MANUAL DE ATENCION DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS DEL IBAL S.A E.S.P. OFICIAL.

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN

2. OBJETIVO

3. TERMINOS Y DEFINICIONES

4. DERECHOS Y DEBERES

5. DEBERES DE LAS AUTORIDADES EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO.

6. CONDICIONES GENERALES EN ATENCION A LAS PETICIONES

6.1. Condiciones Generales
6.2. Objeto y modalidades del derecho de petición.

7. FORMA DE PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE LAS PETICIONES

7.1. Forma de Presentación
7.2. Peticiones Verbales
7.2.1. Peticiones Escritas
7.2.2. Condiciones Generales para la Presentación y Radicación de las Peticiones
7.3. Contenido de las Peticiones.

8. HORARIOS Y CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO.

8.1. Presenciales
8.2. Emergencia por prestación del servicio
8.3. Canal de atención virtual

9. RESPUESTA A LAS PETICIONES

9.1.1. REQUISITOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIÓN

9.1.2. Términos para resolver las distintas modalidades de petición
9.1.3. Peticiones incompletas y desistimiento tácito (ART. 17 LEY 1755 DE 2015)

9.1.4. Desistimiento expreso de la petición (ART. 18 LEY 1755 DE 2015)
9.1.5. Peticiones Irrespetuosas (ARTÍCULO 19 LEY 1755 DE 2015)
9.1.6. Peticiones Oscuras (ARTÍCULO 19 LEY 1755 DE 2015)
9.1.7. Peticiones Reiterativas (ARTÍCULO 19 LEY 1755 DE 2015)
9.1.8. Ampliación de términos (ARTICULO 14 LEY 1437 DE 2011)

10. PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS PQR

10.1.1. Presentación personal
10.1.2. Atención a través de correo electrónico
10.2. Protocolos para la Atención Preferente y Prioritaria de Peticiones (ARTÍCULO 20 LEY 1755 DE 2015)
10.3. Funcionarios de Atención en el "FRONT"
10.4. Funcionario sin Competencia (ARTÍCULO 21 LEY 1755 DE 2015).

11. TRAMITES Y GENERACION DE RESPUESTA

11.1. Análisis Previo por parte del analista de PQR
11.2. Formalidad de la Respuesta
11.3. Contenido de la Respuesta

12. PROCESO DE NOTIFICACIÓN DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS DE CARÁCTER PARTICULAR Y CONCRETO

12.1. Diligencia de Notificación Personal, por Aviso y Publicación de Aviso página web (ART. 67 Y SS LEY 1437 DE 2011)

12.1.1. Citación para Notificación Personal.
12.1.2. Diligencia de Notificación Personal.
12.1.3. Trámite Notificación por Aviso
12.1.4. Trámite Notificación por Publicación de Aviso
12.1.5. Notificación por Conducta Concluyente.

13. NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS (ART. 59 LEY 1437 de 2011).

13.1. Validez Publicidad de Medios Electrónicos
13.1.1. Situaciones envíos de Notificaciones Electrónicos

13.1.2. Requisitos para la eficacia de la Notificación Electrónica
13.2. Certificado de entrega y de apertura de las comunicaciones electrónicas "CERTIMAIL"
13.3. Certificación Electrónica
13.4. Notificación por Aviso
13.5. Publicación de Aviso.

14. RECURSOS CONTRA LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS DEFINITIVOS (Art. 154 Ley 142 de 1994 y art. 74 Ley 1437 de 2011).

14.1. Recurso de Reposición
14.1.1. Generación de Respuesta y/o decisión

14.2. Recurso de Apelación
14.2.1. Generación de Respuesta y/o decisión

14.3. Recurso de Queja
14.3.1. Generación de Respuesta y/o decisión

15. SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO

15.1. ETAPAS PROCESALES DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO

15.1.1. Inicio de actuación administrativa sancionatoria y Pliego de Cargos
15.1.1.1. Descargos
15.2. Presentación de Alegatos.

16. RECURSOS EN LA ACTUACION ADMINISTRATIVA SANCIONATORIA (ART. 76 LEY 1437 DE 2011).

17. TERMINACIÓN DE LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SPPD POR DESISTIMIENTO DEL USUARIO.

18. EXPEDIENTE

18.1. Proceso de Liquidación
18.2. Cierre de actividad y proceso en el sistema de información "Solin" y "Camaleón"

18.3. Remisión Expediente Archivo

1. INTRODUCCION

Que el IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, es una Empresa Industrial y Comercial, conforme a las reglas del derecho privado, con personería jurídica autónoma administrativa, presupuestal y financiera, con patrimonio propio, del orden descentralizado; especializada en la captación, potabilización y distribución de agua apta para el consumo humano, recolección y tratamiento de aguas residuales, con radio de acción dentro del área de prestación de servicio del perímetro hidráulico urbano de Ibagué.

Que la Constitución Política, en el Artículo 209º y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en su Artículo 3°, determinan que la función administrativa tiene por objeto alcanzar los fines estatales como lo señalan las leyes, la adecuada prestación de los servicios públicos y la efectividad de los derechos e intereses de los administrados, con arreglo a los principios generales del debido proceso, buena fe, igualdad, moralidad, economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, participación, responsabilidad, transparencia, coordinación y publicidad;

Que la Ley 1755 de 2015 regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo; en su Título II Reglamenta lo concerniente al Derecho de Petición, consagrando el derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados por ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Que la Ley 190 de 1995 en su artículo 55 establece la obligación de resolver las quejas y reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos prescritos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para los derechos de petición;

Que la Ley 734 de 2002 en su Artículo 34º, Numeral 19 expresa como uno de los deberes de los servidores públicos competentes, es dictar los reglamentos internos sobre los derechos de petición;

Que la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), en su Artículo 76, establece que, en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir,

tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad;

Que la Ley 1437 de 2011 expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo que tiene como finalidad proteger y garantizar los derechos y libertades de las personas, la primacía de los intereses generales, la sujeción de las autoridades a la Constitución y demás preceptos del ordenamiento jurídico, el cumplimiento de los fines estatales, el funcionamiento eficiente y democrático de la administración, y la observancia de los deberes del Estado y de los particulares;

Que las Leyes 361 de 1997, 1306 de 2009, 1346 de 2009, 1145 de 2007, 1618 de 2013 y 1680 de 2013 propenden por las garantías y accesibilidad de las personas con discapacidad a la información y mecanismos de participación sin que se presente discriminación alguna en su atención, al contrario, establece que es obligación atención prioritaria para ellos, promoviendo formas adecuadas, desarrollos tecnológicos y lenguajes apropiados para su atención;

Que de conformidad con lo anterior se presenta el MANUAL DE PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS para la recepción y trámite de peticiones, quejas y recursos, presentadas ante la Empresa IBAL SA ESP OFICIAL el cual se concibe como un documento guía dirigido a todos los funcionarios de la Empresa y en especial del Proceso de Gestión Comercial y de Atención al Cliente y PQR, con el fin de Establecer los lineamientos para recibir, registrar, clasificar, direccionar, hacer seguimiento, calificar, analizar, dar respuesta oportuna y de fondo a las peticiones presentados por los usuarios y/o suscriptores del servicio de Acueducto y Alcantarillado, a partir de las cuales se busca proteger los derechos fundamentales del solicitante, pueden ser presentadas por los ciudadanos en general, incluso por los menores de edad, quienes en desarrollo de este derecho, podrán elevar peticiones de manera directa y sin la representación de un mayor de edad, sólo cuando se trate de requerimientos relacionados con la protección de sus derechos fundamentales, de conformidad con el artículo 23 de la Constitucional Política de Colombia y artículo 12 del Decreto 019 del 10 de enero de 2012.

