
	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION	01
		FECHA	2022
<b>MANUAL DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>			

# MANUAL DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL CAQUETÁ S.A.S.E.S. P



	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	<b>VERSION</b>	<b>01</b>
		<b>FECHA</b>	<b>2022</b>
<b>MANUAL DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL USUARIO</b>			

## INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene el Manual de Anticorrupción y atención al usuario de La Empresa De Servicios Públicos del Caquetá S.A.S.E.S.P. es una herramienta que permite garantizar la organización y mejorar la calidad del servicio.

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 energía de fotovoltaica, las distintas entidades y/o personas naturales o jurídicas, ante La Empresa De Servicios Públicos del Caquetá S.A.S.E.S.P, a través de los diferentes canales y/o medios de comunicación, teniendo en cuenta las disposiciones legales vigentes.


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 Energía Fotovoltaica que presta La Empresa De Servicios Públicos del Caquetá S.A.S.E.S.P

### 1. OBJETIVO

El manual de Anticorrupción y atención al usuario se concibe como un documento guía dirigido a todos los funcionarios de la compañía 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 de la Empresa De Servicios Públicos del Caquetá S.A.S.E.S.P, 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.


### 2. ALCANCE

Este manual contiene el proceso, procedimientos y se aprueba como herramienta para los funcionarios y usuarios como guía para cada uno de los trámites que requiera adelantar los usuarios ante la compañía y la respuesta de la empresa ante los mismos.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	<b>VERSION</b>	<b>01</b>
			<b>FECHA</b>
<b>MANUAL DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL USUARIO</b>			

### 3. DEFINICIONES

- 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 de la Empresa de Servicios Públicos del Caquetá ESPDELCA S.A.S E.S.P.
- Estructura organizacional: Es la distribución formal de los puestos de trabajo en una organización.
- Organigrama: Es la representación gráfica de los órganos funcionales que componen una institución determinada y de los diferentes tipos de relaciones existentes entre ellos, (Lépez, 1986, p. 113).
- Tarea: "Conjunto de actividades y operaciones que se llevan a cabo en el ámbito de un puesto de trabajo, para conseguir cada uno de los objetivos esenciales y básicos del puesto, siguiendo determinadas instrucciones, recomendaciones y normas" (Roig, 1996, p.33).
- Proceso: "Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados"
- Manual: Carpeta o folder propio de un área que puede estar compuesto por procedimientos, instructivos, formatos, y otros documentos del Sistema de Gestión de Calidad.
- Actividad: Es la más pequeña acción ejecutada por una persona, es todo lo que las personas realizan diariamente en todo momento en la empresa.
- Control: Acción que busca minimizar riesgos, analizar el desempeño de las operaciones en búsqueda del resultado esperado, para adoptar medidas preventivas.
- Eficacia: Capacidad de producir resultados en un tiempo determinado.
- Eficiencia: Maximización de los recursos empleados para generar productos o servicios.
- Diagrama de flujo: Representación gráfica de un proceso o procedimiento que permite la observación sistémica de su ejecución, mostrando la lógica y dinámica de la secuencia de un trabajo.
- Sistema: Es una red de procesos interconectados, diseñados para satisfacer las necesidades de los clientes, en donde hay unas entradas, transformaciones y unas salidas.
- Contrato de Servicios Públicos: Es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una persona prestadora de servicios públicos domiciliarios los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo con estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	<b>VERSION</b>	<b>01</b>
		<b>FECHA</b>	<b>2022</b>
<b>MANUAL DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL USUARIO</b>			

- Oficina de Peticiones y Recursos: Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una "oficina de peticiones, quejas y recursos", la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.
- Petición: Acto de cualquier persona particular o pública, suscriptor o no, dirigido a EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL CAQUETÁ S.A E.S.P. Para solicitar, en interés particular o general una actuación o acuerdo relacionado con la prestación de los servicios de Energía Fotovoltaica, pero que no tiene el propósito de conseguir la revocación o modificación de una decisión tomada por la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL CAQUETÁ S.A E.S. P Respecto de uno o más suscriptores en particular
- PQR: Puede ser una Petición, una Queja, una Reclamación o un Recurso dependiendo del caso.
- Queja: Medio por el cual, el usuario o suscriptor pone de manifiesto, de manera escrita o verbal, su inconformidad con la actuación de determinado o determinados funcionarios de la empresa prestadora del servicio público domiciliario, o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio
- Reclamación: Solicitud escrita, verbal o por medio electrónico, del suscriptor o usuario con el objeto de que la empresa prestadora revise la facturación de los servicios públicos domiciliarios prestados, para tomar una posterior decisión definitiva del asunto de conformidad con los procedimientos establecidos en la normatividad vigente
- Recurso de Reposición: Es el recurso que presenta el usuario ante la empresa prestadora del servicio público domiciliario, solicitando que se revoque, modifique, adicione o aclare una de sus decisiones. En especial procede el recurso de reposición contra los actos que nieguen el contrato de prestación del servicio, o las actuaciones relativas a suspensión, terminación, corte y facturación
- Recurso de Apelación: Es un acto del suscriptor o usuario que interpone ante la persona prestadora del servicio público domiciliario, con destino a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que se aclare, modifique o revoque una decisión de un acto administrativo proferido por la persona prestadora del servicio público domiciliario. En servicios públicos el recurso de apelación se debe interponer junto con el recurso de reposición para el evento en que la decisión de la reposición no sea favorable al recurrente.
- Recurso de Queja: Es el recurso que interpone el usuario directamente ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en el evento en que la persona prestadora le haya negado el recurso de reposición o de apelación.



