1. OBJETIVO

Definir los canales, actividades y responsables que permitan recepcionar, tramitar, solucionar y dar respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y demás información generada o solicitada por los usuarios a RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P., con el fin de mejorar la prestación de los servicios de atención al cliente.

2. ALCANCE

Inicia desde que el cliente de RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P. presenta, ya sea por medio escrito, verbal, o por e-mail, una Petición, Queja, Reclamo, Solicitud o Denuncia (PQRSD), pasando por la captura, direccionamiento, tramite, solución y respuesta al usuario, terminando con el seguimiento a la conformidad de respuestas enviadas al usuario respecto a la solución de las PQRSD interpuestas por el mismo.

3. RESPONSABLES

Profesional de Comercial, Facturación y PQRSD	• Dirigir, coordinar y controlar las actividades de procesos de Comercialización, Facturación y atención al usuario, cumpliendo los preceptos y lineamientos legales para la empresa RED VITAL PAIPA S.A.
Auxiliar Administrativo Facturación	• Registrar en el sistema de facturación que posea la empresa (manual o sistematizado) previa autorización del subgerente administrativo, financiero y comercial, las novedades, modificaciones o correcciones a que haya lugar, después de haberse dado trámite correspondiente a las peticiones, quejas y recursos presentados por los usuarios. • Verificar y digitar los reportes, la lectura de los micromedidores de los usuarios de acuerdo con los datos reportados.
Responsable Administrativo Comercial	• Funcionario responsable en interactuar directamente con los clientes, atendiendo sus consultas, proporcionando información sobre productos o servicios, procesando pedidos, gestionando reclamaciones y garantizando un servicio de calidad. • Brindar la trazabilidad de la gestión de archivos y documentos de los PQRSD, provenientes de los diferentes medios de comunicación establecidos por la Entidad.
Jefe Oficina Asesora Jurídica	• Apoyar, adelantar y proyectar en coordinación con la Subgerencia General Administrativa los procedimientos para cobro coactivo y ejecutivo que se ejecuten dentro de los programas de recuperación de cartera.

4. DEFINICIONES / TERMINOLOGÍA

Auxiliar Administrativo	Hace la referencia a un cargo o puesto laboral que tiene como tarea el desarrollo de varias actividades propias de la administración de la empresa.
Petición	Es toda expresión de conformidad o no con los productos y/o servicios ofrecidos por la Entidad. También es toda expresión de propuesta o solicitud de información que cualquier persona requiera.
Queja	Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones

Reclamo	Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los productos o servicios.
Solicitud	Se refiere a una petición formal o una instancia en la que se busca obtener algo, ya sea información, servicios, permisos, productos u otra forma de asistencia.
Denuncia	Es la declaración que se hace ante una autoridad sobre un hecho que puede constituir un delito, Es la comunicación ya sea oral o escrita de un suceso acontecido que se consideraría una infracción
PQRSD	Derecho que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades sobre temas de interés general o particular y a obtener su pronta resolución. Su presentación no tiene costo ni necesita intermediario.
Software SYSMAN	Software encargado de proporcionar un entorno de ejecución y gestión para los programas de aplicación de la Entidad, incluye los módulos de operaciones y de funcionamiento respectivos.
Usuario	Es una persona o entidad que utiliza los servicios proporcionados por empresas u organizaciones del sector público. Estos servicios públicos suelen ser esenciales para el bienestar y la calidad de vida de las personas, y están destinados a satisfacer necesidades básicas y colectivas de la sociedad.

5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

PROTOCOLO

Toda PQRSD se debe atender, solucionar y responder en un tiempo acorde al requerimiento establecido. Los canales de comunicación definidos por RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P. para la recepción de las PQRSD son a través de:

VENTANILLA ÚNICA

Correo / redvital@redvitalpaipa.com

SERVICIOS PÚBLICOS

Correo Área Comercial, Facturación y PQRSD / comercial@redvitalpaipa.com
Canal de Comunicación WhatsApp Comercial Red Vital Paipa S.A. E.S.P.