2. OBJETIVO

Reglamentar pautas para ser atendidas por los servidores públicos de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL SA ESP OFICIAL en el trámite interno para la atención a peticiones, quejas, recursos presentadas ante ésta Prestadora.

3. TERMINOS Y DEFINICIONES

Para los efectos del presente, se tendrán en cuenta los siguientes términos y definiciones:

ANÓNIMO: Manifestación escrita, verbal o telefónica sin autor determinado o determinable, a través de la cual se da a conocer una inconformidad o una irregularidad. Los anónimos que carezcan de los requisitos a los cuales hace referencia el artículo 81 de la Ley 962 de 2005, deben ser tramitados y resueltos bajo los parámetros de los artículos 17, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – C.P.A.C.A.

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 del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL.

CANAL ESCRITO: Es el medio que permite la interacción, entre el ciudadano y la Empresa, a través del uso de correspondencia o comunicación escrita para realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL.

CANAL PRESENCIAL: Es el espacio físico dispuesto por la Empresa en cual los ciudadanos interactúan de forma directa y personalizada con la Oficina de Atención al Cliente con el fin de realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL.

ACTO ADMINISTRATIVO ELECTRÓNICO: Acto administrativo emitido por medio electrónico en el que se asegura su autenticidad, integridad y disponibilidad conforme a la Ley.

ACTO ADMINISTRATIVO: “Acto final de un proceso de actividad con el cual se adopta una decisión gubernamental con fuerza y firmeza propias que permiten la coerción del

Estado para su cumplimiento. (Consejo de Estado, Sección Cuarta, Auto 848, agosto 16 de 1985. M.P. Jaime Abella Zárate)

ACTOS DEFINITIVOS: Aquellos que deciden directa o indirectamente y de manera definitiva el fondo del asunto o hacen que imposible continuar con la actuación.

ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA: Aquella que tiene por objeto el cumplimiento de los cometidos estatales como lo señala la ley, la adecuada prestación de los servicios públicos y la efectividad de los derechos e intereses de los administrados, reconocidos por la ley.

ALEGATOS DE CONCLUSIÓN: Las partes argumentan sus pretensiones y dan sugerencias sobre la valoración de las pruebas. allí la autoridad determina su pertinencia y emite sentencia.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES (CCU): Es un acto jurídico, consensual, bilateral, de tracto sucesivo y oneroso, en virtud del cual la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL se obliga a prestar a un suscriptor o usuario a cambio de una contraprestación en dinero, el servicio público domiciliario de Acueducto y Alcantarillado, de acuerdo con estipulaciones que han sido definidas por la empresa de conformidad con la ley.

CRA: Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

CERTIFICACION DE NOTIFICACION ELECTRONICA: Es un medio mediante el cual una empresa certificadora, certifica “la fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativo”, ya que, en tales términos, el “acceso al acto” resulta un presupuesto indispensable para que la notificación se entienda surtida, pues de lo contrario, podría señalarse que la notificación no surte efectos.

DESISTIMIENTO: Es el acto real o presunto, por medio del cual un peticionario o recurrente decide no continuar con la actuación ante la Empresa.

DOCUMENTO ELECTRONICO: Es la información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares.

DOCUMENTO ELECTRÓNICO DE ARCHIVO: Es el registro de información generada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, que permanece en estos medios durante su ciclo vital.

ETAPA DE CONCLUSION: Es el conjunto de actuaciones que realiza la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL" para dar respuesta a una solicitud del usuario, incluyendo las decisiones y los recursos que procedan

FACTURA REEMPLAZO: Es la factura que la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL entrega o remite al usuario o suscriptor después de haber realizado una corrección o ajuste en virtud de una reclamación o cuando quedan pendientes de decisión valores en reclamación.

GUÍA: Documento que incluye los datos del remitente, destinatario y del envío como tal. Dado que la guía incluye el número de identificación del envío.

GUÍA DE CORREO: Lista de los efectos postales entregados o recibidos por Empresa de Correos.

LINEA 116: Es el canal telefónico gratuito dispuesto por la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A E.S. P OFICIAL, para la atención de emergencias sin que el peticionario deba dirigirse a un punto de atención.

NOTIFICACIÓN: “Acto material de comunicación por medio del cual se ponen en conocimiento de las partes o terceros interesados, los actos de particulares o las decisiones proferidas por la autoridad pública. La notificación tiene como finalidad garantizar el conocimiento de la existencia de un proceso o actuación administrativa y de su desarrollo, de manera que se garanticen los principios de publicidad, de contradicción y, en especial, de que se prevenga que alguien pueda ser condenado sin ser oído”. (Corte Constitucional, Sentencia T-419 del 23 de septiembre de 1994. M.P. Eduardo Cifuentes Muñoz).

NOTIFICACION PERSONAL: Acto formal que tiene lugar en el espacio físico dispuesto por la Empresa y que consiste en la comunicación personal al usuario o peticionario de una decisión adoptada por la Empresa frente a una petición y que se materializa con la entrega de la copia íntegra del Acto Administrativo proferido por el IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL.

NOTIFICACIÓN POR AVISO: Procedimiento de notificación que se surte si no se ha podido hacer la notificación personal de un acto administrativo; consistente en él envió del aviso acompañado de copia íntegra del acto.

NOTIFICACIÓN MEDIANTE PUBLICACIÓN DE AVISO: Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la

respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

NOTIFICACION ELECTRONICA: Es un medio mediante el cual, las autoridades podrán notificar sus actos a través de medios electrónicos, siempre que el administrado haya aceptado este medio de notificación.

PRUEBA DE ENTREGA: Es la constancia de la fecha, hora de entrega e identificación de quien recibe.

PETICIÓN: Es la manifestación verbal o escrita de una persona natural o jurídica que tiene como propósito obtener resolución por parte de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A E.S. P OFICIAL" de un asunto relacionado con la prestación, facturación o instalación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.

PETICIONARIO: Es la persona natural o jurídica, que presenta ante la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL SA E.S.P OFICIAL una petición, una queja, un reclamo o un recurso.

PQR: Abreviatura para indicar que la empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A E.S.P OFICIAL ha recibido una petición, una Queja, una Reclamación o un Recurso.

QUEJA: Es la manifestación del usuario o suscriptor mediante la cual pone de manifiesto, de manera escrita o verbal, su inconformidad con la actuación de la del suscriptor o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

RECLAMACIÓN: Solicitud verbal o escrita del suscriptor o usuario que tiene como finalidad obtener la revisión de la factura por parte de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL SA ESP OFICIAL por un presunto cobro indebido por concepto de prestación del Servicio Público de Acueducto y Alcantarillado.

RECURSO: Es el medio de defensa con que cuenta un usuario para que la empresa revise las decisiones con el fin de que aclare, modifique o revoque la decisión.

RECURSO DE APELACIÓN: Es el medio de impugnación a través del cual el suscriptor o usuario expresa su inconformidad con una decisión proferida por la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL SA ES.P., con la finalidad que la Superintendencia de

Servicios Públicos Domiciliarios se pronuncie sobre la decisión adoptada por la empresa. Se debe interponer en subsidio del recurso de reposición.

RECURSO DE QUEJA: Es el recurso que interpone el usuario directamente ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en el evento en que la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado "ISAL S.A. E.S.P OFICIAL" le haya negado el recurso de reposición o de apelación.

RECURSO DE REPOSICIÓN: Es el mecanismo de defensa a través del cual el usuario solicita a la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL" que revoque o modifique la decisión proferida al resolver una petición. Es tramitado por el mismo grupo de la empresa que la tomó la decisión inicial.

PLIEGO DE CARGOS: es un acto administrativo de trámite que se dicta en el procedimiento administrativo contra una investigación sancionatoria y disciplinaria.

