RESOLUCION No. 1560 DE 2013

(19 DIC 2013)

"Por medio de la cual se modifica y adiciona la Resolución 1128 de Agosto 21 de 2013, mediante la cual se reglamentó el trámite del derecho de petición ante la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado de Ibagué 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 ejercicio de sus facultades constitucionales y legales y en atención a lo previsto en el Artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 y el numeral 19 de la Ley 734 de 2002, la Ley 142 de 1994, Resolución CRA No. 413 de 2006.

CONSIDERANDO:

Que el Artículo 13 de la Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", en su Artículo 22 dispone que las autoridades deben reglamentar el trámite interno de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Que mediante Resolución 1128 de Agosto 21 de 2013, se reglamentó el trámite general del derecho de petición ante la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado de Ibagué IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, atendiendo lo dispuesto en la Constitución Política Artículo 23 del Derecho Fundamental de Petición, según el cual toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades administrativas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta dentro de los términos establecidos en la ley y lo dispuesto en el artículo .

Que es necesario precisar en cualquier caso, que efectivamente la normatividad general que se halla vigente en materia de derecho de petición, no es otra, que la consagrada en la Ley 1437 de 2011, con todo y la declaratoria de inexequibilidad que fue establecida por la Honorable Corte Constitucional -según Sentencia C-818 de 2011- en lo atinente a dicho precepto normativo, teniéndose en consideración que los efectos en lo pertinentes fueron excepcionalmente diferidos hasta el 31 de diciembre de 2014, en procura que el Congreso de la República discuta y apruebe una ley estatutaria del derecho de petición.

Que el Decreto 2641 del 17 de Diciembre de 2012, define los estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.

Que la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, para el proceso de Gestión Comercial en el Sistema de Gestión de la Calidad, tiene dispuesto un procedimiento especial para atención al cliente, peticiones, quejas y recursos, que debe ser incluido dentro de la Resolución 1128 de Agosto 21 de 2013, que reglamentó el el trámite de derecho de petición de la empresa.

Que en parágrafo del Artículo 4° de la Resolución 1128 de Agosto 21 de 2013, se indicó que las publicaciones de los actos administrativos de carácter general, se harán en el Diario Oficial, siendo necesario aclarar que las mismas se hacen por medio de Gaceta Municipal.

Que en el Artículo 36 de la Resolución 1128 de Agosto 21 de 2013, se indicó el lugar y horario para la consulta de documentos, que deberá ceñirse al establecido por la Empresa Ibaguereña de Acueducto y alcantarillado para atención al público y que difiere al señalado en la citada norma, debiendo para ello aclararse que el horario será el que la empresa determine para este efecto.

Que de conformidad con lo anterior, El Gerente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL,

RESUELVE

Artículo 1°. Modificar el Parágrafo del Artículo 4° de la Resolución 1128 de Agosto 21 de 2013, en el sentido que la publicación de los actos administrativos de carácter

general, se hará en la Gaceta Municipal.

Artículo 2° Adicionar al Título IV de las Quejas o Reclamos, el Capítulo III Atención al Cliente, Peticiones quejas y Recursos de PQR, el cual quedará así:

CAPITULO III

Atención al Cliente, Peticiones Quejas y Recursos.

Cuando el suscriptor y/o usuario, no se encuentra conforme con la facturación del mes de, respecto de la prestación del servicio y/o otra causa, presenta petición, queja y/o recurso ante la Oficina de Atención al Cliente y PQR, **(instructivo GC-I-PQ-007)** para lo cual, los Asesores de Servicios **(instructivo GC-I-PQ-002)**, deben registrar la solicitud a través del sistema Ibal, si es verbal, mediante el recibimiento de servicio (PQR) **(registro GC-R-PQ-003),** o si la petición o queja la realiza mediante escrito, se registra ante la auxiliar administrativa de la ventanilla única de radicación , con el fin de efectuar la radicación y establecer datos del cliente **(registro radicador peticiones año GC-R-PQ-004)** y proceder al reparto de la peticiones, control de términos y estado actuaciones, (**registro control de términos GC-R-PQ-005**).

Asignada las peticiones, el Analista Jurídico de PQR y Recuperación Cartera, inicia la actuación administrativa **(instructivo analistas jurídicos GC-I-PQ-003).** La Auxiliar administrativa de la ventanilla única de radicación, una vez se surta el tramite gubernativo procede a enviar los correos, registrar en el libro radicador las respuestas de PQR **(registro libro radicador respuestas PQR. GC-R-PQ-021),** registradas las peticiones, realiza las notificaciones de las actuaciones administrativas de PQR, de conformidad con el Artículo 44 y 45 del C.C.A. **(registro libro radicador notificaciones GC-R-PQ-020).**

Para cuando se trate por consumo, cruce de cuentas, corrección de lectura, aplicación de no pago, deuda anterior, se debe realizar de acuerdo al tramite consecutivo de PQR,

para financiación **(registro Financiaciones GC-R-PQ-031);** para acuerdo y/o convenio de pago **(registro Acuerdo y/o convenio de pago GC-R-RC-020)**

Si el recibimiento del PQR es verbal y no es resuelto en el acto de la solicitud, el Auxiliar en Atención al Cliente , debe entregar el PQR con los documentos soportes, al Analista de PQRs (registro Recibimiento del servicio PQR **GC-R-PQ-003)**, quién debe proceder a realizar el análisis de cada PQRs, de acuerdo a la causa del reclamo y de conformidad a la Ley 142 de 1994, y sus Decretos 302 de 2000 y 229 de 2002, Resolución CRA 151 de 2001, y el Contrato de Condiciones Uniformes, así mismo debe verificar datos del cliente, histórico de consumos, histórico de liquidaciones, estado movimiento de pagos y documentos que allegue el cliente dentro del trámite del PQR y de ser necesario ordenar al Operario Inspector de PQR, visita al predio para verificación (de acuerdo a solicitud y causa de la petición), la Jefe de Atención al Cliente y PQR, con base en el análisis del PQR, procede a autorizar la liquidación (nota crédito o debito), al Analista Liquidador, para que efectúe la liquidación de acuerdo a las tarifas vigentes y a su vez, para que el Analista Modificador, proceda a realizar modificación de la cuenta del cliente (refacturar), esta modificación se debe ingresar al sistema de facturación mes de, con las debidas observaciones.