DERECHOS DE PETICIÓN / ACCIÓN DE TUTELAS / DENUNCIAS

Correo Secretaria de Gerencia / gerencia@redvitalpaipa.com
Correo Secretaria de Gerencia / redvitalpaipa@gmail.com
Correo Notificaciones Judiciales / juridico@redvitalpaipa.com

EN OFICINA

Recepción en Auxiliar Administrativo Área Comercial / Horario de atención de Lunes a Viernes de 8:00 a.m. – 12:00 m y de 2:00 p.m. – 6:00 p.m.

Recepción en Auxiliar Administrativo de Gerencia / Horario de atención de Lunes a Viernes de 8:00 a.m. – 12:00 m y de 2:00 p.m. – 6:00 p.m.

TIPO DE PQRSD	TÉRMINO A RESOLVER	BASE NORMATIVA
Petición de interés personal y/o particular	15 días hábiles	Ley 1755 de 2015
Petición de documentos y de información	10 días hábiles	Ley 1755 de 2015
Petición consultas	30 días hábiles	Ley 1755 de 2015
Petición entre autoridades	10 días hábiles	Ley 1755 de 2015
Quejas, reclamos	15 días hábiles	Ley 1755 de 2015
Reclamos del servicio misional (Atenciones prioritarias y de carácter urgente)	Atención inmediata / 24 horas máximo / Según disponibilidad	Ley 1755 de 2015

OBJETOS DE PQRSD

SOLICITUDES

- Solicitudes de servicios de facturación
- Cambio de recibo por pago fuera del corte
- Cambio de medidor / Certificado de calibración / Puesta en campo
- Solicitud de reconexión
- Solicitud de requisitos del servicio de agua
- Solicitud de descuentos por pago extra fecha de facturación

SOLICITUDES DE SERVICIOS DE ASEO

- Solicitudes para recoger colchones
- Solicitudes de animales muertos
- Solicitudes de escombros
- Solicitudes de Poda, maleza
- (REENVÍO DE QUEJA A COORDINADOR RESPECTIVO)

SOLICITUDES DE SERVICIOS DE ACUEDUCTO

- Solicitudes de lavado de tanques
- (REENVÍO DE QUEJA A COORDINADOR RESPECTIVO)

QUEJAS

- Error de lecturas / Originado por el cambio de medidor -
- Cobros del servicio de facturación - / Originados por mala lectura o pagar extra fecha
- Desconocimiento de horarios inherentes al usuario
- Inconformidad Aforo / Recurrente - ORDEN DE TRABAJO
- Inconformidad Medidor / Recurrente - ORDEN DE TRABAJO

- Error humano / Rara vez / ACCIÓN INMEDIATA
- Medidores detenidos / ORDEN DE TRABAJO
- No dejar los recibos en residencia / Situaciones ajena al aforo / ORDEN DE TRABAJO / ACCIÓN INMEDIATA
- Muchos caninos /
- Residuos de los perros /

RECLAMO

- Ausencia del servicio de acueducto / Recurrente
- Poda de parques / corte de césped / Recurrente
- Frecuencia del servicio de recolección / Recurrente
- Mantenimiento de los parques / Recurrente

6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

No	ACTIVIDAD (QUE)	DESCRIPCIÓN (COMO)	RESPONSABLE (QUIEN)	REGISTRO
1	Recepción del PQRSD	La Recepción de la PQRSD, pueden dar por los siguientes mecanismos: • Vía Celular • Vía Virtual • Vía Correo Institucional • Vía Presencial Las PQRSD que se recepcionan vía celular y virtual, teniendo en cuenta que son de la operatividad del servicio (Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo) y/o respectivo al Área de Comercial y Facturación, se tienen atención inmediata. Las soluciones de estas PQRSD quedarán determinadas según su complejidad por las dependencias involucradas. Las PQRSD que se recepcionan vía correo institucional, tendrán el tratamiento respectivo según la Ley 1755 de 2015. Las PQRSD que se realizan de forma presencial se registra en el Software respectivo, indicando el nombre del usuario / parte interesada, motivo de la	Responsable Administrativo Comercial	Factura para Usuarios Bitácora de Comercial