SEDE ELECTRÓNICA: Corresponde al portal de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL" www.ibal.gov.co, para la presentación de peticiones de carácter particular a través del canal venanilla.unica@ibal.gov.co

SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO: Es el servicio de distribución de agua tratada para el consumo humano, incluida su conexión, medición y las actividades complementarias de captación de agua y su procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.

SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ALCANTARILLADO: Es el servicio de recolección de residuos principalmente líquidos por medio de tuberías y conductos y sus actividades complementarias como transporte, tratamiento y disposición final de aguas residuales

SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO: La Ley de Servicios Públicos Domiciliarios establece que, pasado el término de 15 días hábiles contados, sin que la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL" 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. La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL" podrá suspender este plazo cuando se requiera la práctica de pruebas, durante el término fijado para dar repuesta, dando el correspondiente aviso al usuario.

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS (SSPD): Es una Empresa descentralizada de carácter técnico, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonial, cuya competencia se circunscribe a la vigilancia, inspección y control de las actuaciones de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios relacionadas con la prestación del servicio público a su cargo.

SUSCRIPTOR: Persona natural o jurídica con la cual el IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL ha celebrado un Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) para la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado.

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.

4. DERECHOS Y DEBERES:

En el ejercicio de interacción entre la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL SA ESP OFICIAL y los usuarios/suscriptores, tanto los funcionarios públicos como las personas naturales y jurídicas nacionales y extranjeras que se acercan a nuestra Empresa tenemos deberes y obligaciones.

La Empresa IBAL SA ESP OFICIAL acoge y respeta los derechos de las personas, establecidos en la normatividad vigente, es por ello que para la atención a los usuarios/suscriptores en general tiene como principios básicos

Para con los Usuarios/Suscriptores

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, por escrito, o por medio electrónico sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.

5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
6. 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.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
8. 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.

Para con la Empresa IBAL SA ESP OFICIAL

1. Trato digno para sus miembros y funcionarios al momento de presentar solicitudes, opiniones y sugerencias, y derechos de petición.

2. 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.

3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de presentar peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas, solicitudes evidentemente improcedentes y definidas en el artículo 19 de la Ley 1755 de 2015.

5. DEBERES DE LAS AUTORIDADES EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO.

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:

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.

2. 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.

3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención

4. 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.

5. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax, medios electrónicos u otros canales de atención.

6. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.

7. Habilitar espacios idóneos para atención cómoda y ordenada del público.

8. Todos los demás que señalen la Constitución, la Ley y los Reglamentos.

6. CONDICIONES GENERALES EN ATENCION A LAS PETICIONES

6.1. Condiciones Generales atención a peticiones

Las peticiones presentadas por los usuarios del servicio de Acueducto y Alcantarillado se realizan de dos maneras: i) mediante petición, queja o recurso presencial escrito o verbal ante la oficina de Atención al Cliente y PQR ubicadas en la Carrera 5ª No 41-20 Edificio F25 Piso 2º de la ciudad de Ibagué o ii) en nuestro canal virtual www.ibal.gov.co ventanilla.unica@ibal.gov.co, las cuales al finalizar la tarde se realiza el trámite de radicación y asignación numérica por parte de la Oficina de Gestión Documental al sistema comercial de información SOLIN y Camaleón.

Las PQR´S recibidas en la Oficina de Gestión Atención al Cliente y PQR serán remitidas a la oficina de reparto, quien asignará a la dependencia y analista a la cual se dirige la petición, quedando registrado en el sistema de Gestión Documental CAMALEÓN SIC y cuando no esté definida la dependencia, se analizará por parte del líder del proceso con el

fin de verificar a quién va dirigida o decida la dependencia a la cual se trasladará cuando no esté identificada alguna.

Cuando son recibidas de manera verbal se dará respuesta a aquellas peticiones que pueda atender, en caso contrario dará traslado a la oficina de reparto para que proceda a remitir a la dependencia competente, con los registros en el sistema correspondientes (solin y camaleón).

Todo líder de proceso es responsable de asignar un funcionario o contratista competente para la atención a las PQRS en su dependencia. Además, los servidores públicos asignados para atender la PQR deben responder por la inmediatez en el traslado si la dependencia no es competente para responder, también por el cumplimiento y control de los tiempos de respuesta establecidos en la norma y de lo establecido en el presente Manual.

6.2. Objeto y modalidades del derecho de petición

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL SA ESP OFICIAL, en los términos señalados por ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma, así:

Petición: Solicitud respetuosa que toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera puede presentar ante la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL SA ESP OFICIAL relacionada con la prestación del servicio de Acueducto y Alcantarillado en la ciudad de Ibagué, y los procesos administrativos que se adelantan.

Queja: Acción de dar a conocer a las autoridades, conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.

Reclamo: Manifestación hecha por cualquier ciudadano ante el presunto incumplimiento de una solicitud presentada relacionada con los trámites propios de la Empresa IBAL SA ESP OFICIAL.

Recurso: Es el medio de defensa con que cuenta un usuario para que la empresa revise las decisiones con el fin de que se aclare, modifique o revoque la decisión inicial.

Denuncia: Manifestación de conocimiento que hace una persona ante un funcionario competente que pone a la justicia en movimiento por ser el hecho revelado constitutivo de infracción legal, para su investigación y sanción.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL SA ES POFICIAL implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: i) el reconocimiento de un derecho, ii) la solicitud de un servicio, iii) la prestación de un servicio, iv) requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, v) formular peticiones, quejas, reclamos, denuncias vi) e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

7. FORMA DE PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE LAS PETICIONES

7.1. Forma de presentación

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL SA ESP OFICIAL, en forma verbal o escrita, por medios presenciales y/o virtuales a través de los canales de atención dispuestos por el IBAL SA ESP OFICIAL.

7.2. Peticiones Verbales

Las peticiones, quejas, reclamos, recursos y denuncias verbales deben ser presentados y recibidos en la Oficina de Gestión Atención al Cliente y PQR, donde se dejará registro.

Para la atención de peticiones, quejas, reclamos, recursos y denuncias presentadas de forma presencial se diligenciará el registro GC-R-043 “Radicación de tramites verbal-versión 03”, normalizado por el Sistema Integrado de Gestión de Calidad del IBAL SA ESP OFICIAL. Para el caso de quejas, reclamos, recursos o denuncias se consignará la fecha, el nombre completo del solicitante, documento de identificación, dirección, teléfono, correo electrónico, objeto de la PQR´S, relación de documentos entregados, entre otros.

7.2.1. Peticiones Escritas

Éstas serán recibidas de dos maneras:

Presencial: El usuario/suscriptor de manera escrita radica en ventanilla única Gestión Documental la petición, queja, reclamo, recurso o denuncia, las cuales son atendidas en la oficina de Gestión Atención al Cliente y PQR ubicada en la Carrera 5ª No 41-20 Edificio F25 Piso 2º de la ciudad de Ibagué, donde se recibe correspondencia en horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 11:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

Electrónica: A través del correo electrónico ventanilla.unica@ibal.go.co o en el canal de la página oficial www.ibal.gov.co diligenciando el formulario electrónico dispuesto en la Web - link "PQR´S Peticiones, Quejas, Reclamos, Recursos", o enviando un escrito con describiendo las pretensiones que requiere sean atendidas.

