a las solicitudes de los ciudadanos usuarios y/o suscriptores del servicio de Acueducto y Alcantarillado que presta el IBAL S.A ESP. OFICIAL.

El manual de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias se concibe como un documento guía dirigido a todos los funcionarios del Proceso de Gestión Comercial y Atención al Cliente, con el fin de Establecer los lineamientos para recibir, registrar, clasificar, direccionar, hacer seguimiento, analizar y dar respuesta oportuna y de fondo a los requerimientos presentados por los usuarios y/o suscriptores del servicio de acueducto y alcantarillado, las distintas entidades y/o personas naturales o jurídicas, ante el IBAL S.A. ESP. OFICIAL, a través de los diferentes canales y/o medios de comunicación, teniendo en cuenta las disposiciones legales vigentes.

2. OBJETIVO

El manual de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias se concibe como un documento guía dirigido a todos los funcionarios del Proceso de Gestión Comercial y Atención al Cliente.

Inicia con la recepción verbal o escrita de la petición, queja o recurso; análisis y clasificación de los requerimientos presentados por los usuarios y/o suscriptores y Alcantarillado IBAL S.A. ESP. OFICIAL, y finaliza con el seguimiento, respuesta y cierre del PQR, para continuar con la evaluación retroalimentación del servicio y la implementación de acciones para la mejora continua del proceso.

3. TERMINOS Y DEFINICIONES

Para los efectos del presente se tendrán en cuenta los siguientes términos y definiciones:

ANÓNIMO: Manifestación escrita, verbal o telefónica sin autor determinado o determinable, a través de la cual se da a conocer una inconformidad o una irregularidad. Los anónimos que carezcan de los requisitos a los cuales hace referencia el artículo 81 de la Ley 962 de 2005, deben ser tramitados y resueltos bajo los parámetros de los artículos 17, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – C.P.A.C.A.

ATENCIÓN: Son las acciones planeadas que realiza la empresa a través de los canales existentes para que los ciudadanos puedan realizar trámites, servicios, solicitar información, orientación o asistencia técnica relacionada con la misión del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL.

CANAL ESCRITO: Es el medio que permite la interacción, entre el ciudadano y la Empresa, a través del uso de correspondencia o comunicación escrita para realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL.

CANAL PRESENCIAL: Es el espacio físico dispuesto por la Empresa en cual los ciudadanos interactúan de forma directa y personalizada con la Oficina de Atención al Cliente con el fin de realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL.

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: Aquellos que deciden directa o indirectamente y de manera definitiva el fondo del asunto o hacen que imposible continuar con la actuación.

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

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES (CCU): Es un acto jurídico, consensual, bilateral, de tracto sucesivo y oneroso, en virtud del cual la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL se obliga a prestar a un suscriptor o

usuario a cambio de una contraprestación en dinero, el servicio público domiciliario de Acueducto y Alcantarillado, de acuerdo con estipulaciones que han sido definidas por la empresa de conformidad con la ley.

CRA: Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

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

DOCUMENTO ELECTRONICO: Es la información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares.

DOCUMENTO ELECTRÓNICO DE ARCHIVO: Es el registro de información generada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, que permanece en estos medios durante su ciclo vital.

FACTURA REEMPLAZO: Es la factura que la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL entrega o remite al usuario o suscriptor después de haber realizado una corrección o ajuste en virtud de una reclamación o cuando quedan pendientes de decisión valores en reclamación.

LINEA 116: Es el canal telefónico gratuito dispuesto por la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A ES.P OFICIAL, para la atención de emergencias sin que el peticionario deba dirigirse a un punto de atención.

NOTIFICACIÓN: Es el acto jurídico por medio del cual el IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL comunica de manera formal a una persona el contenido de un acto administrativo de carácter particular. Tiene como finalidad principal el ejercicio del derecho a la defensa por parte de quien es notificado.

NOTIFICACION PERSONAL: Acto formal que tiene lugar en el espacio físico dispuesto por la Empresa y que consiste en la comunicación personal al usuario o peticionario de una decisión adoptada por la Empresa frente a una petición y que se materializa con la entrega de la copia íntegra del Acto Administrativo proferido por el IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL.

NOTIFICACION POR AVISO: Aquella que tiene lugar cuando no es posible hacer la notificación personal. Se hará por medio de aviso que deberá expresar su fecha y la de la providencia que se notifica, su naturaleza, el nombre de las partes 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.

PETICIÓN: Es la manifestación verbal o escrita de una persona natural o jurídica que tiene como propósito obtener resolución por parte de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A E.S.P OFICIAL" de un asunto relacionado con la prestación, facturación o instalación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.

PETICIONARIO: Es la persona natural o jurídica, que presenta ante la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL SA ES.P OFICIAL una petición, una queja, un reclamo o un recurso.