		llamada y los datos que sean entregado para tal fin. Con la recepción de la PQRSD, se debe verificar si la petición es de competencia de la Entidad, en caso contrario, se informará de inmediato al peticionario qué Entidad. Según la naturaleza de la PQRSD, se redirecciona al responsable de la dependencia solicitada. Se identifica el tipo de PQRSD. En el área de CFP, se recepcionan: peticiones, quejas, reclamos y solicitudes.		
2	Registro del PQRSD	La Auxiliar Administrativa Comercial realiza el registro del PQRSD en el Software SYSMAN, en la interfaz se selecciona el tipo de PQRSD. Se realiza la gestión según la necesidad: • PQRSD • Orden de Trabajo A quien le radican la PQRS, se realiza el seguimiento y coordina la respuesta que se dará al cliente teniendo en cuenta que sea dentro del tiempo establecido por RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P. o lo más rápido posible. El responsable del PQRSD, se encarga de dar la solución respectiva para cerrar el PQRS. Posteriormente se dirige la respuesta al usuario en cuestión y/o la Auxiliar Administrativa Comercial.	Responsable Administrativo Comercial	Software SYSMAN Factura para Usuarios Lista Maestra de Usuarios
3	Clasificación y tiempo de respuesta de PQRSD	**Petición.** Es la solicitud verbal o escrita que se presenta en forma respetuosa ante un servidor público o ante ciertos particulares con el fin de requerir	Responsable Administrativo Comercial	Software SYSMAN

		su intervención en un asunto concreto. Las peticiones pueden ser de tres tipos: **Peticiones de Información.** se responden en un término de 10 días. **Peticiones de Consulta.** cuyo tiempo de respuesta es de 30 días siguientes a la recepción. **Término de respuesta.** 15 días hábiles siguientes a la recepción. **Servicios públicos.** Respuesta inmediata / 24 horas / según disponibilidad. **Queja.** Es una inconformidad que presenta un ciudadano a la entidad, relacionado con la incorrecta prestación de los servicios o faltas disciplinarias por parte de los servidores. **Término de respuesta.** 15 días hábiles siguientes a la recepción. **Servicios públicos.** Respuesta inmediata / 24 horas / según disponibilidad. **Reclamo.** Es una comunicación de insatisfacción frente a un trámite o servicio prestado por parte de la entidad. **Término de respuesta.** 15 días hábiles siguientes a la recepción.		

		Servicios públicos. Respuesta inmediata / 24 horas / según disponibilidad. **Solicitud.** Es una petición formal que realiza un cliente o usuario a una organización o empresa para obtener un servicio específico o solucionar un problema relacionado con un servicio existente. **Término de respuesta.** 15 días hábiles siguientes a la recepción. **Servicios públicos.** Respuesta inmediata / 24 horas / según disponibilidad. **Denuncia.** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional. **Término de respuesta.** 15 días hábiles siguientes a la recepción.		
4	Tramite de la PQRSD	**Petición.** El usuario se acerca a la oficina o por vía telefónica o WhatsApp o correo electrónico o Pagina de la empresa y genera las preguntas que requieran. Según al área que corresponda se remite y se le da solución. **Quejas.** El usuario se acerca a la oficina o por vía telefónica o WhatsApp o escrita o correo electrónico o Pagina de la empresa y presenta la queja. Dependiendo del asunto se remite a la persona encarga y se procede a dar la solución, según	Responsable Administrativo Comercial	Software SYSMAN Factura para Usuarios Orden de Trabajo Lista Maestra de Usuarios