El conteo de términos deberá realizarse de conformidad con lo señalado en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994[1], teniendo en cuenta lo siguiente:

1. El día en el que se presente la petición, queja o recurso deberá computarse dentro los quince (15) días hábiles. Es decir, el día de la presentación de la petición **tendrá que ser un día hábil**, en caso de (sábado, domingo o festivo), conforme el artículo 62 de la Ley 4 de 1913[2], se tendrá en cuenta a partir del día siguiente hábil y las peticiones recibidas por los canales electrónicos por fuera del horario laboral establecido, se tendrá en cuenta las disposiciones del párrafo final del artículo 54 de la Ley 1437 de 2011[3]

2. Si el radicado asignado por la oficina de Gestión Documental está registrado días posteriores a la presentación de la petición, se deberá tener en cuenta la fecha

---

[1] *ARTÍCULO 158 Ley 142 de 1994. DEL TÉRMINO PARA RESPONDER EL RECURSO. De conformidad con lo establecido en el artículo158 de la Ley 142 de 1994, toda entidad o persona vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos, prestadora de los servicios públicos domiciliarios de que trata la citada ley,* ***tiene la obligación de resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscriptores o usuarios en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación*** *(…)"****(negrilla fuera de texto).***

[2] Artículo 62. En los plazos de días que se señalen en las leyes y actos oficiales, se entienden suprimidos los feriados y de vacantes, a menos de expresarse lo contrario. Los de meses y años se computan según el calendario; pero si el último día fuere feriado o de vacante, se extenderá el plazo hasta el primer día hábil

[3] Párrafo final artículo 54 Ley 1437 de 2011 – (…) *Las actuaciones en este caso se entenderán hechas en término siempre que hubiesen sido registrados hasta antes de las doce de la noche y se radicarán el siguiente día hábil".*

inicial, si en el proceso de radicación se solicita información adicional y al leer la petición se establece que no era necesaria, se deberá tomar la fecha de puesta en correo para iniciar el conteo de términos.

En los eventos de que la petición haya sido presentada a través del correo electrónico, por este canal debe ser la notificación, salvo que el usuario requiera ser notificado por otro medio.

7.2.2. Condiciones generales para la presentación y radicación de las peticiones.

Cuando se da respuesta a una petición, se activará el proceso de notificación conforme la respuesta se encuentre proyectada, sea por medio física o electrónica y si dicha respuesta es devuelta a través de correo electrónico o por la Empresa de mensajería que se encuentre prestando el servicio de correspondencia, se realizará el trámite previsto en los artículos 66 y ss de la ley 1437 de 2011; se tendrá en cuenta el desarrollo de la actividad dispuesto a través del “Procedimiento para realizar notificación de los actos administrativos de carácter particular y concreto” (GC-P-AC-001) y el “Instructivo de notificaciones o comunicaciones electrónicas” (GC-I-AC-001).

Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá conforme a lo dispuesto en las peticiones verbales.

El número de radicado entregado por el funcionario del IBAL SA ESP OFICIAL, será también el número de referencia de la petición y en consecuencia todas las comunicaciones escritas que se generen en desarrollo de la misma, deberán estar referenciadas con éste único número consecutivo de recepción, el cual quedará informado al peticionario, con el objeto de que éste pueda requerir información sobre el estado de su petición.

7.3. Contenido de las peticiones

Según el artículo 16 de la Ley 1755 de 2015, las peticiones escritas deberán contener, por lo menos la siguiente información:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona

privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

La Empresa IBAL SA ESP OFICIAL calificará la PQR´S integralmente, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos. (Parágrafo Primero del Artículo 16 de la ley 1755 de 2015.)

En ningún caso el IBAL SA ESP OFICIAL podrá rechazar una petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

8. HORARIO Y CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

8.1. Presencial

Oficina Atención al Cliente y PQR ubicada en la Carrera 5ª No 41-20 Edificio F25 Piso 2º de la ciudad de Ibagué, en el horario: en la mañana de 7:00 a 11:00 y en la tarde de 2:00 a 5:00 pm de lunes a jueves y el día viernes en la mañana de 7:00 a 11:00 y en la tarde de 2:00 a 4:00 pm

Oficina de Gestión Cartera, cobro coactivo en la Avenida 15 No 6-48 Piso 3 – previa cita y/o autorización, en el horario: en la mañana de 7:00 a 11:00 y en la tarde de 2:00 a 5:00 pm de lunes a jueves y el día viernes en la mañana de 7:00 a 11:00 y en la tarde de 2:00 a 4:00 pm

Oficina Planta de Tratamiento y Agua Potable ubicada en la Carrera 3 No 1-04 Barrio la Pola, en el horario: en la mañana de 7:00 a 11:00 y en la tarde de 2:00 a 5:00 pm de lunes a jueves y el día viernes en la mañana de 7:00 a 11:00 y en la tarde de 2:00 a 4:00 pm

8.2. Emergencias por prestación del servicio

A través de la línea 116 o teléfono fijo (8) 2656000 322-9639922

8.3. Canales de atención virtual

8.3.1. Página web: www.ibal.gov.co

Las PQR´S que sean interpuestas por los usuario / suscriptores por medio del formato establecido en el link "PQR´S Peticiones, Quejas, Reclamos, Recursos o Denuncias" de la página Web www.ibal.gov.co, se reciben en la ventanilla única de la oficina de Gestión Documental.

8.3.2. Correo Electrónico: ventanilla.unca@ibal.gov.co

Las peticiones, quejas reclamos o recursos que sean recibidas por este medio, son recepcionadas por la ventanilla única de la oficina de Gestión Documental, ubicada en la oficina de Gestión Atención al Cliente y PQR.

8.3.3. Notificacion Electronica: Actuaciones Administrativas desde el buzón de correo electrónico notificacioneselectronicas@ibal.gov.co y envio de notificaciones al link http://contratacion.ibal.gov.co/notifica

9. RESPUESTA A LAS PETICIONES

9.1.1. Requisitos para resolver las distintas modalidades de petición

La respuesta a las peticiones debe cumplir con siguientes requisitos:

1. Oportunidad, dentro de los términos establecidos y definidos en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015. Términos para resolver las distintas modalidades de petición.

2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado, lo que implica que el pronunciamiento debe hacerse de manera completa y detallada sobre todos los asuntos indicados en la petición, excluyendo referencias evasivas o que no guardan relación con el tema planteado. Esto, independientemente de que el sentido de la respuesta sea favorable o no a lo solicitado.

3. Ser puesta en conocimiento del peticionario. Una respuesta es suficiente cuando resuelve materialmente la petición y satisface los requerimientos del solicitante, sin perjuicio de que la respuesta sea negativa a las pretensiones del peticionario.

9.1.2. Términos para resolver las distintas modalidades de petición.

Toda petición presentada ante la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado deberá resolverse así:

Petición de Información: Interpuesta por persona natural o jurídica, entidad pública o privada; el término de respuesta serán diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, artículo 14 Ley 1437 de 2011.

Petición de Documentación: El término de respuesta serán diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

Petición de Consulta: El término de respuesta serán treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

Queja: El término de respuesta serán quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

Reclamo: El término de respuesta serán quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

Recurso: El término de respuesta serán quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

Denuncia: El término de respuesta será de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.

Según el Parágrafo del numeral 2º del Artículo 14 de la ley 1755 de 2015, cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la oficina de Gestión Atención al Cliente del IBAL SA ESP OFICIAL informará esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto[4].

[4]El numeral 1º del Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 establece: "*Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*"

9.1.3. Peticiones incompletas y desistimiento tácito

En virtud del principio de eficacia, cuando el IBAL SA ESP OFICIAL constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos anteriormente, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la Empresa IBAL SA ESP OFICIAL decretará el desistimiento y el archivo del expediente. (Art. 17 Ley 1437 de 2011).

9.1.4. Desistimiento expreso de la petición.

Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero el IBAL SA ESP OFICIAL podrá continuar de oficio el trámite de respuesta si se considera que es de interés general, para lo cual, debe proyectar acto administrativo motivado. (Art. 18 Ley 1437 de 2011)

Cuando se trate de actuaciones o procesos de investigación por Silencio Administrativo Positivo, el suscriptor / usuario podrá en cualquier tiempo solicitar ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, desistimiento de la investigación por SAP, allegando su manifestación escrita a través del correo electrónico sspd@superservicios.gov.co indicando el número de radicado asignado por la SSPD con relación a la investigación y el número de expediente.