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL  
CAQUETA S.A.S.E. P

VERSION

01

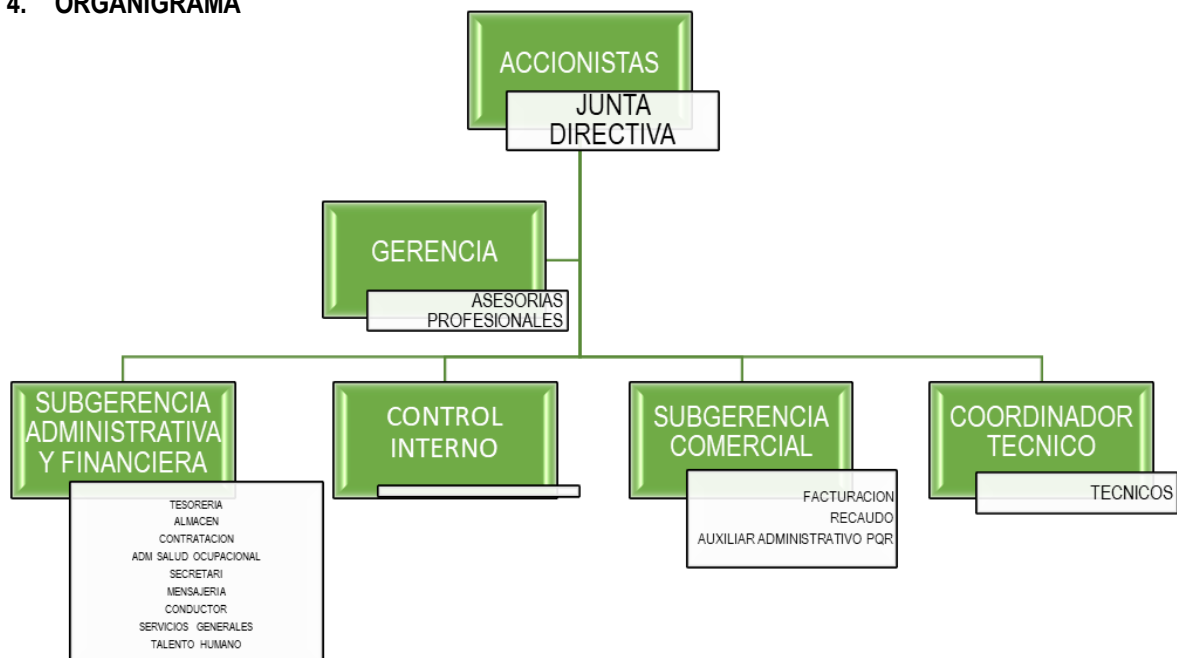
FECHA


2022

**MANUAL DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL USUARIO**

- Silencio Administrativo Positivo: La Ley de Servicios Públicos Domiciliarios establece que pasado el término de 15 días hábiles contados a partir de la fecha de la presentación de las PQR en interés particular, sin que la persona prestadora del servicio público domiciliario, 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 no determinados.
- Peticionario: Es la persona natural o jurídica, que presenta ante la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL CAQUETÁ S.A E.S.P una petición, una queja, un reclamo o un recurso.
- Empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios: Es quien lleva el servicio público domiciliario a la vivienda, oficina o local comercial, para satisfacer las necesidades básicas y esenciales del usuario.
- 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.
- Suscriptor: Persona natural o jurídica con la cual ESPDELCA S.A.S E.S.P ha celebrado un Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) para la prestación de los servicios públicos domiciliarios.
- Usuario No residencial: Las personas naturales o jurídicas que usan los servicios públicos domiciliarios en predios o inmuebles destinados a actividades comerciales en los términos mínimos establecidos en el código de comercio o en el sector de la industria para actividades de transformación de materia prima o en el sector oficial.
- Usuario residencial: La persona natural o jurídica que usa los servicios públicos domiciliarios para las actividades necesarias de los hogares y núcleos familiares.
- Arrendatario: El arrendatario puede acceder siempre y cuando anexe autorización por parte del propietario.

**4. ORGANIGRAMA**



	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	<b>VERSION</b>	<b>01</b>
			<b>FECHA</b>
<b>MANUAL DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL USUARIO</b>			

La Estructura orgánica de la Empresa fue concebida con base en procedimientos generales de trabajo soportados en un sistema Integral de Gestión, que garantiza el desarrollo de los proyectos contando con todos los recursos técnicos, dependiendo de un adecuado apoyo logístico.

Para el desarrollo de cada proyecto de la empresa se cuenta con un personal altamente calificado y especializado en las áreas del diseño estructural, así como con gran experiencia en técnicas administrativas, el cual interviene en cada fase del proceso de acuerdo con las necesidades particulares del proyecto y el grado de complejidad de este.

#### **4.1 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA**

La Empresa de Servicios Públicos del Caquetá del municipio de Cartagena del chaira – Caquetá, ESPDELCA S.A.S E.S.P, es una Sociedad anónima simplificada creada mediante acta N° 001 – 2017 de asamblea de accionistas, registrada en cámara de comercio de Florencia Caquetá con Matricula N°101673 del 27 de septiembre de 2017. Es una empresa con economía privada y sometida a todo lo que disponga la Ley, la Constitución Política de Colombia, al régimen general de las empresas de servicios públicos y demás normas concordantes, su vigilancia y control lo ejerce la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

El objeto social es la Administración, Operación y Mantenimiento de Sistemas Solares Fotovoltaicos Individuales del territorio colombiano.

#### **4.2 MISIÓN**


Suministramos servicios de generación de energía fotovoltaica, renovables con calidad e innovación, para generar progreso y calidad de vida, en equilibrio con la seguridad, el medio ambiente y equilibrio social. A través de limpias sin daños al ecosistema.

#### **4.3 VISIÓN**

Para el año 2026 buscamos ser líderes en calidad del servicio de energía fotovoltaica y en el desarrollo de las actividades de energía limpias en todo el país, en equilibrio con la seguridad, medio ambiental y desarrollo social sostenible.

#### **4.4 OBJETIVOS DE CALIDAD**

- Garantizar las entregas de proyectos y servicios a tiempo, de acuerdo con las necesidades del cliente.
- Proporcionar capacitación y entrenamiento para el desarrollo integral de sus colaboradores y para el cumplimiento de sus proyectos.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	<b>VERSION</b>	<b>01</b>
			<b>FECHA</b>
<b>MANUAL DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL USUARIO</b>			

- Obtener un incremento clave en la rentabilidad, basados en las mejoras de eficiencia, calidad de sus proyectos y servicios ofrecidos, disminución de tiempos perdidos y desperdicios.
- Diversificar nuestra actividad para incursionar en todos los sectores inherentes a energías renovables.
- Asegurar un producto final de excelente calidad.