PQR: Abreviatura para indicar que la empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A E.S.P OFICIAL ha recibido una petición, una Queja, una Reclamación o un Recurso.

QUEJA: Es la manifestación del usuario o suscriptor mediante la cual pone de manifiesto, de manera escrita o verbal, su inconformidad con la actuación de la del suscriptor o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

RECLAMACIÓN: Solicitud verbal o escrita del suscriptor o usuario que tiene como finalidad obtener la revisión de la factura por parte de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL SA ES.P OFICIAL por un presunto cobro indebido por concepto de prestación del Servicio Público de Acueducto y Alcantarillado.

RECURSO DE APELACIÓN: Es el medio de impugnación a través del cual el suscriptor o usuario expresa su inconformidad con una decisión proferida por la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL SA ES.P., con la finalidad que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se pronuncie sobre la decisión adoptada por la empresa. Se debe interponer en subsidio del recurso de reposición.

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 "ISAL S.A. E.S.P OFICIAL" le haya negado el recurso de reposición o de apelación.

RECURSO DE REPOSICIÓN: Es el mecanismo de defensa a través del cual el usuario solicita a la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL" que revoque o modifique la decisión proferida al resolver una petición. Es tramitado por el mismo grupo de la empresa que la tomó la decisión inicial.

RECURSO: Es el medio de defensa con que cuenta un usuario para que la empresa revise las decisiones con el fin de que aclare, modifique o revoque la decisión.

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 tratada 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 como transporte, tratamiento y disposición final de aguas residuales

SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO: La Ley de Servicios Públicos Domiciliarios establece que pasado el término de 15 días hábiles contados r, 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.

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS (SSPD): Es una Empresa 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 el IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL ha celebrado un Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) para la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado.

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.

ETAPA DE CONCLUSION: 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

4. CONDICIONES GENERALES

4.1 DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS:

4.1.1. Derechos de las personas ante las autoridades. En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:

a. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
b. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
c. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
d. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
e. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
f. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
g. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
h. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

4.1.2. Deberes de las personas: Correlativamente con los derechos que les asisten, las personas tienen, en las actuaciones ante las autoridades, los siguientes deberes

a. Acatar la Constitución y las leyes

b. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.

c. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.

d. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

4.2. DEBERES DE LAS AUTORIDADES EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO. Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

a. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.

b. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.

c. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención

d. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos.

e. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax, por medios electrónicos u otros canales de atención.

f. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.

g. Habilitar espacios idóneos para atención cómoda y ordenada del público.

h. Todos los demás que señalen la Constitución, la Ley y los Reglamentos.

5. ASPECTOS GENERALES A CONSIDERAR

Para el trámite general definido en el presente Reglamento se tomaran en cuenta los siguientes aspectos:

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.

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.

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 los interesados y no dará lugar a cambios en el sentido de la decisión ni revivirán 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. El costo de fotocopias, copias o reproducciones magnéticas de documentos deberán ser asumidas por el interesado.

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.

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 cinco (5) días siguientes al de la recepción de la petición si se presentó por escrito. Dentro de ese término remitirá la petición a la entidad competente y comunicará al peticionario, anexando copia del oficio con el cual la envió e indicando que los términos para la respuesta correrán a partir del día siguiente de la recepción de la petición por el competente.

CONSULTAS.- Es una modalidad de Derecho del Petición y consiste en una consulta que debe estar relacionada con la prestación del servicio y se resuelven dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

PETICION DE DOCUMENTOS.- Es una modalidad del Derecho de Petición y consiste la solicitud por parte del interesado de copia de documentos que reposan en el archivo de la Empresa, se debe resolver 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 revestir carácter de 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 y 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 de 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.

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 dé 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 POR 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 autorizado para ser representado por un tercero deberá constar por escrito.

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.

6. PRESENTACIÓN Y TRÁMITE DE UNA PETICION, QUEJA O RECLAMACION.

RECEPCIÓN DE 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 través de la línea 116 por medio telefónico o el portal de Internet www.ibal.gov.co .

6.1 PQR ESCRITA

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

a. El funcionario de Ventanilla Única deberá verificar que los requisitos para la presentación de un Derecho de Petición se cumplan, en caso contrario deberá indicar al peticionario las falencias de las que adolece el escrito, para que de ser posible, sea subsanado inmediatamente.

b. Las PQR escritos, deberán ser radicadas por el funcionario de Ventanilla Única con sus documentos soporte dentro del sistema de información empresarial (SOLIN y CAMALEON) y entregar copia del radicado al peticionario.

c. Es responsabilidad del funcionario de Ventanilla Única, informar el procedimiento para la generación y entrega de la correspondiente respuesta.

6.2 PQR VERBAL

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

a. En los trámites verbales que realicen los usuarios es obligatorio solicitarles el número de matrícula, la dirección exacta de notificación, numero telefónico y el nombre de quien realiza la reclamación, así sean los mismos datos que reposan en la factura.