9.1.5. Peticiones irrespetuosas

Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Cuando el usuario/suscriptor presente una petición irrespetuosa o en términos groseros, la Empresa IBAL SA ESP OFICIAL podrá rechazarla.

9.1.6. Peticiones Oscuras

Cuando en la Empresa IBAL SA ESP OFICIAL no comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición, de conformidad con lo determinado en el artículo 19 de la Ley 1755 de 2015.

9.1.7. Peticiones reiterativas

Cuando se presenten peticiones reiterativas ya resueltas, la Empresa IBAL SA ESP OFICIAL podrá remitirse a las respuestas anteriores. (Artículo 19 Ley 1437 de 2011)

9.1.8. Ampliación de términos

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto. (Artículo 14 Ley 1437 de 2011)

10. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A LAS PQR´S

Los servidores públicos encargados de atender a las personas que se acercan a la oficina de Gestión Atención al Cliente y PQR (FRONT) ubicada en el Carrera 5ª No 41-20 Edificio F25 Piso 2º de la ciudad de Ibagué para presentar peticiones o para adelantar cualquiera otra actividad deben:

1. Saludar a la persona que está requiriendo atención.

2. En la relación establecida el uso del tratamiento debe ser de “usted”; debe mantenerse una actitud cordial, respetuosa, ajustada a las normas protocolarias; no deben usarse abreviaturas, modismos ni tecnicismos; debe escucharse al peticionario y no entablar una discusión con él.

3. Es importante que los servidores públicos del IBAL SA ESP OFICIAL conozcan dónde y cómo pueden los usuarios/suscriptores presentar una PQR´S, teniendo en cuenta lo establecido en el presente manual, para así poder orientarlo sobre el medio a través del cual puede presentar su petición y las diferentes modalidades para hacerlo.

4. Cuando el usuario/suscriptor requiera presentar PQR´S verbales (presenciales) deberá dirigirla a las ventanillas dispuestas para este fin.

5. Cuando el usuario/suscriptor requiera presentar PQR´S escritas (correo físico) dirigirla a la ventanilla dispuesta para tal fin.

6. En todo caso, todo servidor público, que tenga contacto con el usuario/suscriptor deberá suministrar al ciudadano peticionario la mayor orientación posible.

7. Cualquier servidor público que atienda a un peticionario le está prohibido recibir dadivas por la atención prestada.

10.1.1. Presentación Personal: la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la entidad.

1. Comportamiento y orden en puesto de trabajo: Comportamiento adecuado frente al usuario.
2. Expresividad en el rostro: la expresión facial es relevante; mirando al interlocutor a los ojos ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés.
3. La voz y el lenguaje: La modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones. Para que la información sea comprensible para el solicitante, la vocalización y el lenguaje deben ser claros para que el mensaje sea entendible.
4. La postura: La postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; se recomienda evitar las posturas rígidas o forzadas.
5. Puestos de trabajo: Mantener el escritorio en perfecto orden y aseo. No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo. Antes del inicio de la jornada laboral, el personal de aseo deberá asear el piso y limpiar las áreas de servicio y atención al cliente, los escritorios, puertas, sillas, computadores y teléfonos.

10.1.2. Atención a través del correo electrónico: ventanilla.unica@ibal.gov.co

1. El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la Empresa.

2. Seguir lo establecido por la Empresa con relación al uso de plantillas y firmas.

3. Responder los mensajes que llegan al correo institucional de la dependencia e instar a los peticionarios que envían a correos institucionales personales para

que lo hagan al correo institucional y trasladarlos al institucional de la dependencia para dar respuesta desde allí.

4. Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la Empresa notificacioneselectronicas@ibal.gov.co y desde los correos institucionales de las dependencias.
5. Analizar si la solicitud compete a la Empresa; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al usuario corriendo traslado para la oficina de reparto con el fin de que sea un analista de Atención al Cliente y PQR de respuesta o el traslado correspondiente."

10.2. Protocolos para la atención preferente y prioritaria de peticiones.

Se dará atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad; niños, niñas, adolescentes; mujeres gestantes o adultos mayores, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, personas en condición de discapacidad.

Además, dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas.

Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

Adultos mayores y mujeres embarazadas: En este grupo se consideran personas mayores de 60 años, mujeres en embarazo y con niños de brazos.

Atención a niños, niñas y adolescentes: Pueden presentar peticiones directamente o por intermedio de terceras personas. También deben ser atendidos dándole prioridad sobre visitantes o peticionarios que no tengan atención preferente o prioritaria.

Personas en condición de discapacidad: En la Empresa IBAL SA ESP OFICIAL las personas con discapacidad deben ser atendidas sin limitaciones y con el acceso que se brinda a una persona regular.

10.3. Funcionarios de Atención en el "FRONT".

Estos funcionarios se encargan de recibir las peticiones verbales de los usuarios/suscriptores, los cuales tendrán las siguientes funciones, acatando los protocolos de atención descritos en los anteriores enunciados:

1. Recibir la PQR´S y posterior al análisis realizado se ingresa al sistema de información comercial "SOLIN" una Solución Directa de la petición en caso de ser procedente y en consecuencia modificar lo pertinente en el sistema, solicitar la liquidación en caso de ser necesario y realizar la entrega de la factura modificada al Usuario.

2. Realizar liquidación a las facturas por un monto no superior a los quinientos mil pesos ($500.000, oo) MCTE. No sin antes contar con la autorización del líder del proceso, quien dejará su visto bueno en el formato de la solución directa.

3. Las PQR´S mayores a los últimos cinco (5) periodos de facturación, no son susceptibles de Solución Directa, y deben pasar a respuesta escrita por parte del Analista de Atención al Cliente y PQR.

4. De no ser posible una Solución Directa a la PQR´S, es responsabilidad del funcionario de Atención al Cliente y PQR, informar al peticionario los motivos que imposibilitan la respuesta inmediata, así como el procedimiento que se adelantará; por lo tanto, le indicará que recibirá una respuesta a través de acto administrativo motivado.

5. Las reclamaciones por predio deshabitado no proceden contra facturas que tengan más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por la Empresa, será necesario que el solicitante acredite factura del último período del servicio de acueducto, en la que se pueda establecer que no se presentó consumo de agua potable y además factura del último período del servicio de energía, en la que conste un consumo inferior o igual a cincuenta (50) kwts/ hora-mes, conforme a lo conceptuado por la Superintendencia de Servicios Públicos[5].

6. En los casos que se evidencie que existe una acumulación de lecturas no superior a cinco (05) meses de facturación expedida por la Empresa, se procederá a efectuar un ajuste de lectura tomando como referencia la lectura real.

[5] Concepto SSPD 915 del 23 de noviembre de 2016

7. Cuando un usuario por error involuntario le cancela la factura a otro usuario, se procederá aplicar el pago correctamente descontado el valor pagado, y cargando el mismo a la matricula que por error se le aplico, presentando en original la última factura cancelada.

8. Se realizará cambios de estrato y como requisito el solicitante deberá presentar el Certificado de Estratificación, expedido por la Secretaría de Planeación Municipal de Ibagué y en el evento que la dirección de dicho certificado no coincida con la reportada el sistema de facturación, deberá adjuntar el certificado de nomenclatura.

9. Para el cambio de nombre el solicitante deberá acreditar la propiedad del bien inmueble objeto de matrícula, presentando el Certificado de Tradición y libertad, con una vigencia no superior a noventa (90) días, junto con la copia de la Cedula de ciudadanía de quien acredite la propiedad.

10. Para el cambio de dirección, se requiere que el solicitante anexe el certificado de nomenclatura expedido por la Secretaria de Planeación Municipal de Ibagué.

11. La solicitud de suspensión del servicio de acueducto por mutuo acuerdo, será procedente conforme los siguientes requisitos: i) Establecer la calidad de propietario del peticionario frente al predio que se solicita se haga la congelación del servicio ii) Estar al día con las facturas emitidas por parte de nuestra empresa sin que exista ningún tipo de saldo iii) Que no existan terceros que puedan resultar afectados por realizarse la suspensión del servicio.

12. Para efectos de financiaciones, el usuario deberá acreditar la propiedad del bien inmueble el cual es objeto de facturación, presentando copia de la cedula de ciudadanía que coincida con el nombre del suscriptor, en su defecto podrá solicitarla el arrendatario, comodatario, usufructuario, etc., previa autorización del propietario adjuntado el documento de identidad.

    En virtud de la Resolución 0454 del 30/05/2019, proferida por el IBAL, por medio de la cual se adopta el Reglamento Interno de Recaudo y el Procedimiento Administrativo de Cobro Coactivo de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, en el Capítulo I – artículo 93º. Acuerdo de Pago: *"…Celebración de acuerdos de pago. - La Empresa tendrá como política para facilitar el pago de la obligación por concepto de la prestación de los servicios públicos de Acueducto y Alcantarillado, por parte de los deudores, la*

celebración de acuerdos de pago y financiación de la misma hasta por un plazo máximo de sesenta (60) meses, de acuerdo con los siguientes parámetros:

1. ***Uso residencial.*** *Se suscribirán acuerdos de pago con la correspondiente financiación hasta por un plazo máximo de sesenta (60) meses, debiéndose cancelar al momento de suscripción del acuerdo al menos el diez por ciento (10%) del valor total de la obligación.*
2. ***Usos Comercial, Oficial, industrial y otros:*** *Se suscribirán acuerdos de pago con la correspondiente financiación hasta por un plazo máximo de sesenta (60) meses, debiéndose cancelar al momento de suscripción del Acuerdo al menos el veinte por ciento (20%) del valor total de la obligación.*

Parágrafo: *Los Profesionales Especializados Grado 03 y 01 de Gestión Cartera podrán autorizar en casos especiales, la celebración de acuerdos de pago sin la cancelación del porcentaje establecido como cuota inicial, y con una duración superior a sesenta (60) meses, cuando se trate de usuarios que, por circunstancias económicas, laborales, de salud y otras similares, a criterio del funcionario lo requiera."*

13. Se podrán generar facturas por pagos parciales, los cuales deberán ajustarse a lo establecido en la Resolución 0454 del 30/05/2019, proferida por la Empresa, en su Capítulo II, Artículo 97º…"La *Empresa ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A E.S.P. OFICIAL, autorizará, de encontrarlo conveniente, la realización de pagos parciales (abonos) para el pago de las obligaciones que se encuentren en mora, siempre y cuando estos no sean inferiores al cincuenta (50%) del valor total de la obligación.*

14. Se podrán generar Copias de facturas, por cambio de fechas de vencimiento (Una factura), para el pago del medidor y/o recoger saldo por éste concepto, banco de prueba, factura por pago total de la deuda para el restablecimiento del servicio.

15. Cuando se profiera Resolución suscrita por la Junta Directiva y Secretario General de la Empresa, por medio de la cual se determine la aprobación de condonación de intereses, se procederá a dar estricto cumplimiento a los parámetros establecidos en la misma.

16. Las novedades que se presenten frente a las diferentes reclamaciones que requieran la recolección de material probatorio para dar una respuesta de fondo,

deberán ser trasladadas a los analistas de PQR quienes se encargarán de la evidencia probatoria para dar respuesta al usuario mediante Acto Administrativo motivado.

Al finalizar la jornada laboral los funcionarios deberán entregar todos los trámites recibidos durante el día para ser trasladados a los analistas de PQR de la empresa.

10.4. Funcionario sin competencia

Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir de la fecha de radicación de la recepción de la Petición. (Art. 21 Ley 1437 de 2011)

11. TRAMITE Y GENERACION DE RESPUESTA

11.1. Análisis previo por parte del analista de PQR.

El analista de la oficina de Gestión Atención al Cliente y PQR, al conocer el reparto asignado, sea verbal, escrito o traslado por competencia, deberá calificar cada uno de los PQR´S, con el fin de identificar las solicitudes expuestas y proceder con el siguiente análisis:

a. Verificar que la PQR´S se encuentre debidamente radicada y asignado por parte de la oficina de Gestión Documental en el sistema comercial SOLÍN y CAMALEÓN SIC, lo cual permitirá controlar el término de respuesta, el cual inicia desde la fecha de radicación de la petición, así sea radicado de otra dependencia.

   Si la petición es interpuesta a través de los canales virtuales ventanilla.unica@ibal.gov.co o notificacioneselectronicas@ibal.gov.co en un horario y fecha que no corresponda con el horario de Atención al Cliente, (fin de semana o día festivo), el conteo inicia a partir del siguiente día hábil, conforme lo establece el inciso final del artículo 54 de la ley 1437 de 2011.

b. Confirmar que es competente para dar respuesta a la petición, de lo contrario deberá dar aplicación al numeral 10.4 y 11.1.2. del presente este Manual y proceder a dar traslado dentro del término estipulado a la dependencia correspondiente.

c. En caso de ser necesario, ordenar pruebas técnicas en terreno, realizada por el operario adscrito a la oficina de Gestión Facturación, funcionario idóneo para la realización de visitas de campo y prueba de consumo.

   Salvo autorización directa del líder del proceso en algunos eventos el analista podrá realizar la visita técnica, en aquellos casos que, por necesidad del servicio y prioridad de la petición, sea necesario efectuar dicha inspección.

d. La inspección técnica en terreno deberá contener los siguientes conceptos, los cuales deberán ir diligenciados en el registro “Practica de Pruebas (GC-R-051)

   1. Fecha y hora de la realización de la visita
   2. Numero de radicado
   3. Datos de la factura
   4. Nombre, dirección, código, usuario solicitante
   5. Concepto
   6. Nombre del operario
   7. Revisión inspecciones internas
   8. Actividad del inmueble
   9. Lectura y número del medidor
   10. Prueba de consumo
   11. Observaciones
   12. Gráfico de acometida y medidores
   13. Firma de la persona que atiende la visita con número de cédula

e. El análisis de la petición deberá contener la siguiente relación documental con el fin de emitir una respuesta de fondo y congruente con lo solicitado por el peticionario.

   1. Histórico de reclamos
   2. La pertinencia de practicar pruebas adicionales.
   3. Estado de movimiento de pagos.
   4. Históricos consumos.
   5. Boletines de corte y suspensión.
   6. La totalidad de la información que se encuentra en el Sistema SOLÍN y en los archivos de otros gestores comerciales.
   7. Solicitar la información pertinente de otras dependencias o al gestor Comercial de la Empresa.

8. Consultar los diferentes canales dispuestos por la Empresa para el manejo y custodia de la información.
9. Cuando se requiera información o recolección de pruebas de otras dependencias, el analista debe solicitarlas por escrito, especificando la clase de prueba o información requerida e informar el termino para aportar lo solicitado el cual no será mayor a cinco (5) días hábiles, dejando constancia de lo solicitado en el expediente con el correspondiente recibido. Transcurrido este término y de no obtener respuesta, se emitirá el Acto Administrativo con la información que se encuentre en el sistema. En caso de alguna investigación por falta de respuesta de fondo la responsabilidad se trasladará a la dependencia que omitió la información oportuna y el aporte de pruebas.