#### 4.5 POLÍTICA DE CALIDAD

En ESPDELCA, se asume como un compromiso la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros usuarios, mediante una atención personalizada, cálida, integral y oportuna, con servicios efectivos, con un selecto grupo de colaboradores, promoviendo en ellos la implementación permanente de actividades innovadoras y mejoramiento de proceso


#### 4.6 VALORES CORPORATIVOS

- **Compromiso:** Sentimos propios los objetivos de la Empresa, buscando permanentemente la excelencia en la prestación de nuestros servicios.
- **Integridad:** Actuamos conforme a principios éticos y sociales, haciendo siempre lo correcto, sin obtener ventajas particulares derivadas del desarrollo de nuestra labor.
- **Respeto:** Reconocemos y apreciamos el valor de las personas, la comunidad y el medio ambiente, promoviendo en todas las relaciones nuestra más alta consideración y cuidado sin exclusiones ni discriminaciones.
- **Seguridad:** Protegemos la vida y promovemos la seguridad de las personas y el entorno, mediante la prevención de situaciones de riesgo, como parte fundamental de nuestras actividades y procesos.
- **Vocación de servicio:** Damos respuesta oportuna a las necesidades de nuestros clientes y demás grupos de interés, de forma amable y efectiva.
- **Trabajo en Equipo:** Integramos nuestros esfuerzos y reconocemos el trabajo de los demás para el logro exitoso de los objetivos de ESPDELCA SAS ESP; tenemos claridad sobre lo que cada colaborador y/o proveedor debe aportar, manteniendo altos niveles de rendimiento y calidad.

### 5. CONDICIONES GENERALES

#### 5.1 Derechos de las personas ante las autoridades.

De acuerdo con el artículo 9° de la ley 142 de 1994, define los derechos de los usuarios así:

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	<b>VERSION</b>	<b>01</b>
		<b>FECHA</b>	<b>2022</b>
<b>MANUAL DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL USUARIO</b>			


- 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.
- i. recibir la factura correcta de la tarifa del servicio de acuerdo con el estrato asignado por el municipio.
- j. recibir copia del contrato de condiciones uniformes

## **5.2 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.



	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION 01
		FECHA 2022
<b>MANUAL DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL USUARIO</b>		

- e. pagar oportunamente el recibo o los valores que no se encuentren en reclamación.
- f. No conectarse o reconectar el servicio sin autorización de la prestadora.
- g. No permitir que se manipule el equipo de medida o las acometidas, sin autorización del prestador del servicio.

### **5.3 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.

## **6. TRÁMITE GENERAL DE UNA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMACIÓN Y RECURSO**

Las peticiones, quejas y reclamaciones se pueden formular en forma escrita o verbal en los puntos de atención definidos por la Empresa de servicios públicos del Caquetá " ESPDELCA SAS ESP " así como a través del portal de Internet <https://espdelca.co/>

Textualmente el artículo 23 de la constitución política de Colombia contempla: “toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (05) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

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

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION	01
		FECHA	2022
<b>MANUAL DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL USUARIO</b>			

- Nombre de la Empresa a la que se dirige.
- Descripción clara de los motivos de la petición y la indicación precisa de lo que se pretende.
- Relación de los documentos que anexa o pruebas que solicita, (si aplica).
- Nombre e identificación de quien presenta la petición.
- Dirección del predio.
- Indicar claramente la dirección para recibo de respuesta, el número telefónico y correo electrónico, en caso de solicitar la notificación por este medio electrónico.
- Firma del peticionario (si aplica). Los requisitos para la presentación de la petición verbal o por medio electrónico, son los mismos que para la petición escrita, en cuyo caso deberán ser consignados por el funcionario que atendió la solicitud. No es necesario el pago de la factura original como requisito para el recibo y radicación de la PQR.

#### 6.1 Guía de trámites o procedimientos

FECHA DE RADICACIÓN		
DIA	MES	AÑO

#### 7.1.1 Tipo de causal

Corresponde al código asignado a la razón de la reclamación o petición. Debe escoger el código dependiendo del tipo de trámite. Cuando en el mismo periodo exista el tipo de trámite, reclamación y petición debe generar dos registros.

TABLA DE RECLAMACIONES

CÓDIGO	TIPO CAUSAL	ENERGIA FV	DEFINICION
101	Inconformidad con el valor del cargo fijo	X	Cuando el suscriptor o usuario cuestiona el valor facturado por la empresa por concepto de cargo fijo
102	Cobros inoportunos	X	De conformidad con el artículo 150 de la ley 142, al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario
103	Cobros por servicios no prestados	X	Reclamaciones donde el suscriptor o usuario manifiesta que no tiene disponibilidad de ese servicio. No debe confundirse con las



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL  
CAQUETA S.A.S.E. P

VERSION

01

FECHA


2022

**MANUAL DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL USUARIO**

			reclamaciones por suspensión
104	Dirección incorrecta	X	Dirección que no corresponde al predio que recibe el servicio o dirección errada a la cual se envía la factura
105	Cobro múltiple	X	Cuando el suscriptor recibe dos o más facturas para un mismo periodo y servicio
106	Entrega y oportunidad de la factura	X	Cuando la factura no llega al suscriptor o usuario o cuando no cumple con los ocho días de antelación a que está obligada la empresa
107	Falla en la prestación del servicio	X	Cuando el servicio no se presta de forma continua en los términos del artículo 136 de la ley 142 y la respectiva regulación
108	Falla en la prestación del servicio por calidad	X	Art. 136 de la ley 142 y la respectiva regulación
109	Cobro de otros cargos de la empresa	X	Reclamación por cobros por reconexión, conexión, reinstalación, corte, suspensión, nuevos equipos, intereses de mora, duplicados, refinanciación, cartera, acuerdos de pago, pagos dobles, valor a favor del usuario, etc. ( no se incluyen conceptos referente a tasas, impuestos subsidios, contribuciones, cargos fijos, consumo)
110	Cobro de otros bienes o servicios en la factura	X	Relacionada con el cobro de otros bienes y servicios en la factura diferentes a los de la prestación del servicio público, como electrodoméstico, seguros, clasificados, avisos u otros bien y servicios etc. (no incluyen tasas, impuestos, subsidios y contribuciones, fijos y por consumo)
111	Decisiones de sanción de la ESP	X	Cuando el suscriptor o usuario declara que ha sido objeto de una sanción impuesta por la empresa
112	Estrato	X	Cuando el suscriptor o usuario