   Si el usuario se rehúsa a suministrar la dirección de correspondencia, el funcionario dejará la observación en el trámite y le informará al usuario que la respuesta en caso de no resolverse de forma directa será enviada a la dirección del predio objeto de facturación, lo cual debe ser refrendado a través de la firma del peticionario.

b. Para el caso de un 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 y 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 el punto de Atención y Servicio.

c. El funcionario de la Empresa, encargado de la atención al usuario en la plataforma y/o front, deberá asumir la responsabilidad de recepcionar la petición verbal del usuario y de acuerdo a su competencia, conocimientos y especialidad resolver en

primera instancia la petición planteada o en su defecto dar traslado al área correspondiente e informar al usuario.

d. 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, suministre el número de radicado y entregue al usuario la constancia del requerimiento expedido por el sistema de información empresarial, fecha y firma de quien entrega y de quien recibe, como formalismo de la notificación al interesado.

e. Los funcionarios de FRONT, están facultados para:

- Orientar al peticionario para dar orden a sus requerimientos, así como una solución directa o inmediata o por el contrario el traslado a dependencia correspondiente, en un tiempo no mayor de 15 minutos.

- Realizar Solución Directa de la petición si es procedente y en consecuencia modificar lo pertinente en el sistema, solicitar la aplicación de la solución, la liquidación en caso de ser necesarios y realizar la entrega de la factura modificada al Usuario.

- Efectuar descuentos y modificaciones superiores a monto de quinientos mil pesos ($500.000,oo) MCTE. Previa autorización del jefe de área inmediato.

- Las reclamaciones mayores a los últimos cinco periodos de facturación, no son susceptibles de solución directa, por ello deben pasar a respuesta escrita por parte del personal analista de Atención al Cliente y PQR.

f. De no ser posible dar una solución directa al PQR presentada por el peticionario, es responsabilidad del funcionario de Atención al Cliente y PQR, informar al peticionario los motivos que imposibilitan la respuesta inmediata, así como el procedimiento que se adelantará para la solución de la misma. (mismo tramite de respuesta a PQR escrito).

g. Las reclamaciones por predio deshabitado no proceden contra facturas que tengan más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por la empresa, será necesario que el solicitante acredite factura del último período del servicio de acueducto, en la que se pueda establecer que no se presentó consumo de agua potable y además factura del último período del servicio de energía, en la que conste un consumo inferior o igual a cincuenta (50) kilowats/ hora-mes, conforme a lo conceptuado por la Superintendencia de Servicios Públicos.

h. En los casos que se evidencie que existe una acumulación de lecturas no superior a cinco (05) meses de facturación expedida por la Empresa, se procederá a efectuar un ajuste de lectura tomando como referencia la lectura real.

i. Cuando un usuario por error involuntario le cancela la factura a otro usuario, se procederá aplicar el pago correctamente descontado el valor pagado, y cargando el mismo a la matricula que por error se le aplico, presentando en original la última factura cancelada.

j. Se realizará cambios de estrato y como requisito el solicitante deberá presentar el Certificado de Estratificación, expedido por la Secretaría de Planeación Municipal de Ibagué y en el evento que la dirección de dicho certificado no coincida con la reportada el sistema de facturación, también deberá adjuntar el certificado de nomenclatura.

k. Para el cambio de nombre el solicitante deberá acreditar la propiedad del bien inmueble objeto de matrícula, presentando el Certificado de Tradición y libertad, con una vigencia no superior a noventa (90) días, junto con la copia de la Cedula de ciudadanía de quien acredite la propiedad.

l. Para el cambio de dirección, se requiere que el solicitante anexe el certificado de nomenclatura expedido por la Secretaria de Planeación Municipal de Ibagué

m. La solicitud de suspensión del servicio de acueducto por mutuo acuerdo, debe ser realizada directamente por el propietario, suscriptor, poseedor o arrendatario del inmueble objeto de la medida, o en su defecto un tercero debidamente autorizado por el propietario del predio, fotocopia del documento de identidad y encontrarse a paz y salvo con la empresa.

n. Para efectos de financiaciones, el usuario deberá acreditar la propiedad del bien inmueble el cual es objeto de facturación, presentando copia de la cedula de ciudadanía que coincida con el nombre del suscriptor, en su defecto podrá solicitarla el arrendatario, comodatario, usufructuario, etc., previa autorización del propietario adjuntado el documento de identidad.

o. En virtud de la Resolución 0612 del 20/06/2013, proferida por el IBAL, por medio de la cual se adopta el Reglamento Interno de Recaudo y Normalización de la Cartera de la Empresa, en su capítulo tercero – artículo noveno. CELEBRACIÓN DE ACUERDOS DE PAGO: "…la celebración de acuerdos de pago y financiaciones hasta por un plazo máximo de sesenta (60) meses se realizarán de acuerdo con los siguientes parámetros:"

SECTOR RESIDENCIAL: "… cancelar al momento de suscripción del acuerdo al menos el diez (10%) del valor total de la deuda."

SECTOR OFICIAL, EMPRESARIAL, COMERCIAL Y OTROS: "… cancelar al momento de la suscripción del acuerdo al menos el veinte (20%) del valor total de la deuda."

"**PARAGRAFO:** El Jefe de la Oficina de Recuperación Cartera, podrá autorizar en casos especiales, la celebración de acuerdos de pago sin la cancelación del porcentaje establecido como cuota inicial, y una duración superior a sesenta (60) meses, cuando se trate de usuarios que, por circunstancias económicas, laborales, de salud y otras similares deben ser objeto de una especial protección por parte del Estado, de lo cual se deberá dejar la constancia respectiva en el acuerdo de pago. Igualmente, cuando se trate de usuarios que pase a no reunir las condiciones anteriores, por circunstancias de orden económico se encuentren imposibilitados. Para suscribir el acuerdo de pago en los términos establecidos a la Empresa de cancelar su obligación y expliquen razonablemente por escrito las circunstancias de su imposibilidad."

p. Se podrán generar facturas por pagos parciales, los cuales deberán ajustarse a lo establecido en la Resolución 0612 del 20/06/2013, proferida por la Empresa, en su Capítulo Tercero, artículo noveno."…La Jefatura de la Oficina de Recuperación Cartera, podrá autorizar abonos parciales, para el pago de las obligaciones a cargo de los usuarios del servicio público de acueducto y alcantarillado, siempre y cuando estos no sean inferiores al veinte (20%) por ciento del valor total de la deuda y estén supeditados a la celebración de acuerdos de pago a un plazo no mayor a treinta (30) días, donde se garantice el pago total de la obligación."

q. Se podrán generar Copias de facturas, por cambio de fechas de vencimiento (Una factura), para el pago del medidor y/o recoger saldo por este concepto, banco de prueba, factura por pago total de la deuda para el restablecimiento del servicio.

r. Cuando se profiera Resolución suscrita por la Junta Directiva y Secretario General de la Empresa, por medio de la cual se determine la aprobación de condonación de intereses, se procederá a dar estricto cumplimiento a los parámetros establecidos en la misma.

s. Las novedades que se presenten frente a las diferentes reclamaciones que requieran la recolección de material probatorio para dar una respuesta de fondo, deberán ser trasladadas a los analistas de PQR quienes se encargarán de la recolección de las pruebas y/o información y de dar respuesta al usuario por escrito.

Al finalizar la jornada laboral los funcionarios deberán entregar todos los trámites recibidos durante el día para ser trasladados a los analistas de PQR de la empresa.

7. TRÁMITE GENERAL DE UNA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMACIÓN.

Al momento de presentar una petición, queja o reclamación, el interesado deberá suministrar a la Empresa la siguiente información:

a. Nombre de la Empresa a la que se dirige.
b. Nombre e identificación de quien presenta la petición
c. Dirección del predio y/o cuenta contrato.
d. Descripción clara de los motivos de la petición y la indicación precisa de lo que se pretende.
e. Indicar claramente la dirección para recibo de respuesta, el número telefónico y correo electrónico, en caso de solicitar la notificación por este medio electrónico.
f. Relación de los documentos que anexa o pruebas que solicita, (si aplica).
g. Firma del peticionario (si aplica).
h. 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.
i. En todos los casos una vez radicado el 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 factura reemplazo, la cual conservará el mismo plazo para su pago de la factura inicial. 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 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 etapa de conclusión 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.

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

8. GENERACION DE RESPUESTA

TERMINO 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 comprensivo para el peticionario evitando la trascripción de normas cuando no fuere estrictamente necesario.

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. Esta circunstancia se comunicará al usuario antes del vencimiento de los términos, indicando el motivo de la demora y señalando el plazo en el que se dará respuesta de conformidad con el artículo 48 de la Ley 1437 de 2011 y 158 de la Ley 142 de 1994.

TRASLADO ENTRE DEPENDENCIAS. En caso de ser necesario un traslado por competencia entre dependencias, este se deberá realizar al día hábil siguiente a la fecha de radicación en la dependencia, caso en el cual se entenderá que el termino es común a las dependencias y por lo tanto la nueva dependencia contará con el término restante para dar respuesta oportuna y de fondo al usuario.

8.1. ANALISIS PREVIO POR PARTE DEL ANALISTA DE PQR. Al conocer por reparto o por competencia una petición el analista deberá:

a. Verificar que el oficio y/o P.Q.R. se encuentre debidamente radicado a través del sistema comercial SOLÍN y el sistema de Gestión Documental CAMALEÓN, lo cual permite controlar el término de respuesta, el cual empieza desde el día de la radicación, así sea radicado de otra dependencia.

b. Confirmar que es competente para dar respuesta a la petición, de lo contrario deberá dar aplicación al numeral 6.3.2 de este reglamento y proceder a dar traslado inmediato a la dependencia correspondiente.

c. En caso de ser necesario, ordenar la prueba técnica pertinente a practicarse en terreno, la cual debe ser realizada única y exclusivamente por el operario de terreno, quien es la persona idónea para la realización de visitas de campo y prueba de consumo.

d. Verificar:

- Histórico de reclamos
- La pertinencia de practicar pruebas adicionales.
- Estado de movimiento de pagos.
- Históricos consumos.
- Boletines de corte y suspensión.
- La totalidad de la información que se encuentra en el Sistema SOLÍN y en los archivos de otros gestores comerciales.
- Solicitar la información pertinente de otras dependencias o al gestor Comercial de la Empresa.
- Consultar los diferentes canales dispuestos por la empresa para el manejo y custodia de la información.

e) Cuando se requiera información o recolección de pruebas de otras dependencias, el analista debe solicitarlas por escrito especificando la clase de prueba o información requerida e informar el termino para aportar lo solicitado el cual es de dos (2) días, de no ser así, la responsabilidad para la respuesta al usuario del PQR se trasladará a la dependencia que omite dar la respuesta oportuna y el aporte de pruebas.

8.2 FORMALIDAD DE LA RESPUESTA. El Acto Administrativo de respuesta deberá sujetarse a las siguientes formalidades:

a. Proferirse dentro del término legal oportuno.

b. Emitirse en el formato de calidad aprobado por la empresa para tal fin.

c. Suscribirse por el analista de PQR de acuerdo con el reparto realizado a través de SOLÍN o CAMALEÓN si es respuesta inicial. Si se trata de recursos deberá firmarse por el jefe de PQR y/o Cartera según la competencia. En este caso el acto administrativo deberá ser firmado por el analista antecedido de la palabra “proyectó”.

d. Las actuaciones adelantadas ante la Superintendencia de Servicios Públicos domiciliarios, serán proyectadas y rubricadas por el analista con la firma del Jefe de Atención al Cliente y PQR.

e. Los actos administrativos eminentemente de trámites como: citación para notificación, solicitud de prueba a las diferentes dependencias de la empresa y solicitud de copias serán firmados por el analista.

8.3 CONTENIDO DE LA RESPUESTA. Una vez realizado el análisis de la petición, las pruebas, los documentos y de realizada la verificación del sistema de información, así como los antecedentes del expediente, se proferirá la respuesta de acuerdo con los siguientes lineamientos:

a. La respuesta debe ser de fondo y completa. Se deben atender todas las pretensiones, planteamientos y/o cuestionamientos elevados por el peticionario a La Empresa Ibaguereña de acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL".

b. La respuesta debe ser motivada. Se deben motivar todas y cada una de las decisiones que se adoptan frente a las pretensiones, planteamientos y/o cuestionamientos del peticionario a la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL con fundamento en los medios de prueba que se encuentren a su alcance.

c. 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.).

d. Se debe informar al peticionario que contra la decisión 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 que deben interponerse de manera conjunta.

e. En caso de respuesta negativa o parcialmente desfavorable, 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.

f. Si la decisión accede 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.

g. En los actos administrativos que ordenan efectuar liquidación se procederá a realizar la modificación de la factura y el trámite de Nota Crédito y/o Debito a que haya lugar. (Constitución Política de Colombia de 1991, Artículo 23, Artículo 153 de la Ley 142 de 1994, Artículo 14, 15, 16, 17, 18 y 21 **Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo**, y demás normativa aplicable.

9. 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.

9.1 TRÁMITE CITACION PARA NOTIFICACION

15.1. 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 a La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL" o a la oficina respectiva para surtir la notificación.

El analista debe proyectar y firmar el aviso de notificación, el cual se debe enviar por correo certificado, vencido el termino para la notificación, el jefe de atención al cliente y pqr y/o su delegado, procederá a ordenar el aviso, el cual debe ser publicado en primer y segundo aviso, en la página web de la empresa www.ibal.gov.co y fijado en un lugar visible por el término de cinco (5) hábiles.

15.2. 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.

15.3. 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.

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

15.5. 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.

10. 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.

11. EXPEDIENTE

En el expediente del cliente y/o matricula, debe reposar, todo el trámite Administrativo hasta agotar la vía gubernativa. (Petición, aviso de notificación, notificación personal, aviso, recursos, entre otros).

El analista debe entregar a los liquidadores el expediente que resuelva modificar total o parcialmente de acuerdo al PQR, con los siguientes documentos:

11.1. Original del derecho de petición inicial y /o recurso de reposición, o queja modificaciones ordenadas por la superintendencia y/requerimientos de los entes de control.
11.2. Actas de visita y demás material probatoria que se requirió para efectos del análisis.
11.3. Históricos de consumo que se revisaron para el análisis
11.4. Acto administrativo donde resuelva claramente la petición, indicando los periodos, consumo y la causal de modificación.
11.5. Una vez emitida la respuesta al radicado petición queja o recurso, el analista debe hacer el cierre del PQR en el sistema comercial “Solín”, el cual debe contener la información suficiente como: No. de oficio, fecha de respuesta, y lo que indica el resuelve,
11.6. Los expedientes deben ser entregados sin tachones ni enmendaduras.
11.7. Una vez se proyecte la respuesta los expedientes deben ser entregados de manera inmediata, a los técnicos de liquidaciones y semanalmente al archivo de gestión (según el caso).

12. PQR PRESENCIAL

La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL .SA. ESP. OFICIAL Establece el procedimiento a desarrollar para la actividad propia de Atención al Usuario

y/o Suscriptor, en la plataforma de PQR, en virtud de los lineamientos establecidos en la Ley 142 de 1994, y Ley 1437 de 2012 CPACA.

Cuando el peticionario presente 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:

12.1. En los trámites verbales que realicen los usuarios es obligatorio solicitarles el número de matrícula, la dirección exacta de notificación, número de teléfono y el nombre de quien realiza la reclamación, así sean los mismos datos que reposan en la factura.

12.2. Si el usuario al momento de exigirle este requisito no suministra la dirección exacta de correspondencia, el funcionario dejará la observación en el mismo trámite y le informará al usuario que la respuesta, en caso de no resolverse de forma directa, será enviada a la dirección del predio objeto de facturación, lo cual debe ser autenticado a través de la firma del peticionario.

12.3. El peticionario debe cumplir con los requisitos necesarios para presentar su PQR según sea el caso, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente que regula la formulación del derecho de petición y los manuales internos expedidos por la empresa con el propósito de reglamentar el tramite de peticiones.

12.4 Para el caso de un 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.

12.5. El funcionario del Ibal, encargado de la atención al usuario en la plataforma y/o front de PQR, deberá asumir la responsabilidad de recepcionar la petición verbal, que el usuario manifieste y de acuerdo a sus conocimientos y especialidad resolver en una primera instancia la petición planteada, o en su defecto dar traslado al área correspondiente e informar al usuario.

12.6. 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.

12.7. Los asesores comerciales en la plataforma de PQR del IBAL, están facultados para:

12.8. Orientar al peticionario para dar orden a sus requerimientos así como una solución directa o inmediata o por el contrario el traslado a dependencia correspondiente, en un tiempo no mayor de 15 minutos.

12.9. Realizar Solución directa de problemas de los clientes, en el caso de resolverse la petición del usuario en forma directa o inmediata, el funcionario está obligado a efectuar la modificación en el sistema y realizar la entrega de la factura modificada al Usuario.

12.10 Efectuar descuentos y modificaciones superiores a monto de quinientos mil pesos ($500.000,oo) MCTE. Previa autorización del Jefe de área inmediato.

12.11. Las reclamaciones mayores a los últimos cinco periodos de facturación, no son susceptibles de solución directa, por lo tanto, deben trasladarse para análisis y respuesta escrita por parte del personal de Atención al Cliente y PQR.

12.12. Si no es posible en ese momento, dar una solución al 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. (mismo tramite de respuesta a PQR escrito).

12.13. Las Reclamaciones por predio deshabitado no proceden contra facturas que tengan más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por la empresa, será necesario que el solicitante acredite factura del último período del servicio de acueducto, en la que se pueda establecer que no se presentó consumo de agua potable y además factura del último período del servicio de energía, en la que conste un consumo inferior o igual a cincuenta (50) kilowats/ hora-mes, conforme a lo conceptuado por la Superintendencia de Servicios Públicos.

12.14. En los casos que se evidencie que existe una acumulación de lecturas no superior a cinco (05) meses de facturación expedida por la Empresa, se procederá a efectuar un ajuste de lectura tomando como referencia la lectura real.

12.15. Cuando un usuario por error involuntario le cancela la factura a otro usuario, se procederá aplicar el pago correctamente descontado el valor pagado, y cargando el mismo a la matricula que por error se le aplico, presentando en original la última factura cancelada.

12.16. Se realizará cambios de estrato, y como requisito el solicitante deberá presentar el Certificado de Estratificación, expedido por la Secretaría de Planeación Municipal de

Ibagué y en el evento que la dirección de dicho certificado no coincida con la reportada el sistema de facturación, también deberá adjuntar el certificado de nomenclatura.

12.17. Para el cambio de nombre el solicitante deberá acreditar la propiedad del bien inmueble objeto de matrícula, presentando el Certificado de Tradición y libertad, con una vigencia no superior a noventa (90) días, junto con la copia de la Cedula de ciudadanía de quien acredite la propiedad.

12.18. Así para el cambio de dirección, se requiere que el solicitante anexe el certificado de nomenclatura expedido por la secretaria de planeación municipal de Ibagué.

12.19. Solicitud de suspensión por mutuo acuerdo, debe ser solicitada directamente por el propietario, suscriptor, poseedor o arrendatario del inmueble objeto de congelamiento, o en su defecto autorización por el propietario del predio, presentar factura al día, copia de la cedula.

12.20. Para efectos de financiaciones, el usuario deberá acreditar la propiedad del bien inmueble el cual es objeto de facturación, presentando copia de la cedula de ciudadanía que coincida con el nombre del suscriptor, en su defecto podrá solicitarla el arrendatario, comodatario, usufructuario. Etc., previa autorización del propietario, junto con el documento de identidad.

12.21. En tal sentido, en virtud de la Resolución 0612 del 20/06/2013, proferida por el IBAL, por medio de la cual se adopta el reglamento interno de recaudo y normalización de la cartera de la Empresa, en su capítulo tercero – artículo noveno. CELEBRACIÓN DE ACUERDOS DE PAGO: "…la celebración de acuerdos de pago y financiación de la misma hasta por un plazo máximo de sesenta (60) meses de acuerdo a los siguientes parámetros:"

12.21.1 SECTOR RESIDENCIAL: "… cancelar al momento de suscripción del acuerdo al menos el diez (10%) del valor total de la deuda."

12.21.2. SECTOR OFICIAL, EMPRESARIAL, COMERCIAL Y OTROS: "… cancelar al momento de la suscripción del acuerdo al menos el veinte (20%) del valor total de la deuda."

"**PARAGRAFO:** El Jefe de la Oficina de Recuperación Cartera, podrá autorizar en casos especiales, la celebración de acuerdos de pago sin la cancelación del porcentaje establecido como cuota inicial, y una duración superior a sesenta (60) meses, cuando se trate de usuarios que por circunstancias económicas, laborales, de salud y otras similares deben ser objeto de una especial protección por parte del Estado, de lo cual se deberá dejar la constancia respectiva en el acuerdo de pago. Igualmente cuando se trate de usuarios que pase a no reunir las condiciones anteriores, por circunstancias de orden

económico se encuentren imposibilitados. Para suscribir el acuerdo de pago en los términos establecidos a la Empresa de cancelar su obligación y expliquen razonablemente por escrito las circunstancias de su imposibilidad."

Asimismo se autoriza al funcionario para generar factura por pagos parciales, los cuales de acuerdo con lo establecido en la Resolución 0612 del 20/06/2013, proferida por la Empresa, en su Capítulo Tercero, artículo noveno."…La Jefatura de la Oficina de Recuperación Cartera, podrá autorizar abonos parciales, para el pago de las obligaciones a cargo de los usuarios del servicio público de acueducto y alcantarillado, siempre y cuando estos no sean inferiores al veinte (20%) por ciento del valor total de la deuda, y estén supeditados a la celebración de acuerdos de pago a un plazo no mayor a treinta (30) días, donde se garantice el pago total de la obligación."

12.22. Generación de Copias de facturas, por cambio de fechas de vencimiento (Una factura), para el pago del medidor y/o recoger saldo por éste concepto, banco de prueba, factura por pago total de la deuda para el restablecimiento del servicio.

12.23. Cuando se profiera Resolución suscrita por la Junta Directiva y Secretario General de la Empresa, por medio de la cual se determine la aprobación de condonación de intereses, se procederá a dar estricto cumplimiento a los parámetros establecidos en la misma.

12.24. Las novedades que se presenten frente a las diferentes reclamaciones que requieran de recolectar material probatorio para dar una respuesta de fondo, dará traslado al funcionario delegado para analizar verbales quien se encargara de la coordinación de la recolección de las pruebas y/o información y dará respuesta al usuario por escrito.

13. RECURSOS

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.

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 ante La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL, en el punto de atención para radicación de documentos y/o ventanilla única".

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.

Los recursos que puede interponer el peticionario son:

13.1 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.

13.2 RECURSO DE APELACIÓN:

El recurso de apelación se interpone de manera conjunta 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, la empresa 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.

13.3 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.

14. GENERACION DE RESPUESTA Y/O DECISION RECURSOS REPOSICION Y APELACIÓN.

El profesional Jurídico debe tener en cuenta:

El reparto es, en igual condiciones que una petición inicial (Artículo 153 y 154 de la Ley 142 de 1994)

14.1 REPOSICIÓN, el profesional Jurídico y/o técnico administrativo (Analista) debe realizar control de términos, con el fin de verificar que el recurso se ha interpuesto dentro del término legal, el analista deberá solicitar el expediente, al responsable del archivo de gestión para su respectivo análisis, si es o no procedente, y si es necesario modificar la decisión (práctica pruebas), se proyecta oficio y se efectúa trámite de notificación tal como se indica en el numeral segundo (2), la decisión puede ser total o parcial; cuando confirma la decisión inicialmente determinada, procede a la notificación y se realiza trámite de apelación, recuerde la apelación debe interponerse subsidiariamente al de reposición.

14.2. APELACIÓN: Una vez se surta el trámite conforme al Artículo 67, 68 Y 69 CODIGO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO se procede al envío de los documentos mediante el cual se ha concedido el recurso de apelación sea parcial o total, para que la Superintendencia de Servicios Públicos en segunda instancia decida. (Modificar o Confirmar decisión), trámite que se debe efectuar dentro del término de (tres) 3 días contados a partir de la fecha de notificación. (Envío de documentos soporte de la petición)

Es responsabilidad del profesional Jurídico y/o Técnico Administrativo (Analista) de realizar el trámite de envío de apelación a la Superintendencia de Servicios Públicos y el control del mismo.

Decisiones SSPD como **Recursos de apelación (RAP), Silencios Administrativo Positivo (SAP), Traslados por competencia por parte de los entes de control, Recursos de reposición ante Resoluciones de la SSPD u**na vez haya decisión de la Superintendencia de servicios públicos, (apertura y pliego de cargos, apelaciones, aclaraciones), se debe controlar términos, proyectar respuesta por el Profesional Jurídico, para el cumplimiento del acto administrativo y firma del Jefe inmediato por delegación del Representante Legal de la empresa.

NOTA: El no contestar dentro del término legal (PQR, RECURSOS, PRACTICA DE PRUEBAS, etc.), genera para la empresa sanciones, por tanto, cualquier sanción es responsabilidad absoluta del funcionario que ocasiono la misma y dará lugar a la acción de repetición consagrada en el del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

14.3 AMPLIACIÓN DE TÉRMINOS: Si realizado un análisis exhaustivo, de la petición, queja o recurso, y las pruebas practicadas no dan certeza para tomar una decisión de fondo, es necesario ampliar términos, estos deben realizarse con base en el Artículo 14 de la ley 1437 de 2011, y articulo 153 de la ley 142 de 1994. Para lo cual se debe proceder, con base en el numeral segundo (2) en lo referente a la notificación.

De acuerdo a la Resolución SSPD 20101300048765, la cual especifica la información requerida por el sistema único de información SUI, el formato de reclamaciones y peticiones del servicio de acueducto se debe diligenciar en su totalidad y de manera correcta y enviarlo al Grupo Tecnológico y de sistemas de la Empresa, antes del día 10 de cada mes.

15. TRÁMITE DE LOS RECURSOS

a) Si el usuario sólo interpone el recurso de reposición: La empresa de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A ESP. OFICIAL, debe revisar su decisión teniendo en cuenta los nuevos argumentos y pruebas que el peticionario presentó.

b) 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 etapa de conclusión y queda en firme la decisión.

c) 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.

d) Si el usuario interpone recurso de apelación, como subsidiario el IBAL S.A. E.S.P OFICIAL", 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.

e) Si la Superintendencia de Servicio Públicos Domiciliarios (SSPD) decide modificar o revocar la decisión La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL" , notifica al recurrente. En este caso la decisión de la Empresa queda en firme y el peticionario ya no tiene más recursos contra la misma.

f) 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:

g) Confirmar la decisión de la Empresa declarando improcedente el recurso de queja.

h) 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 Superintendencia de Servicio Públicos Domiciliarios (SSPD).

16. 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 o la respuesta emitida no resuelve el asunto de fondo
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.

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

18. LINEA 116

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

a) 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 registro dentro del sistema de información empresarial de La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL".

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

c) 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.

d) Para el caso de un 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.ibal.gov.co .

19.PORTAL DE INTERNET - MEDIO ELECTRÓNICO

Cuando el peticionario decida presentar una PQR a través del portal de Internet www.ibal.gov.co se deberá tener en cuenta:
1. El funcionario de atención al cliente deberá verificar los requisitos para la presentación de una petición.
2. La respuesta a la PQR presentada por Internet deberán ser por escrito de acuerdo con lo establecido en el procedimiento "Atención al cliente y el trámite de PQR".

20. TRAZABILIDAD DE LOS DERECHOS DE PETICION.

(Ver Anexo)

NORMAS QUE REGULAN EL PROCEDIMIENTO.

a. Constitución Política de Colombia
b. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
c. Ley 142 de 1994
d. Ley 1755 de 2015
e. Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción
f. Decreto 1166 de 2016
g. Contrato de Condiciones Uniformes

21. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO REALIZADO
2016-10-26	02	
2018-08-14	03	• Actualización teniendo en cuenta el cambio de la codificación, al crearse el sub proceso de atención al cliente y PQR