11.1.1. Términos de respuesta: La respuesta deberá ser proferida en el formato de "Respuesta Radicados Derechos de Petición" (Registro GC-R-057) dentro de los quince (15) días hábiles siguientes contados a partir de su presentación, manifestando los fundamentos de hecho y derecho, mediante el uso de un lenguaje sencillo y comprensivo evitando la trascripción de normas cuando no fuere estrictamente necesario.

El plazo para generar la respuesta se cuenta desde el día en que se presenta la solicitud y puede ampliarse, hasta por el término permitido en la Ley (Art. 14 Ley 1437 de 2011), si se requiere la práctica de pruebas, caso en el cual la Empresa debe emitir un auto de pruebas (o apertura a pruebas) en donde se justifique la ampliación del plazo y se informe al interesado la fecha en que se producirá la respuesta. Esta circunstancia se comunicará al usuario antes del vencimiento de los términos, indicando el motivo de la demora y señalando el plazo en el que se dará respuesta de conformidad con el artículo 48 de la Ley 1437 de 2011 y 158 de la Ley 142 de 1994.

11.1.2. Traslado entre dependencias: En caso de ser necesario un traslado por competencia entre dependencias, este se deberá realizar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de radicación de la petición, de no realizarse dentro de este término la oficina no competente asumirá la responsabilidad y respuesta de la petición.

Para el conteo de términos en la nueva dependencia, se entenderá que el termino es común; por lo tanto, contará con el término restante para dar respuesta oportuna y de fondo al usuario.

11.2. Formalidad de la respuesta.

El Acto Administrativo de respuesta deberá sujetarse a las siguientes formalidades:

1. Proferirse dentro del término legal oportuno.
2. Emitirse en el formato de calidad aprobado por la Empresa para tal fin.
3. Proyectado por el analista de PQR de acuerdo con el reparto realizado a través del sistema de información comercial “SOLÍN” o “CAMALEÓN SIC”.
4. Si se trata de respuesta inicial, deberá ser firmado por el analista, pero si se trata de recursos deberá ser firmado por el líder del proceso “Profesional Especializado Grado 03” o “Profesional Especializado Grado 01” según la competencia y deberá ser firmado por el analista antecedido de la palabra “proyectó”.
5. Las actuaciones adelantadas ante la Superintendencia de Servicios Públicos domiciliarios, serán proyectadas (rubricadas) por el Profesional Universitario y firmadas por el líder del proceso Gestión Atención al Cliente y PQR, o líder del proceso competente, si es el caso.
6. Los actos administrativos catalogados como actos de trámite: citación para notificación personal, traslado a otras dependencias de la Empresa y solicitud de copias serán, serán firmados por el analista de PQR.

11.3. Contenido de la respuesta.

Una vez realizado la calificación de la PQR´S y efectuado el análisis a la petición, evidencia probatoria, documentos y verificación del sistema de información comercial, y los antecedentes del expediente, se profiere la respuesta acto administrativo motivado de acuerdo con los siguientes lineamientos:

1. La respuesta debe ser de fondo, clara, concreta y congruente, se debe atender todas las pretensiones, planteamientos y/o cuestionamientos elevados por el peticionario al IBAL S.A. E.S.P OFICIAL.

2. La respuesta debe ser motivada frente a las pretensiones, argumentos y/o cuestionamientos del peticionario con fundamento en la evidencia probatoria y análisis previo realizado a la petición.

3. Cuando se requiera o lo solicite el usuario, se deben adjuntar los documentos que sirvieron de fundamento para tomar la decisión (revisiones internas, chequeo del medidor, ajustes a la factura, etc.).

4. Se le debe informar al peticionario la oportunidad y presentación de los recursos que proceden con relación a la decisión tomada por la Empresa "Recurso de Reposición y en Subsidio el Recurso de Apelación", el cual debe ser interpuesto de manera conjunta, de conformidad con el artículo 76 de la ley 1437 de 2011 y 154 de la ley 142 de 1994.

5. En caso de que la respuesta emitida sea desfavorable de manera parcial o total, de conformidad con el inciso final del artículo 155 de la Ley 142 de 1994, se advertirá la cancelación de las sumas no objeto de reclamo, como requisito para la presentación del recurso de reposición y en subsidio apelación. En caso de no generarse el pago de la factura con el valor no reclamado, se debe rechazar el recurso presentado por el usuario.

6. Si la decisión accede total o parcialmente a lo solicitado por el usuario, se deberá remitir el expediente de manera inmediata a la oficina de Gestión Facturación con el fin de que el analista liquidador realice la modificación de la facturación en el sistema de información comercial "Solin".

12. PROCESO DE NOTIFICACIÓN DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS DE CARÁCTER PARTICULAR Y CONCRETO.

De acuerdo con la Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, puede colegirse con claridad que la notificación, además de poder efectuarse a través de: i) diligencia o acto de notificación, en el que se entrega al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita del acto, con anotación de la fecha y la hora, los recursos que proceden en contra de la decisión, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo, también puede llevarse a cabo a través de: ii) medio electrónico, siempre que el interesado así lo haya manifestado y iii) por estrados, respecto de aquéllas decisiones adoptadas en audiencia pública y de manera verbal.

Para fijar este procedimiento se debe tener en cuenta lo reglado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en sus artículos 66 al 77.

12.1. Diligencia de notificación personal, por aviso y publicación de aviso página web (art. 67 y ss Ley 1437 de 2011)

12.1.1. Citación para notificación

Una vez emitido el acto administrativo se debe enviar una citación, la cual va firmada por el analista que proyecta la respuesta del radicado correspondiente, el registro de elaboración de la citación (GC-R-AC-006) se envía a la dirección que proporciono el usuario, indicándole que debe presentarse en la entidad dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de la comunicación, con el fin de ser notificado personalmente de la decisión. Esta actividad debe realizarse dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto administrativo. Artículo 67 Ley 1437 de 2011.

El analista debe registrar las citaciones en el control diario de notificaciones y comunicaciones electrónicas (GC-R-AC-026) y/o relación de envío a correo respuesta radicados (GC-R-AC-002) y entregarlo al funcionario encargado de generar la planilla y la guía de correo de mensajería nacional. La citación debe ser enviada y entregada el mismo día de entregado el acto administrativo para correo.

12.1.2. Diligencia de Notificación Personal.

El auxiliar administrativo de ventanilla única en la “Diligencia de Notificación Personal” registro (GC-R-AC-005) le hará entrega al interesado de copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo con anotación de la fecha y la hora en la cual recibe, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quien deben interponerse y los plazos para ello. Artículo 67 Ley 1437 de 2011.

12.1.3. Notificación por Aviso.

El auxiliar administrativo, después de recibir la devolución por parte de la Empresa de mensajería, deberá revisar si las guías devueltas cumplen con lo establecido por la Ley 1369 del 2009 artículo 2.3 literal E[6].

Una vez verificado que las guías cumplan con lo determinado por la ley, y hayan transcurrido cinco (5º) días de haberse enviado la citación para notificación personal, es decir el día sexto (6º), el plazo del envío del aviso ha de sujetarse al sentido natural y obvio de la expresión de la norma “al cabo de los cinco (5º) días del envío de la citación”; es decir, que al día siguiente de finalizar el quinto (5º) día, esto es, el día seis (6º), se deberá enviar aviso en el registro “Notificación por Aviso” (GC-R-064) a la dirección,

[6] Ley 1369 del 2009 artículo 2.3 literal E: prueba de entrega: Es la constancia de la fecha, hora de entrega e identificación de quien recibe.

número de fax o correo electrónico que figure en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo, siempre y cuando la entrega del citatorio haya sido efectiva.

