

## PROTOCOLO TRÁMITE PQR.

Es el conjunto de etapas a realizar en el trámite de PQRS, conforme al ordenamiento jurídico.

### **Primer Paso.**

Se recepciona la PQR interpuesta por el suscriptor/usuario; para lo cual la empresa tiene establecido un formato que debe ser diligenciado por el suscriptor/usuario o por la **Auxiliar PQR**, el cual debe ser firmado por el usuario y a este se le debe anexar copia de la factura del servicio público domiciliario sobre el cual se formula la PQR, y demás documentos que aporte como pruebas.

**Responsable:** Auxiliar PQR.

### **Segundo Paso.**

En caso que la PQRS esté relacionada con un SPD prestado por la empresa, durante los 3 días hábiles siguientes se realiza visita ocular al domicilio donde se presta. Del cual se presenta informe al gerente por escrito el día siguiente a la visita.

**Responsable:** Auxiliar PQR

### **Tercer Paso.**

Durante los 15 días hábiles siguientes a la recepción de la PQR, se realiza lo siguiente:

Investigación en caso de ser necesario para dar la expuesta. Se abre el expediente (apertura).

Se Decreta, practican y valoran pruebas sí es necesario.

**Responsable:** Gerente.

### **Cuarto Paso.**

En caso de requerir más tiempo para la práctica de pruebas, se ampliará el término entre 10 y 30 días más, por una sola vez.

Siempre debe constar por escrito, debidamente motivado y se le debe notificar a la parte interesada.

**Responsable:** Gerente.



#### **Quinto Paso.**

En el término de los 15 días hábiles siguientes a la recepción de la PQR, o de la ampliación del término para practicar pruebas, por escrito se da respuesta, sin exceder los términos establecidos en la ley.

**Responsable:** Gerente.

#### **Sexto Paso.**

Trámite de ***citación*** por escrito al usuario, se concede el término de cinco días hábiles siguientes a la fecha de citación, para que comparezca.

**Responsable:** Auxiliar PQR.

#### **Séptimo Paso.**

Trámite de ***notificación personal***, durante los cinco días hábiles siguientes al recibo de la citación debe presentarse a la oficina de recepción de la empresa y notificarse de la respuesta.

**Responsable:** Auxiliar PQR. – Usuario/suscriptor.

#### **Octavo Paso.**

Sí el usuario no se notifica personalmente de la decisión en el término establecido, se procederá con la notificación mediante la fijación de un edicto, con la inserción de la parte resolutoria de la respuesta, en un lugar público de la oficina de atención al cliente y en la página web de la empresa, por el término de diez días hábiles.

**Responsable:** Auxiliar PQR /Departamento Comunicaciones.

#### **Noveno Paso.**

Sí la respuesta no satisface al usuario, este tiene un término de cinco (5) días hábiles para interponer los recursos de ley (reposición y en subsidio el de apelación).

**Responsable:** Suscriptor/usuario

#### **Décimo Paso.**

En el caso que el usuario presente los recursos en debida forma, estos se deben resolver dentro de los (15) días hábiles siguientes.

**Responsable:** Gerente.



**Undécimo Paso.**

Remisión expediente para el trámite de apelación ante la SUPERSERVICIOS dentro de los (3) días hábiles siguientes. El cual podrá enviarse vía correo electrónico en un archivo PDF debidamente foliado.

Responsable: Auxiliar PQR