**MANUAL DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL USUARIO**


			cuestiona el estrato que le esta aplicando la empresa por no corresponder con el definido por el municipio o por no estar de acuerdo
113	Subsidios y contribuciones	X	Cuando se cuestiona en la facturación el monto o porcentaje de subsidio o contribución aplicado por la empresa
114	Tarifa cobrada	X	Cuando se cuestiona el valor de la tarifa aplicada en la factura
115	Tasas e impuestos	X	Cuando se cuestiona el cobro de tasas o impuestos incluidos en la factura
116	Por actos de suspensión, corte, reconexión y reinstalación	X	Reclamaciones relacionadas con los actos de corte, reconexión y reinstalación y suspensión
117	Relacionada con cobros por promedio	X	Cuando se cuestiona la facturación por promedio (por hacerlo o dejarlo de hacer)
118	Pago sin abono a cuenta	X	Pago efectuado por el suscriptor o usuario, pero no reconocido por la empresa
119	Solidaridad	X	Cuando el suscriptor manifiesta no estar obligado a realizar los pagos del servicio prestado por el arrendatario
120	Condiciones de seguridad o riesgo	X	Cuando el suscriptor o usuario pone en conocimiento situaciones que puedan atentar contra la seguridad, infraestructura
121	Atención al usuario en visitas de revisiones a las instalaciones y medidor del suscriptor o usuario	X	Cuando el suscriptor o usuario reclama por la operación, el procedimiento, o los tiempos o plazos en la ejecución de la visita de revisión de instalaciones y/o procesos
122	Conexión	X	Reclamación relacionada por la causal de instalación
123	Cambio de equipos	X	Inconformidad en el proceso de cambio de equipos
124	Suspensión por mutuo acuerdo	X	Inconformidad por negociación de la solicitud o cuando existiendo acuerdo de suspensión se cobra el

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	<b>VERSION</b>	<b>01</b>
		<b>FECHA</b>	<b>2022</b>
<b>MANUAL DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL USUARIO</b>			

			servicio fuera de las condiciones pactadas
125	Terminación del contrato	X	Corresponde a aquellas inconformidades por la negación a la solicitud del suscriptor o usuario para la terminación de servicios públicos
126	Atención al usuario en sede de la empresa	X	Cuando el suscriptor o usuario pone en conocimiento su inconformidad por la atención prestada en la sede de la empresa
127	Silencio administrativo positivo	X	Reclamación relacionada con el silencio administrativo positivo-SAP
128	otros	X	Otras no contempladas en esta tabla

TABLA DE PETICIONES

CÓDIGO	TIPO CAUSAL	ENE	DEFINICIÓN
201	Cobro de otros cargos de la empresa	X	Petición por cobros de reconexión, reinstalación, corte, suspensión, nuevos equipos, interés de mora, duplicados, refinanciación, cartera, acuerdos de pago, pagos dobles, valor a favor del usuario, etc. (No se incluyen conceptos referentes a tasas, impuestos, subsidios, contribuciones, cargos fijos, consumo)
202	Descuento por predio desocupado	X	Petición relacionada con el acceso al descuento por predio desocupado
203	Condiciones de seguridad y riesgo	X	Cuando el suscriptor o usuario pone en conocimiento situaciones que puedan atentar contra la seguridad, infraestructura privada, condiciones de salud pública o poner en riesgo la prestación del servicio.
204	Cambio de equipo	X	Petición para proceso de cambio de equipos
205	Suspensión por mutuo acuerdo	X	Acuerdo de suspensión entra la empresa y el suscriptor
206	Terminación del contrato	X	Corresponde a aquellas peticiones

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	<b>VERSION</b>	<b>01</b>
		<b>FECHA</b>	<b>2022</b>
<b>MANUAL DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL USUARIO</b>			

			que presentan los suscriptores o usuarios para obtener la desvinculación del servicio
207	Solicitud de prestación del servicio	X	Cuando el suscriptor o usuario potencial solicita el acceso al servicio
208	Silencio administrativo positivo	X	Petición relacionada con el silencio administrativo positivo- SAP
209	Capacitaciones y otra información	X	Relacionada con las capacitaciones, campañas educativas y otra información general solicitada al prestador
210	Cambio de datos básicos	X	Relacionada con las solicitudes de modificación de la información del suscriptor
211	otros	X	Otras no contempladas en esta tabla. El prestador debe especificar el detalle de la causal

## 7.2 Efectuar visita técnica

Efectuar visita técnica al inmueble en caso de ser requerido para evidenciar causales de la PQR, diligenciando el formato informe de visita técnica.


### PROCEDIMIENTOS PARA SEGUIR CON LAS PQRS

ETAPAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Identificar las peticiones y reclamos radicadas y asignar Se efectúa reparto con los responsables de resolver la reclamación	Cargo del proceso de atención al usuario
2	Generar orden de visita:  Se genera orden de visita del inmueble donde se encuentra la cuenta, a excepción del derecho de petición que no genera visita automática en el sistema, pero se puede generar de forma manual de ser necesario.  Las sugerencias no siempre requieren visita a las instalaciones del usuario. las sugerencias con diligencias por los usuarios son viables y es tramitada para determinar las acciones a tomar.	Auxiliar administrativo PQR



**MANUAL DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL USUARIO**

3	<p>Registrar la visita:</p> <p>Se registra la visita en el software comercial, referenciando toda la información del acta.</p> <p>Cuando se detecta durante la visita de campo información relevante (equipos en mal estado, información trocada, entre otros) para los otros procesos, se debe comunicar la información recolectada</p>	Técnico
4	<p>Analizar el caso y dar respuesta a la petición o reclamo:</p> <p>Con la información registrada en el acta de visita y la información suministrada por el usuario, se da respuesta y se comunica a facturación si es que se debe generar algún ajuste en la factura. Siempre que se requiere reliquidación de una factura y ésta implique ajuste.</p> <p>La respuesta deberá ser proferida dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de su presentación manifestando los fundamentos de hecho y derecho, mediante el uso de un lenguaje sencillo y evitando la transcripción de normas. Cuando no fuere posible resolver o contestar al interesado dentro de los términos previstos, se comunicará esta circunstancia antes del vencimiento del término, manifestado los motivos de la demora y señalando el plazo en el que se dará respuesta de acuerdo con el 158 de la Ley 142 de 1994.</p> <p>NOTA: El artículo 5 del Decreto Legislativo 491 de 2020 amplió los términos para resolver peticiones, durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria ocasionada por la pandemia del Covid-19, a treinta (30) días siguientes a su recepción.</p>	Auxiliar administrativo PQR
5	<p>Notificar al reclamante:</p> <p>Se genera citación al reclamante con el fin de que sea notificado personalmente del contenido de la respuesta.</p>	Auxiliar administrativo PQR


	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION	01
		FECHA	2022
<b>MANUAL DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL USUARIO</b>			

6	<p>Se notifica personalmente al reclamante entregando una copia del acto administrativo que resuelve la reclamación, advirtiéndolo de los recursos legales a los que tiene derecho en caso de no estar conforme con la respuesta. Si la notificación no puede realizarse personalmente se hará por aviso.</p> <p>En caso de ser devuelta por la empresa de correo certificado; se publica en la página web de la empresa del acto administrativo con los anexos respectivos y publicar en cartelera durante cinco (5) días hábiles</p>	
6	<p>Seguimiento de las reliquidaciones:</p> <p>Siempre que se presenten reliquidaciones, el auxiliar administrativo responsable de esta actividad realizará la reliquidación en el software y el subgerente comerciales realizará seguimiento a todas las reliquidaciones hechas dejando evidencia en el formato respectivo.</p>	Subgerente comercial


### ATENCIÓN DE RECURSOS DE REPOSICIÓN

ETAPAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	<p><b>Identificar los recursos de reposición radicados</b></p> <p>se efectúa reparto el abogado o responsables de resolver el recurso</p>	Auxiliar de atención al usuario
2	<p><b>Generar orden de visita</b></p> <p>Se genera orden de visita del inmueble donde se encuentra la cuenta, a excepción del derecho de petición que no genera visita automática en el sistema, pero se puede generar de forma manual de ser necesario.</p>	Subgerente comercial
3	<p><b>Registra la visita</b></p> <p>Se registra la visita en el software comercial referenciando toda la información del acta</p>	Auxiliar administrativo de PQR
4	<p><b>Analizar el caso y dar respuesta</b></p> <p>Con la información registrada en el acta de visita, la información suministrada por el usuario, se analiza el caso y se da respuesta a la petición que puede ser que se MODIFICA, REVOCA, CONFIRMA la decisión adoptada por ESPDELCA S.A.S E.S.P en el reclamo inicial, o RECHAZA el recurso.</p> <p>Si el acto administrativo recurrido se confirma o modifica entonces se concede el recurso de Apelación ante la superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para lo cual la empresa dentro de</p>	Subgerente comercial  Abogado



	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION	01
		FECHA	2022
<b>MANUAL DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL USUARIO</b>			

	<p>los tres (03) días siguientes a la notificación del acto administrativo remite el expediente.</p> <p>Una vez la superintendencia de servicios públicos domiciliarios resuelve el recurso de apelación, envía por medio del correo electrónico a <a href="mailto:esdelcasas@gmail.com">esdelcasas@gmail.com</a> la citación para que se notifique personalmente el representante legal de la empresa de la Resolución que resuelve el recurso de apelación, si no se notifica de forma personal, se hace la notificación mediante aviso, la cual es enviada por la superintendencia de servicios públicos domiciliarios a través del correo electrónico <a href="mailto:esdelcasas@gmail.com">esdelcasas@gmail.com</a> , donde nos envían copia íntegra del acto administrativo que decide el recurso de apelación, en estas decisiones la superintendencia de servicios públicos domiciliarios puede resolver con tres opciones diferente.</p>	
4.1	<p><b>Modificar o Revocar:</b></p> <p>En estos casos la superintendencia de servicios públicos domiciliarios ordena modificar las decisiones adoptadas por la empresa al contestar el reclamo inicial del suscriptor y/o usuario, o en la decisión que la empresa haya adoptado al decidir el recurso de apelación; para realizar este trámite la superintendencia de servicios públicos domiciliarios concede el término de diez (10) días hábiles siguientes a la notificación del acto administrativo, una vez registrada en el sistema comercial-PQRS la decisión adoptada por la superintendencia de servicios públicos domiciliarios y modificada la factura se informa al suscriptor y/o usuario mediante oficio que ya se dio cumplimiento a lo ordenado por la superintendencia de servicios públicos domiciliarios; de igual manera se oficia el cumplimiento de la resolución a la superintendencia de servicios públicos domiciliarios, luego se relaciona la resolución por la cual se resuelve el recurso de apelación y se envía al archivo comercial de la empresa a la carpeta de la cuenta.</p>	Subgerente comercial  Abogado
4.2	<p><b>Confirmar:</b></p> <p>En este caso la superintendencia de servicios públicos domiciliarios confirma la decisión adoptada por la empresa al contestar el reclamo inicial del suscriptor y/o usuario, o en la decisión que la empresa haya adoptado al decidir el recurso de reposición; una vez registrada en el sistema comercial-PQR la decisión adoptada por la superintendencia de servicios públicos domiciliarios, se relaciona la resolución por la cual se resuelve el recurso de apelación y se envía al archivo comercial de la empresa a la carpeta de la cuenta.</p>	Subgerente comercial  Abogado
4.3	<p><b>Rechazar:</b></p>	Subgerente

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION	01
		FECHA	2022
<b>MANUAL DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL USUARIO</b>			

<b>5</b>	<p>Si el acto administrativo recurrido se rechaza no se concede el recurso de apelación ante la superintendencia de servicios públicos domiciliarios, pero se concede el recurso de queja que puede ser radicado por el recurrente ante ESPDELCA S.A.S E.S.P O la SSPD directamente, la superintendencia es quien decide si el recurso de queja es procedente o no; si es procedente ordena a la empresa el envío del expediente para resolver el recurso; y en este caso se debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar citación al recurrente con el fin de que sea notificado personalmente el contenido de la respuesta.</li> <li>• Notificar personalmente al recurrente entregando una copia del acto administrativo que resuelve el recurso.</li> <li>• Generar notificación por aviso en caso de que la contemplada en él no pueda ser efectiva, si la notificación es devuelta por alguna de las causales de 4-72, se publica en la página web de la empresa el acto administrativo y en la cartelera de la empresa, durante los cinco (05) días, con sus anexos respectivos.</li> </ul>	<p>comercial</p> <p>Abogado</p>
<b>5</b>	<p><b>Entrega del expediente:</b></p> <p>Se efectúa entrega al archivo comercial en donde se relacione el recurso, el número de cuenta y la documentación anexa, la cual debe estar totalmente numerada para su entrega.</p>	<p>Subgerente comercial</p> <p>Abogado</p>

## 8. RECLAMACIONES Y PETICIONES MÁS FRECUENTES

### 8.1 Actualización de dirección

Si la dirección donde tiene su servicio ha sido modificada o está incorrectamente registrada en nuestro sistema, puede solicitar la corrección o actualización de la dirección de su inmueble.


#### ¿Quiénes pueden realizar esta solicitud?

La pueden realizar el titular y/o beneficiario del servicio, es decir suscriptor o usuario.

#### Requisitos:

- Diligenciar el formato de solicitud cambio de datos básicos suscriptor
- Certificado de libertad y tradición y/o certificado de planeación

### 8.2 Cambio de nombre de suscriptor o usuario

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	<b>VERSION</b>	<b>01</b>
		<b>FECHA</b>	<b>2022</b>
<b>MANUAL DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL USUARIO</b>			

Es el trámite que se realiza para actualizar o corregir el nombre del propietario de la factura.

### ¿Quiénes pueden realizar esta solicitud?

La pueden realizar el titular y/o beneficiario del servicio, es decir suscriptor o usuario de los servicios públicos.

#### Requisitos:

#### PERSONA NATURAL:

- Certificado de libertad y tradición o declaración extra-juicio de la posesión del inmueble, no mayor a 30 días de la expedición.
- Fotocopia de contrato de compraventa del predio y/o fotocopia de escritura pública
- Fotocopia de cédula del nuevo propietario
- Copia de la factura para verificar el código de afiliación

#### PERSONA JURÍDICA:

- Certificado de libertad y tradición o declaración extra-juicio de la posesión del inmueble, no mayor a 30 días de la expedición.
- Fotocopia de contrato de compraventa del predio y/o fotocopia de escritura pública
- Copia de la factura para verificar el código de afiliación.
- Certificado de existencia y representación legal con fecha de expedición no mayor a 100 días.

### 8.3 Cambio de estrato

Cuando el suscriptor o usuario cuestiona el estrato que le está aplicando la empresa por no corresponder al definido por el municipio.

### ¿Quiénes pueden realizar esta solicitud?


La pueden realizar el titular y/o beneficiario del servicio, es decir suscriptor o usuario los servicios públicos.

#### Requisitos:

- Certificado de estratificación actualizado emitido por la oficina de planeación del municipio.
- En caso de que no se haya asignado estrato socio económico al predio, se asumirá el predio que predomine en el sector y debe ser consistente entre los demás prestadores de los servicios públicos domiciliarios.

### 8.4 Cambios para uso del servicio

Es el trámite que se realiza para actualizar o corregir la clase de servicio a que se destina el inmueble: residencial, industrial, comercial, oficial o especial.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	<b>VERSION</b>	<b>01</b>
		<b>FECHA</b>	<b>2022</b>
<b>MANUAL DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL USUARIO</b>			

### ¿Quiénes pueden realizar esta solicitud?

La pueden realizar el titular y/o beneficiario del servicio, es decir suscriptor o usuario los servicios públicos.

#### Requisitos:

- Visita técnica por parte del funcionario de la empresa para determinar el uso
- Si el cambio es de comercial a residencial, adicional adjuntará certificado de estratificación actualizado y emitido por la oficina de planeación del municipio.

#### 8.5 Predios deshabitados

Es el trámite que se realiza cuando la vivienda se encuentra desocupada y se continúa generando facturación.

### ¿Quiénes pueden realizar esta solicitud?

La pueden realizar el titular y/o beneficiario del servicio

#### Requisitos:

- Visita técnica por parte del funcionario de la empresa para determinar lo reportado por el usuario
- Registro fotográfico

#### 8.6 Derechos de afiliación

Es el trámite que se realiza cuando el suscriptor o usuario potencial solicita el acceso al servicio.

### ¿Quiénes pueden realizar esta solicitud?


La puede realizar el propietario, arrendatario o poseedor del inmueble.

#### Requisitos:

- Diligenciar formato de solicitud de derechos de afiliación
- Fotocopia del propietario del predio
- Documentos de propiedad del predio
- Acta de instalación de equipos del sistema fotovoltaicos

NOTA: En caso especial y que sea requerido se anexa registro fotográfico.

## 9. TÉRMINOS DE RESPUESTA DE LOS PQRS

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	<b>VERSION</b>	<b>01</b>
			<b>FECHA</b>
<b>MANUAL DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL USUARIO</b>			

La respuesta deberá ser proferida dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de su presentación manifestando los fundamentos de hecho y derecho, mediante el uso de un lenguaje sencillo y evitando la transcripción de normas. Cuando no fuere posible resolver o contestar al interesado dentro de los términos previstos, se comunicará esta circunstancia antes del vencimiento del término, manifestado los motivos de la demora y señalando el plazo en el que se dará respuesta de acuerdo con el 158 de la Ley 142 de 1994.

NOTA: El artículo 5 del Decreto Legislativo 491 de 2020 amplió los términos para resolver peticiones, durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria ocasionada por la pandemia del Covid-19, a treinta (30) días siguientes a su recepción.

#### 9.1 Lugar de recepción y oficina principal

En las oficinas de la Empresa de Servicios Públicos del Caquetá ESPDELCA S.A.S E.S.P, ubicada en el municipio de Cartagena del Chairá, Calle #3 N°8-44 Barrio Antioquia.

#### 9.2 clase de recursos

Recurso de reposición y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

##### 9.2.2 Actos susceptibles de recursos

Los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa.

##### 9.2.3 Actos NO susceptibles de recursos

No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ello se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.


#### 9.3 Tiempo para interponer los recursos

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión por parte del suscriptor o usuario.

#### 9.4 Como se presentan los recursos

Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado, aunque es libertad del usuario hacerlo o no, la empresa deberá disponer que formularios para facilitar la presentación de los recursos a los suscriptores o usuarios que deseen emplearlos.

#### 9.5 plazo tiene la empresa para decidir el recurso de reposición

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	<b>VERSION</b>	<b>01</b>
		<b>FECHA</b>	<b>2022</b>
<b>MANUAL DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL USUARIO</b>			

Al igual que para responder toda petición, la empresa cuenta con quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de presentación del recurso; este plazo se puede ampliar cuando se requiera la práctica de pruebas.

#### 9.6 Recurso de apelación

La apelación se presentará ante la Superintendencia de servicios públicos domiciliarios los cuales deben interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de la notificación de la decisión.

#### 10. REQUISITOS DE LOS RECURSOS

Los recursos deben cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 155 de la ley 142 de 1994 y en consecuencia con el artículo 52 del código contencioso administrativo. En el caso de las copropiedades, es indispensable que el representante legal aporte el certificado que lo acredita como tal. Si no se llegase a presentar personalmente para la notificación, se fijará un edicto en la empresa durante diez (10) días.

#### 11. TARIFAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Las comisiones de regulación definen las fórmulas tarifarias, con base en las cuales las prestadoras fijan sus tarifas de acuerdo a los costos aprobados por las comisiones.

En el caso del servicio de energía fotovoltaica la Comisión de Regulación de Energía y Gas CREG, define las fórmulas tarifarias y aprueba para los servicios de energía y gas.

#### RESOLUCIÓN CREG 101\_026 de 29 de julio de 2022

#### 12. INCREMENTOS TARIFARIOS

Los usuarios tienen derecho a que la empresa publique en emisoras locales o nacionales los nuevos valores de las tarifas cuando estas sean modificadas.


La tarifa es igual para todos los usuarios, de acuerdo al estrato socioeconómico y con el uso del servicio. El valor cobrado en la factura puede variar dependiendo de si se trata de usuarios subsidiados o usuarios que pagan contribución de solidaridad. El valor cobrado en la factura no solo depende de la tarifa, sino de la utilización del servicio.

##### 12.1 Estratificación socioeconómica

Clasifica a los usuarios residenciales en grupos, de acuerdo con sus características sociales y económicas; es necesaria porque se cuenta con la información para establecer cuáles usuarios deben ser subsidiados en el pago de los servicios y cuáles van a contribuir para ayudar a subsidiar a los de menos recursos.

#### ESTRATOS

ESTRATO 1	BAJO BAJO
-----------	-----------

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	<b>VERSION</b>	<b>01</b>
			<b>FECHA</b>
<b>MANUAL DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL USUARIO</b>			

ESTRATO 2	BAJO
ESTRATO 3	MEDIO BAJO
ESTRATO 4	MEDIO
ESTRATO 5	MEDIO ALTO
ESTRATO 6	ALTO

## 12.2 Usuarios beneficiados

El Estado ha dispuesto subsidiar el pago de servicios públicos domiciliarios a los habitantes de las viviendas y predios ubicados en los estratos mas bajos. Para esto es necesario también que los estratos altos paguen un sobre costo solidario. Por esta razón, solamente los estratos 1,2 y 3 reciben subsidio. El estrato 4 no recibe subsidio ni paga contribución. Los estratos 5 y 6 pagan contribución para financiar los subsidios de los estratos 1,2 y 3.

Nota: El predio debe tener asignado el mismo estrato para todos los servicios públicos domiciliarios.

## 13. CORTE Y SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

### 13.1 Corte

La empresa da por terminado el contrato y para volver a disfrutar del servicio de debe hacer una solicitud de conexión y pagar los costos de esa nueva conexión.


### 13.2 Suspensión

La empresa suspende el servicio y el usuario queda imposibilitado temporalmente para disfrutar del mismo.

#### 13.2.1 Causas de la suspensión

- Por mora, en el pago de la factura cuando contra esta no se haya presentado queja, petición reclamo o recurso.
- Por no cancelar los valores que NO se encuentran en reclamación de los últimos cinco (5) meses
- Por el acuerdo entre la prestadora, el usuario y los terceros que puedan resultar afectados o para hacer reparaciones y evitar perjuicios al inmueble
- Cuando el usuario impida injustificadamente el acceso a los equipos de servicio o se obstruya el acceso de las mismas
- Si a juicio del distribuidor, la instalación del usuario se hubiera tornado peligrosa o defectuosa para efectuar reparaciones, modificaciones o mejoras en cualquier parte de su sistema
- Para cumplir con cualquier orden o directiva gubernamental

#### 13.2.2 Excepciones de la suspensión del servicio

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	<b>VERSION</b>	<b>01</b>
			<b>FECHA</b>
<b>MANUAL DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL USUARIO</b>			

- Cuando ha cancelado oportunamente la factura
- Cuando se han cancelado los valores que NO están en reclamación
- Cuando existan deudas diferentes al costo de la prestación del servicio público domiciliario que se facture
- Cuando se encuentren peticiones, quejas o recursos en trámite, respecto de la factura pendiente de pago

### 13.3 Aviso de suspensión del servicio

La empresa debe informarle al usuario sobre la suspensión del servicio

- Cuando se trata de una suspensión por falta de pago, en las facturas se anuncia la fecha a partir de la cual procede la suspensión del servicio
- Cuando se trata de una suspensión por incumplimiento a lo previsto en el contrato de condiciones uniformes, la prestadora debe adelantar una actuación administrativa en la cual se le avise al usuario que si se encuentra aprobada la anomalía se suspenderá el servicio, permitiéndole defenderse y evitar la suspensión

## 14. REESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO

La prestadora debe restablecer el servicio, dentro de las 72 horas siguientes, contadas a partir de cuando se eliminó la causa que produjo la suspensión.

La desocupación de un predio debe acreditarse cada tres (03) meses, al cabo de los cuales deberá presentarse nuevamente la documentación respectiva ante la empresa prestadora del servicio de energía fotovoltaica.

## 15. COBRO INOPORTUNO


Se considera que un cobro es inoportuno, cuando pasados cinco (5) meses de haber prestado el servicio o suministrado un bien y de haber entregado las facturas, los prestadores no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores.

## 16. SOLIDARIDAD

Es cuando un usuario, diferente al propietario, deja una deuda por los servicios públicos domiciliarios en un inmueble y el propietario está en la obligación de pagar esta deuda. Por esta razón, el artículo 130 de la ley 142 de 1994 dispone que tanto el propietario del inmueble que recibe el servicio, como el suscriptor y los usuarios del servicio, son responsables de las obligaciones y deberes establecidos en el contrato; igualmente son beneficiarios de los derechos contenidos en él.

### 16.1 Rompimiento de la solidaridad



	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	<b>VERSION</b>	<b>01</b>
		<b>FECHA</b>	<b>2022</b>
<b>MANUAL DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL USUARIO</b>			

La solidaridad se puede romper:

- Si la empresa no suspende el servicio dentro del plazo señalado en el contrato
- Si la empresa restablece el servicio sin que el usuario elimine las causas de la suspensión o el corte.
- Cuando la instalación de nuevos servicios se efectúe en inmuebles en los que los suscriptores o usuarios se encuentren en mora en el pago del servicio.
- Cuando habiendo suspendido el servicio, el usuario se reconecta sin autorización de la empresa.

## 17. FORMATOS

Formato De PQR

Formato Solicitud De Cambio De Propietario

Formato Orden De Desplazamiento Del Técnico




**ALEXANDER DIAZ MENDEZ**

**REP. LEGAL**

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E.S.P**

Elaboró: Maricela Quintero Campos, Subgerente Administrativo y Financiera

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION	01
			FECHA
<b>MANUAL DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL USUARIO</b>			

Formato De PQR



Empresa de Servicios Públicos del Caquetá  
NIT. 901.118.424-6


Notificado

Fecha	08/02/2021	Radicado N°	00036835
Tipo	Reclamación	Periodo:	null
Última Factura:	null		
Nombre del	FLABIO JHOANY SOTELO ESPITIA PARRA	Identificación:	17709411
Nombre del	FLAVIO JHOANY SOTELO ESPITIA	Código asociado:	1500532
Dirección del	VEREDA REMANSOS	Barrio:	REMANSOS
Meses adeudados:	0	Valor	\$ 252,210.00
Servicio:	Energía fotovoltaica		
Detalles del PQR: daño en el sistema solar fotovoltaico			

---

Tipo de : Cambio de equipos      Detall : daño en el controlador

---

Detalles de la Última Factura

Hallazgos: se encuentra el controlador dañado

---


Conclusión: se restablece el servicio solar con la instalación de un nuevo controlador

---

Fecha Respuesta: 08/02/2021      Fecha

ANDERSON LEMUS MURCIA      flabio sotelo

Ejecutado por      Supervisado por (Persona presente del hogar)

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION	01
		FECHA	2022
<b>MANUAL DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL USUARIO</b>			

Formato Solicitud De Cambio De Propietario

### FORMATO DE CAMBIO DE USUARIO

<b>FECHA:</b>	
<b>DEPARTAMENTO:</b>	
<b>MUNICIPIO:</b>	
<b>VEREDA:</b>	

### SUSCRITOR REGISTRADO

<b>NOMBRE:</b>	
<b>No DE CEDULA:</b>	
<b>No DE CELULAR:</b>	

Por medio del presente documento solicito a la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA SAS ESP "ESPDELCA" identificada con NIT No.901.118.424-6, para que realice el cambio de usuario a mi nombre ya que soy el nuevo beneficiario de un activo "SSFVI" de propiedad del estado, codificado bajo el No \_\_\_\_\_ por medio de cual gozo del servicio de energía solar. Por motivo de:


- Compra del inmueble \_\_\_\_
- Arrendamiento \_\_\_\_
- Posesión del predio \_\_\_\_
- ¿Otro \_\_\_\_ Cual? \_\_\_\_\_

Con la siguiente información a lo cual adjunto copia de cedula de ciudadanía;

<b>NOMBRE:</b>	
<b>No DE CEDULA:</b>	
<b>No DE CELULAR:</b>	

Firma del solicitante  
C.C.



	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	<b>VERSION</b>	<b>01</b>
		<b>FECHA</b>	<b>2022</b>
<b>MANUAL DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL USUARIO</b>			

### Formato Orden De Desplazamiento Del Técnico

FECHA DE AUTORIZACIÓN		CONTRATO NÚM. Y AÑO		
TIPO DE CONTRATO	TRABAJO A TERMINO FIJO	PRESTACIÓN SERVICIOS	DE	OTROS
CONTRATISTA Y/O TRABAJADOR		C.C.		
OBJETO DEL DESPLAZAMIENTO				
FECHA DE INICIO DEL DESPLAZAMIENTO		DURACIÓN		
DESTINO		RECORRIDO		
Se realizó la verificación de dotación e implementos de seguridad y da cumplimiento el trabajador para cumplir con la asignada, así mismo se evidencia que el trabajador se encuentra en condiciones optimas para realizar el trabajo.				
<b>Autoriza desplazamiento</b>		<b>Enterado</b>		
<b>Coordinador técnico</b>		<b>Técnico</b>		
<b>Observación:</b>				