Cuando la petición es escrita, una vez se radique en la ventanilla única de radicación la auxiliar en atención al cliente procede a radicar **(registro radicador peticiones quejas y recursos GC-R-PQ-004),** y se reparte a cada Analista Jurídico, debe ingresar el trámite correspondiente a través de un recibimiento de PQR, realizar análisis, controlar términos de respuesta, el cual no debe superar los quince (15) días hábiles a partir de la radicación los cuales son controlados **(registro control términos y estado de actuaciones GC-R-PQ-005)**, el analista debe verificar (expediente, histórico de reclamos, movimiento de pago, histórico de consumos, suspensiones y cortes, etc., traslado por competencia) - **(manual sistema peticiones, quejas y recursos GC-M-PQ-004, registro histórico de reclamos GC-R-PQ-006, movimiento de pagos-GC-R-PQ-007, boletines de cortes GC-R-PQ-008, traslado por competencia GC-R-PQ-009).**

El Analista Jurídico, si considera necesario, a petición de parte o de oficio, ordena la práctica de pruebas, las cuales, serán autorizadas por la Jefe de Atención al Cliente y PQR y se sujetarán y decidirán de acuerdo a lo previsto en el Código Contencioso Administrativo Artículos 56 al 58. **(Ver registro de visita práctica de pruebas PQR GC-R-PQ-011).**

El Analista Jurídico, con base en las pruebas practicadas, y demás actuaciones allegadas a la petición, proyecta respuesta, la cual debe ser analizada por la Jefe de Atención al Cliente y PQR, para la respectiva firma y proceder a realizar el trámite de notificación, el cual se efectúa a través de correo certificado, enviando citación al cliente para que se presente en la oficina de Atención al Cliente, a la notificación personal **(registro citación notificación personal GC-R-PQ-013)**; cuando el cliente se presenta, la Asesora de Servicios de Información, solicita la identificación, y efectúa la notificación personal, consignado los datos determinados en el registro **(Ver registro notificación personal Derecho petición inicial GC-R-PQ-012)** .

Conocida la decisión administrativa por parte del cliente, y si encuentra que la respuesta no se ajusta a lo solicitado o no está conforme, el cliente tiene la posibilidad de solicitar a través del recurso de reposición subsidiariamente el de apelación, para que se revise dicha actuación por parte de la Jefe de Atención y PQR, o en su defecto se surta la apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos de Domiciliarios, trámite que debe realizar el Analista Jurídico, que ha conocido de la actuación administrativa, conforme el procedimiento de una petición inicial, llevándolo si es el caso nuevamente a pruebas, notificación, y posterior envío a la SSPD para el caso de la apelación; pasado el término de decisión por parte de la SSPD, a través de Resolución, ordena "confirmar y/o modificar", para lo cual cada Analista Jurídico, debe realizar la proyección del Acto Administrativo para que la Jefe de PQR, revise y firme, actuación que debe ser notificada al cliente conforme se indica para una petición inicial **(registro Notificación recurso de reposición GC-R-PQ-015 y notificación acto administrativo SSPD GC-R-PQ-014).**

Cada registro de Recibimiento de servicio PQR, trátese verbal o escrito, el el auxiliar administrativo de PQR, el Analista Jurídico, debe ingresar al Sistema Único de Información (SUI), para ser consolidado en cada corte de facturación y establecer el número de reclamaciones por PQRs. **(registro SUI GC-R-PQ-034)**.

La Jefe de Atención al Cliente y PQR, terminado el trámite del agotamiento en vía gubernativa debe ordenar a cada Analista Jurídico, el traslado del expediente en el orden de cada trámite, para el archivo de PQR, para lo cual el Asistente de Archivo, debe realizar control de fecha de entrada, y proceder a foliar archivar, en el expediente del cliente. **(instructivo expediente cliente GC-I-PQ-010- registro control expediente archivo GC-R-PQ-016)**; cuando finalice cada periodo en el cual se reciben y tramitan la peticiones, quejas y recursos, dentro de los Diez (10) días siguientes, se debe consolidar las Estadísticas (mes), por causa de cada petición, queja o recursos, resueltas a favor o en contra.

Artículo 3° **Vigencia y Derogatorias**. La presente resolución entra en vigencia a partir de su publicación y modifica el parágrafo del Artículo 4° y Adiciona el Capítulo III Atención al Cliente al Título IV de las Quejas o Reclamos, Peticiones quejas y Recursos de PQR de la Resolución 1128 de Agosto 21 de 2013 y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

PUBLIQUESE Y CUMPLASE

Dada en Ibagué a 19 DIC 2013

CARLOS JOSE CORRAL ALBARELLO
Gerente

Vo.Bo. Ricardo Arroyo Navarro
Secretario General

Francy B.