		el requerimiento se generará un acta de visita o un PQRS o una Orden de Trabajo. **Reclamo.** El usuario se acerca a la oficina o por vía telefónica o WhatsApp o escrita o correo electrónico o Pagina de la empresa y presenta el reclamo. Dependiendo del asunto se remite a la persona encarga y se procede a dar la solución, según el reclamo se generará un acta de visita o un PQRS o una Orden de Trabajo. Si es por algún pago que no se subió al sistema el usuario tiene que hacer llegar el debido comprobante de pago, para descargarlo en el sistema y corregir la factura. **Solicitud.** El usuario se acerca a la oficina o por vía telefónica o WhatsApp o escrita o correo electrónico o Pagina de la empresa y presenta la solicitud. Dependiendo del asunto se le informa al usuario la documentación requerida y se le remite a la persona encarga para darle su correspondiente proceso, dependiendo a lo requerido se generará un acta de visita o un PQRSD o una Orden de Trabajo. **Denuncia.** El usuario se acerca a la oficina o por vía telefónica o WhatsApp o escrita o correo electrónico o Pagina de la empresa y presenta la denuncia. Las denuncias se direccionan con los lideres de procesos respectivos, según el nivel de criticidad de las denuncias, se redireccionan a la Jefe de Oficina Asesora Jurídica.		

5	Reporte de PQRSD en bitácora	El Auxiliar Administrativo Comercial realiza el reporte de los PQRSD del día, para soporte diario.	Responsable Administrativo Comercial	Bitácora de Comercial
6	Reporte de las salidas no conformes	Se debe documentar las salidas no conformes de mayor criticidad que afecte la trazabilidad de la información de los usuarios. **SALIDAS NO CONFORMES** **SYSMAN** **Error 99** • No reporta la facturación real en estado normal de servicio / Rara vez • Causado por el cambio del medidor / Rara vez por causas del software • Error de aforo porque se presenta igualdad de datos, no toma el promedio de 11 metros cuadrado Cuando pasa a ser recurrente, se envía un oficio de: • Oficio / Comunicado SOLICITUD DE INCONFORMIDAD DEL SOFTWARE - Oficio **PERSONAL DE AFORO** • Error humano de facturación **FACTURACIÓN** • No se entrega la facturar por error del SYSMAN / Refacturar	Responsable Administrativo Comercial	Software SYSMAN PA-GCOM-FO-01 Oficios / Comunicaciones

PUNTO DE CONTROL

2. Registro del PQRSD. Registro en Software SYSMAN
3. Clasificación del PQRSD. Determinar el tipo de PQRSD

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Constitución Política de Colombia. Artículo 23. Derecho de petición
Ley 142 de 1994. Régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios
Ley 1755 de 2015. Derecho Fundamental de Petición
Resolución CRA 943 de 2021. Compilación regulatoria general de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo
Contrato de Condiciones Uniformes de la Entidad, versión vigente
Ley 1712 de 2014. Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional
Ley 1581 de 2012. Protección de Datos Personales
NTC-ISO 9001:2015. Sistema de gestión de la calidad – Requisitos

8. ANEXOS

PA-GCOM-FO-01 Oficios / Comunicaciones
Factura para Usuarios (Máquina de Facturación)
Orden de Trabajo
Consignaciones (Sistema)
Canales de Comunicación (Celular, WhatsApp, Correos Institucionales)
Evidencia Fotográfica y/o Videos
Software SYSMAN

ELABORÓ	NATURALEZA DEL CAMBIO	VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN
Andrew Masami Asakura Garcia	Procedimiento inicial	01	14/03/2023
Andrew Masami Asakura Garcia	Cambio de logo, actualización de contenido y responsables de elaboración, revisión y aprobación	02	02/01/2024
Andrew Masami Asakura Garcia	Inclusión del Logo ICONTEC / MIPG y ajuste de Pie de Página / Ajuste de contenido	03	26/08/2024
Andrew Masami Asakura Garcia	Actualización del Correo Corporativo	04	01/04/2025

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Andrew Masami Asakura Garcia	Nombre: Gladys Jackelinne Pacheco Martínez	Nombre: Diana Katherine Hurtado Figueredo
Cargo: Profesional SIG	Cargo: Auxiliar Administrativa Comercial	Cargo: Subgerente General Administrativo
Firma:	Firma:	Firma: