

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION	01
			FECHA
<b>PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS</b>			

PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS

1. **OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO** Ofrecer al cliente una atención eficiente de manera personal, pagina web, vía telefónica o escrito, de modo que se de respuesta a las peticiones, quejas o recursos que surjan por la prestación del servicio de energía eléctrica. (Peticiones, consultas y reclamos relacionados con la de Protección de Datos Personales)

**2. ALCANCE**

Actividad de Inicio: Recepción de la petición, queja o recursos  
 Actividad de finalización: Recurso de reposición y en subsidio de apelación

**3. RESPONSABLE(S)**

Coordinador Peticiones Quejas y Recursos y Oficial de datos personales/Comité de Vigilancia del Sistema de Gestión de datos personales.

**4. BASE LEGAL**

Constitución Política de Colombia de 1991-Ley 142 de 1994-Reglamento de Instalaciones Técnicas RETIE-Contrato de Condiciones Uniformes, Res.CREG 108/97, Código Contencioso Administrativo, Ley 143/1994, Resoluciones SSPD 2006130002305/2006, SSPD 201024000262851/2010, Decreto 1766/2012, Ley 1437/2012, Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013 y Decreto 886 de 2014.

**5. DEFINICIONES**

**RECLAMO O RECLAMACION:** Es la inconformidad presentada por el suscriptor o usuario, con el objeto de que la Empresa revise, mediante una actuación preliminar, la facturación del servicio de energía eléctrica y tome una decisión definitiva del asunto, de conformidad con los procedimientos previstos en el contrato de servicios públicos domiciliarios.

**PETICION:** Solicitud de un suscriptor o usuario, dirigida a la empresa, relacionada con la prestación del servicio de energía eléctrica, con el fin de obtener de ella una respuesta dependiendo de lo pretendido y del asunto, la respuesta se comunicará o notificará.

**RECURSOS:** Medios de defensa que la ley otorga a los suscriptores o usuario, para controvertir asuntos relacionados con la prestación del servicio. Comprende los de, reposición y el subsidio apelación.

**RECURSO DE REPOSICION:** Mecanismo jurídico que la ley otorga al suscriptor o usuarios, y que consiste en una solicitud dirigida a la empresa para que aclare, modifique o revoque una decisión relacionada con la prestación del servicio público domiciliario de suministro de energía eléctrica.

**RECURSO DE APELACION (SUBSIDIARIO):** Medio que la ley otorga al suscriptor o usuario para controvertir las decisiones de la empresa. Siempre deberá interponerse como subsidiario al de reposición en un mismo escrito ante el funcionario que profirió el acto y del cual se da traslado a la Superintendencia de Servicio Públicos Domiciliarios una vez se resuelve de manera negativa, total o parcial, el recurso de reposición.

El suscriptor o usuario deberá informar a la empresa dentro de los cinco (5) días hábiles siguiente, contado a partir de la presentación del escrito ante la Superintendencia de Servicio Públicos Domiciliarios, que ha interpuesto el recurso de queja.

**QUEJA:** Acto por el cual el suscriptor o usuario manifiesta su conformidad con la actuación de determinado o determinados empleados, o con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio. Es distinto al recurso de queja.

**SSPD:** Superintendencia de Servicio Públicos Domiciliarios

**PROTECCION DE DATOS PERSONALES**

**Reclamo:** Se entiende como aquella comunicación que dirige el titular de datos personales o sus causahabientes al responsable o encargado del tratamiento con el fin de corregir, actualizar o suprimir la información contenida en la base de datos o cuando se considere que se ha incumplido con cualquiera de los deberes que les corresponde.

**Respuesta:** Comunicado escrito en documento físico o digital que debe ser enviado por parte del área designada por La Empresa De Servicios Públicos Del Caquetá SAS ESP para la recepción de Consultas y reclamos en habeas data a la dirección física o electrónica indicada por parte del titular de datos personales. En la respuesta se debe hacer referencia de fondo a cada una de las solicitudes que presente el titular a La Empresa De Servicios Públicos Del Caquetá SAS ESP.

**Desacuerdo con la respuesta:** Es la comunicación escrita que radica el titular de datos personales dentro de los quince (15) días siguientes ante el área designada por La Empresa De Servicios Públicos Del Caquetá SAS ESP para la recepción de Consultas y reclamos en habeas data, en la cual manifiesta su inconformidad con la respuesta enviada por La Empresa De Servicios Públicos Del Caquetá SAS ESP.

6. **DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO** (Describir en forma secuencial las actividades que desarrollan para dar cumplimiento al objetivo del procedimiento (Descripción Actividad o Tarea), establecer la Dependencia y el cargo de cada persona que realiza la actividad (responsable), identificar la salida resultante de la actividad (producto) mencionar los formatos diligenciados durante la actividad, establecer si es el caso el punto de control.

No.	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD O TAREA (En que consiste, cuando, como, donde, con que y cada cuanto tiempo se hace)	RESPONSABLE		PRODUCTO FORMATO	PUNTO DE CONTROL
		DEPENDENCIA	CARGO		
1.	<p><b>RECEPCIÓN DE LA PETICIÓN, QUEJA O RECURSO</b>            Recibir del usuario la P-Q-R vía telefónica, escrita, correo electrónico o buzón de sugerencia o personalmente y efectuar su radicación, diligenciando el formato de Orden Individual de revisión en terreno o en ventanilla única la cual debe llevar: No. Radicación, fecha, hora, detalle, anexos si los hay, Persona, Dirección y Teléfono para Respuesta.</p> <p><b>RECEPCION DE CONSULTA - RECLAMO PROTECCION DATOS PERSONALES.</b>            La recepción de Consultas y reclamos en habeas data se decepcionará a través del correo electrónico y/o punto físico designado por La Empresa De Servicios Públicos Del Caquetá SAS ESP el Reclamo que presente cualquier titular de datos personales.</p>	<p>Gerencia Comercial            Gerencia Administrativa</p>	<p>Auxiliar Ventanilla Única            Gerencia Comercial            (Contratista)</p>	<p>Orden Individual de revisión en terreno (SIEC) Oficio de Solicitud, correo electrónico</p>	X

**PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS**

No.	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD O TAREA (En que consiste, cuando, como, donde, con que y cada cuanto tiempo se hace)	RESPONSABLE		PRODUCTO FORMATO	PUNTO DE CONTROL
		DEPENDENCIA	CARGO		
2.	<p><b>POR MEDIO ESCRITO Y CORREO ELECTRONICO-PAGINA WEB:</b> Se recibe de la Ventanilla Única cuando se recepciona por escrito, correo electrónico (página Web) según el procedimiento AC-GA-P-12 Gestión y Tramite-Ventanilla Única. Las solicitudes realizadas por la página Web se redireccionan directamente al correo del Coordinador de PQR y este las remite a la Ventanilla Única para la radicación.</p> <p><b>POR MEDIO PRESENCIAL/PERSONAL Y TELEFONICO</b> Cuando se recepciona la solicitud de manera presencial/personal (en oficinas de atención al cliente) o telefónica (llamadas al Call Center y/o oficinas de atención al cliente) se diligencia el formato de Orden Individual de revisión en terreno</p>	Gerencia Comercial	Auxiliar Gerencia Comercial (Contratistas) Coordinador de PQR	Orden Individual de revisión en terreno (SIEC) Oficio, Correo electrónico	X
3.	<p><b>REVISION, REPARTO Y DISTRIBUCION</b> Coordinador de PQR, realiza la revisión, reparto y distribución de las solicitudes y/o reclamaciones (numeral 2) al personal del área, para que cada uno realice la verificación, análisis y proyección de la respuesta a la PQR.</p> <p><b>VERIFICACION DE REQUISITOS DE CONSULTA - RECLAMOS RELACIONADO CON LA PROTECCION DATOS PERSONALES.</b> El Coordinador de PQR para la recepción de Consultas y reclamos en habeas data, antes de compartir el Reclamo al Oficial de Protección de Datos Personales y al proceso directamente involucrado, verificará que la misma cumpla con los siguientes requisitos: *Estar dirigida a La Empresa De Servicios Públicos Del Caquetá SAS ESP *Contener la identificación del Titular. *Contener la descripción de los hechos que dan lugar a La consulta o reclamo. *Contener el objeto de la consulta o Reclamo. *Especificar la dirección de notificación del Titular, física o electrónica (e-mail). *Anexar los documentos que se pretenden hacer valer en la formulación de la consulta o reclamo.</p> <p>*Si el Reclamo resulta estar incompleto, es decir que no cumple con alguna de las formalidades enunciadas, el área designada por La Empresa De Servicios Públicos Del Caquetá SAS ESP para la recepción de Consultas y reclamos en habeas data deberá requerir al interesado para que subsane las fallas, indicándole que su solicitud se entenderá por desistida si transcurren dos (2) meses desde la fecha en que se realiza el requerimiento y la no presentación de la información requerida para realizar una correcta gestión.</p> <p>*Cuando La Empresa De Servicios Públicos Del Caquetá SAS ESP reciba reclamos de terceros ajenos al titular, los cuales tengan por objeto la entrega de información y/o documentos que contengan datos personales que no están bajo su titularidad, sólo podrá entregar dicha información a: sus causahabientes o sus representantes legales; entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial; terceros autorizados por el Titular o por la ley.</p>	Gerencia Comercial Gerencia Administrativa	Coordinador PQR Auxiliar Ventanilla Única (Contratista)	PQR asignada y repartida Oficio	X
4.	<p><b>CONTROL DE RESPUESTA DE PQR</b> El Coordinador de PQR, llevará control de tiempo a las PQR a través de un cuadro en Excel Control de Peticiones, quejas y reclamos, donde estipula los días vigentes para la proyección de respuestas, evitando con ello silencios administrativos positivos. Los auxiliares PQR, también realizan el mismo control una vez asignada la PQR con el cuadro de Excel Control de Peticiones, quejas y reclamos.</p> <p><b>CONTROL DE RESPUESTA DE CONSULTA - RECLAMO PROTECCION DATOS PERSONALES.</b> El Coordinador de PQR, deberá llevar mensual el consolidado de gestión de consultas y reclamos con la información que se requiera, para enviarla mensualmente al Oficial de datos personales/Comité de Vigilancia del Sistema de Gestión de datos personales, para realizar los reportes que soliciten los entes de control.</p>	Gerencia Comercial	Coordinador de PQR Auxiliar Gerencia Comercial (Contratistas) Oficial de datos personales/Comité de Vigilancia del Sistema de Gestión de datos personales	Control de Peticiones, quejas y reclamos Control de respuestas de reclamo por protección de datos personales Consolidado de gestión a consultas de Habeas Data Consolidado de reclamos a consultas de Habeas Data	X
5.	<p><b>ESTUDIO DE LA PQR</b> Persona asignada determina si el caso requiere de visita técnica y/o envía a personal asignado en las Gerencias de Distribución y de Gestión Energética para el concepto técnico a la PQR que aplique, dentro de los cinco (5) días siguientes al recibido del mismo.</p> <p><b>REMISION DE CONSULTA - RECLAMO - PROTECCION DATOS PERSONALES.</b> La Ventanilla Única efectúa la recepción de Consultas y reclamos en habeas data, y dirigirá el documento del Reclamo al</p>	Gerencia de Gestión Energética Gerencia de Distribución Gerencia Comercial	Auxiliares Gerencia Gestión Energética Gerencia Comercial (Contratista) Gerencia Distribución (Contratista) Coordinador de PQR	Orden Individual de revisión en terreno Oficio de Solicitud o Contratista Documento	X

**PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS**

No.	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD O TAREA (En que consiste, cuando, como, donde, con que y cada cuanto tiempo se hace)	RESPONSABLE		PRODUCTO FORMATO	PUNTO DE CONTROL
		DEPENDENCIA	CARGO		
	Coordinador de PQR a quien le asiste la responsabilidad de darle respuesta, con copia al Oficial de Protección de Datos Personales, máximo (2) dos días hábiles después de su recepción, informando el termino para gestionarla que no podrá ser superior a seis (6) días hábiles. La comunicación se remitirá al correo electrónico institucional del director de la dependencia o líder del proceso.		Oficial de datos personales/Comité de Vigilancia del Sistema de Gestión de datos personales		
6.	<b>VISITA TECNICA</b> Personal asignado del contratista de PQR pasa para realizar la visita técnica, el electricista se traslada al inmueble a realizar la inspección; teniendo en cuenta, el asunto de la PQR; diligenciando el Acta de Revisión de Instalación Eléctrica	Gerencia de Gestión Energética Gerencia de Distribución Gerencia Comercial	Electricistas (Contratistas)	Acta De Revisión De Instalación Eléctrica	X
7.	<b>CONCEPTO TECNICO</b> Personal asignado para el concepto técnico tendrá hasta cuatro (4) días antes del vencimiento, para elaborar la respuesta y hacerla llegar al personal asignado para respuesta al usuario.	Gerencia de Distribución Gerencia Gestión Energética	Gerencia Distribución (Contratista) Gerente Gestión Energética	Respuesta	X
8.	<b>SALDO EN RECLAMACION</b> Si llegase a ser el caso, el auxiliar de PQR o contratista a quien se le fue asignada la petición, deberá ejecutar en sistema la respectiva reliquidación del promedio de consumo de la conexión en los últimos seis meses y los kilovatios restantes, quedarán en reclamación, a la espera del resultado de la calibración del medidor por parte del laboratorio certificado, el cual debe ser expedido con un plazo no mayor a tres (3) meses. Este/a mismo/a funcionario/a deberá hacerle seguimiento al proceso del medidor en laboratorio, para así darle finalización al proceso del saldo en reclamación.  Existen tres tipos de resultados del estado del equipo de medida:  *CONFORME-APTO  Si este es el caso, se procede a reliquidar con la lectura tomada en terreno y se envía nuevamente otra factura explicando que "las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso." Según art. 149 de la ley 142/1994. Se notifica al usuario y se envía a instalar nuevamente el medidor.  *CONFORME-NO APTO  Si este es el caso, significa que la medida del consumo es correcta pero el medidor no es apto para ser reinstalado por no cumplir en su totalidad con la norma NTC 4856, por tanto, se procede a realizar la reliquidación de los kilovatios pendientes por cobrar. Se notifica al usuario y se envía a entregar al usuario.  *NO CONFORME-NO APTO  Si es el caso, el medidor no puede ser reinstalado, se envía a entregar y no se reliquida el consumo puesto que ya fue cobrado según el art.149 de la ley 142/94. Se notifica al usuario mediante oficio, con su respectivo certificado de calibración y ensayos.	Gerencia Comercial	Auxiliar Gerencia Comercial (Contratistas)	Oficio Respuesta y Acta de revisión de instalación en terreno.	X
9.	<b>CORRECCION EN EL SISTEMA DE LA PQR</b> Proceder a realizar corrección en el sistema si procede de acuerdo a visita técnica, e impresión de la nueva factura, sino hay corrección se pasa a la siguiente actividad (numero 6).  <b>ACTUALIZACION, MODIFICIACION, ADICION, CORRECCION O CANCELACION DE DATOS PERSONALES</b> Si el Reclamo implica la actualización, modificación, adición, corrección o cancelación de datos personales, el Coordinador de PQR o dependencia involucrada deberá internamente realizar las acciones tendientes al cumplimiento de la petición si esta procede.	Gerencia de Gestión Energética Gerencia Comercial	Auxiliar Gerencia Gestión Energética Gerencia Comercial (Contratista) Coordinador de PQR	Factura de Venta	X
10.	<b>ELABORACIÓN DE LA RESPUESTA Y REVISIÓN</b> Personal asignado para dar respuesta elabora oficio cuatro (4) días antes del vencimiento para pasar a revisión por parte del Coordinador de PQR y aprobación de quien corresponda en el sistema documental, si aplica y enviar respuesta al usuario dentro de los términos de ley; en el cual se informa el resultado de la PQR. Nota: La respuesta debe dar cumplimiento al Art. 158 de la Ley 142/94 Y Art. 13 de la Ley 1755 de 2015  <b>PROYECCION DE RESPUESTA – CONSULTA - RECLAMO PROTECCION DATOS PERSONALES.</b> Coordinador de PQR, Una vez realizado el análisis de la información y elaborado la respuesta indicando que información fue	Gerencia de Gestión Energética Gerencia de Distribución Gerencia Comercial	Coordinador de PQR Auxiliar Gerencia Gestión Energética Gerencia Comercial (Contratista) Oficial de datos personales/Comité de Vigilancia del Sistema de	Oficio Respuesta	X

 <b>Espdelca</b> <small>NET 001.110.424-6</small> <b>S.A.S. E.S.P.</b> La Energía del Futuro	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P</b>	<b>VERSION</b>	<b>01</b>
		<b>FECHA</b>	<b>2024</b>
<b>PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS</b>			

No.	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD O TAREA (En que consiste, cuando, como, donde, con que y cada cuanto tiempo se hace)	RESPONSABLE		PRODUCTO FORMATO	PUNTO DE CONTROL
		DEPENDENCIA	CARGO		
	actualizada, corregida o suprimida y en cuáles de las bases de datos se hizo la gestión, deberá remitirla a el área designada por La Empresa De Servicios Públicos Del Caquetá SAS ESP para la recepción de Consultas y reclamos en habeas data de manera inmediata, la cual se ha establecido como canal de comunicación entre el peticionario y La Empresa De Servicios Públicos Del Caquetá SAS ESP, con copia al Oficial de Protección de Datos Personales mediante documento físico o digital, quien deberá almacenar copia de la consulta y Reclamo y su gestión.		Gestión de datos personales		
11.	<b>RADICACION Y ENTREGA DEL OFICIO</b> El Auxiliar o persona encargada pasa al sistema de gestión documental si aplica el oficio de respuesta con los respectivos vistos buenos de quien elabora el oficio y del coordinador de PQR, para ser radicado por la oficina de Ventanilla Única y entregado al usuario; incluye las notificaciones por derechos de petición (personal o edicto). Según procedimiento AC-GA-P-12 Gestión y tramite-Ventanilla Única.  <b>REMISION DE LA RESPUESTA AL PETICIONARIO – CONSULTA - RECLAMO PROTECCION DATOS PERSONALES.</b> El Coordinador de PQR deberá enviar la proyección de respuesta al peticionario en máximo (1) un día hábil, pues ésta se ha definido como canal de comunicación directo entre la empresa y el peticionario.	Gerencia Administrativa	Coordinador de PQR Auxiliar Comercial Ventanilla Única (Contratista)	Oficio Respuesta. Radicado y entregado	X
12.	<b>CIERRE DE LA CONSULTA - RECLAMO - PROTECCION DATOS PERSONALES</b> *De establecerse que la información solicitada no hace parte de las bases de datos personales de La Empresa De Servicios Públicos Del Caquetá SAS ESP se deberá notificar inmediatamente al área designada por La Empresa De Servicios Públicos Del Caquetá SAS ESP para la recepción de Consultas y reclamos en habeas data como dependencia encargada de gestionar el proceso, a fin de que el peticionario tenga claridad que no ostenta la calidad de titular. (Cuando La Empresa De Servicios Públicos Del Caquetá SAS ESP reciba consultas o reclamos de terceros ajenos al titular, los cuales tengan por objeto la entrega de información y/o documentos que contengan datos personales que no están bajo su titularidad, sólo podrá entregar dicha información a: sus causahabientes o sus representantes legales; entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial; terceros autorizados por el Titular o por la ley.)  *Si el Reclamo implica la actualización, modificación, adición, corrección o cancelación de datos personales, el proceso o dependencia involucrada deberá internamente realizar las acciones tendientes al cumplimiento de la petición si esta procede. *Una vez enviada la respuesta al peticionario, el área designada por La Empresa De Servicios Públicos Del Caquetá SAS ESP para la recepción de Consultas y reclamos en habeas data y el Oficial de Protección de Datos Personales deberán archivar evidencia de la gestión.  <b>CUANDO NO SEA POSIBLE ATENDER LA CONSULTA -RECLAMO PROTECCION DATOS PERSONALES</b> Se informará al área designada por La Empresa De Servicios Públicos Del Caquetá SAS ESP para la recepción de Consultas y reclamos en habeas data en un término inferior a los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del Reclamo lo siguiente:  -Motivo por el cual no se puede dar respuesta en el término legal a la consulta o reclamo. -Encargado de dar trámite a la consulta o reclamo. -Documentos necesarios o información exigida para dar respuesta a la consulta o reclamo. -Fecha en que se podrá atender el reclamo en caso de necesitar prórroga.	Gerencia Comercial	Coordinador de PQR Auxiliar Gerencia Comercial	Oficio	
13.	<b>INFORME PQR RESUELTAS</b> El personal asignado para la respuesta de las PQR entregara un consolidado de las PQR atendidas y resueltas al Coordinador de PQR para su control y posterior reporte al SUI	Gerencia Comercial	Auxiliar Gerencia Comercial (Contratista) Coordinador de PQR	Informe PQR atendidas y resueltas	X
14.	<b>TRANSFERENCIA DOCUMENTAL</b> El Auxiliar o personal encargado diligenciar formato de transferencia de la Gerencia comercial y Gestión Energética las PQR para ser enviadas al Archivo General en las fechas establecidas por el Archivo General.  El Auxiliar o personal encargado remite en las fechas establecidas al expediente la respuesta dada a la consulta o reclamo por protección de datos personales mediante el formato de transferencia documental, remitiéndose copia al Oficial de datos personales/Comité de Vigilancia del Sistema de Gestión de datos personales.	Gerencia Comercial Gerencia de Gestión Energética Gerencia de Distribución Gerencia Administrativa	Auxiliar Gerencia Gestión Energética Gerencia Comercial (Contratista) Secretaria Oficial de datos personales/Comité de Vigilancia del Sistema de Gestión de datos personales Coordinador de PQR	Expedientes PQR  Transferencia Gerencia Comercial Gerencia Gestión Energética	X
15.	<b>RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN</b> Recurso de Reposición: Se decide en la empresa, modifica, revoca o confirma.	Gerencia Comercial	Auxiliar Gerencia Comercial	Oficio respuesta usuario (SSPD)	X



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

VERSION

01

FECHA

2024

## PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

No.	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD O TAREA (En que consiste, cuando, como, donde, con qué y cada cuanto tiempo se hace)	RESPONSABLE		PRODUCTO FORMATO	PUNTO DE CONTROL
		DEPENDENCIA	CARGO		
	Recurso de Reposición y en subsidio de apelación: Si se confirma y cumple con los requisitos de ley se envía a la SSPD. Si se modifica o revoca, no se envía a la SSPD. Recurso de Queja: se envía a la SSPD, si lo interpone dentro del término. Se rechaza de plano el recurso, cuando es extemporáneo o no paga lo que no es objeto de recurso.		(Contratista) Coordinador de PQR		

ELABORÓ-MODIFICÓ		REVISÓ		APROBÓ-AUTORIZÓ	
Nombre	Jorge Humberto Serrano Díaz	Nombre	Jaiber Galindo Muñoz	Nombre	Alexander Diaz Méndez
Cargo	Coordinador Técnico	Cargo	Subgerente Comercial	Cargo	Gerente

ALEXANDER DIAZ MENDEZ

Gerente

Espdelca SAS ESP