El aviso debe indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que la expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quien deben interponerse y los plazos para ello y la advertencia de que la notificación se entenderá surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

De acuerdo con lo anterior, el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, la notificación por aviso requiere del cumplimiento de estos dos (2) requisitos:

1. Que se remita a la dirección, fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil.

2. Que indique la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, así como sus plazos y la advertencia de que la notificación se considera realizada al finalizar el día siguiente a la entrega del mismo, aspectos cuyo incumplimiento al tenor del artículo 72 ibídem, suponen que "no se tendrá por hecha la notificación, ni producirá efectos legales la decisión, a menos que la parte interesada revele que conoce el acto, consienta la decisión o interponga los recursos legales"; es decir, conllevaran una notificación irregular, salvo las precisiones de cada caso al tenor de la norma en mención.

La notificación por aviso se compone de tres flancos:

1. La elaboración del aviso,
2. El envío
3. Su entrega.

12.1.4. Diligencia de Notificación por Publicación de Aviso

El auxiliar administrativo posterior a recibir la devolución de la guía del aviso por parte de la oficia de mensajería, procede a elaborar el registro de notificación "Publicación de Aviso Página Web" (GC-R-AC-028) de conformidad con el inciso 2º del artículo 69 de la ley 1437 de 2011[7].

[7]"*Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la*

En los términos de la norma, la publicación del aviso procede en los casos en que se desconozca la información del destinatario; conforme las siguientes causales:

1. Que el inmueble o predio, como comúnmente lo denominan las empresas postales, se encuentra cerrado, no hay nadie en el predio o predio desocupado.
2. Que la dirección no existe o está incompleta.
3. Fuerza mayor, como por ejemplo la identificación de una zona de alto riesgo o de difícil acceso.
4. Aviso rehusado.
5. La comunicación no ha sido reclamada en la dirección informada por el peticionario.
6. El peticionario no reside en la dirección informada por él. - No se cuenta con dato alguno de notificación.

En efecto, el desconocimiento de la dirección del destinatario no recae únicamente en el hecho de no conocer la dirección; pues resulta claro que pueden acaecer situaciones que dan lugar a la ignorancia de la misma, bien sea porque luego de enviado el aviso a la dirección de notificación proporcionada por el interesado es devuelta por la empresa de correo argumentando que ya no vive en ese lugar o porque la dirección es errónea o no existe y, en consecuencia, se ignora la dirección del interesado. No obstante, debe tenerse la certeza del desconocimiento de la dirección en cada caso concreto, para lo cual debe obrar constancia o certificación de la empresa de correos en el expediente. De este modo, de los casos expuestos, los siguientes podrían configurar el desconocimiento de la dirección: - La dirección no existe o está incompleta. - El peticionario no reside en la dirección informada por él. - No se cuenta con dato alguno de notificación.

El anterior proceso de notificación de los actos administrativos de carácter particular y concreto se encuentra compilado y descrito por actividades a través del procedimiento - GC-P-AC-001, que se encuentra publicado en la matriz de caracterización del proceso de Gestión Atención al Cliente y PQR.

12.1.5. Notificación por Conducta Concluyente

La notificación por conducta concluyente tiene lugar cuando

a. La parte interesada revele que conoce el acto,
b. Consienta la decisión o
c. Interponga los recursos legales (artículo 72, ídem).

---

respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso".

En estos eventos, si la notificación personal no se ha realizado, pero la persona a quien debe hacerse manifiesta su conocimiento acerca del contenido de la decisión o se refiere a ésta concretamente, se entiende surtida su notificación por conducta concluyente; razón por la cual este tipo de notificación no resulta opcional o facultativo de ser elegido por el usuario, pues su aplicación está sujeta a condición legal y de ahí la improcedencia de efectuar alguna manifestación en relación con la voluntad de ser notificado por dicho medio.

13. NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS

El analista de la oficina de Gestión Atención al Cliente y PQR una vez realizada la calificación de PQR, el análisis de la petición y la respuesta a la misma, verifica la manera de notificación, si el usuario ha autorizado que sea notificado de esta forma, no se realiza citación para notificación personal, se elabora una comunicación en el formato de “Notificación Electrónica” registro (GC-R-AC-025), en se indique la siguiente información:

1. No de acto administrativo y fecha
2. Nombre del analista responsable
3. Número de Matrícula
4. Número de radicado Solin y número de radicado Camaleón
5. Fecha del radicado
6. Nombre del peticionario
7. Tipo de respuesta
8. Si es recurso o petición inicial
9. Si es recurso marcar (si o no)
10. Acto administrativo el que interpone recurso
11. Fecha del acto administrativo objeto de recurso
12. Correo electrónico
13. Dirección y teléfono

Si el administrado ha aceptado la notificación electrónica como forma de ponerle en conocimiento la decisión administrativa, bastará con el envío del acto administrativo entregando adjunto el formato de “Notificación Electrónica” copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo, con anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo el medio electrónico de notificación comporta el equivalente del procedimiento físico.

Posteriormente, el auxiliar administrativo posterior al envío de la planilla de "Control de envío Diario Notificaciones y Comunicaciones Electrónicas" (GC-R-AC-026), realiza los envíos de los actos administrativos desde el correo electrónico notificacioneselectronicas@ibal.gov.co a las direcciones de correos electrónicos dispuestos en la planilla.

13.1. La validez de la publicidad por medio electrónico:

Estará sujeta al envío desde el correo electrónico institucional notificacioneselectronicas@ibal.gov.co - administrado por la oficina Gestión Documental a cargo de la oficina de Gestión Atención al Cliente y PQR, con el fin de contar con la debida certificación proporcionada a través de la Empresa Certificadora Servicios Postales Nacionales 4-72 una vez se haya realizado el proceso de notificación correctamente.

13.1.1. En los envíos por correspondencia electrónica se pueden presentar las siguientes situaciones:

1. Correo electrónico entregado con éxito: caso en el cual Servicios Postales Nacionales 4-72 a través de la página "Tools" https://4-72.electronico.com/mcertlist.html certifica, la fecha y hora de envío del acto administrativo y la fecha y hora en que el destinatario accede al correo electrónico, de conformidad con lo determinado por el artículo 20 y 21 de la ley 527 de 1999.

2. Correo electrónico devuelto: En caso de que el correo electrónico sea devuelto se procederá así:

a. Si se trata de correo electrónico correcto, pero es devuelto: Se debe volver a enviar. Si persiste la devolución, se procederá a la notificación electrónica por aviso dentro del término legal señalado en el artículo 68 de la Ley 1437 de 2011, el cual se enviará a la misma dirección de correo electrónico, si el envío electrónico no genera certificado de apertura se procede con la publicación del aviso previsto en los artículos 69 y siguientes de la Ley 1437 de 2011

b. Si el correo electrónico fue digitado con errores: Se vuelve a enviar el correo a la dirección electrónica correcta dentro del término en que se encuentre el trámite que se esté realizando, si es notificación personal electrónica dentro de los cinco

(5) días, si sobre pasa este término se debe continuar con el siguiente proceso, la notificación por aviso.

c. No se puede entregar**:** Si se presenta error en la entrega del correo, deberá volverse a enviar. Si el error en el envío persiste, se procederá a la notificación de conformidad con lo determinado en los artículos 67 y siguientes de la Ley 1437 de 2011.

En el evento en que la notificación o comunicación no pueda hacerse de forma electrónica, se seguirá el procedimiento previsto en los artículos 67 y siguientes de la Ley 1437 de 2011.

13.1.2. Requisitos para la eficacia de la Notificación Electrónica:

1. Que el usuario haya aceptado en forma expresa este medio de notificación, de forma tal que no exista duda de su aquiescencia.
2. Que durante el desarrollo de la actuación administrativa no haya solicitado otra forma de notificación, y
3. Que el IBAL certifique el acuse de recibo del mensaje electrónico, para efectos de establecer la fecha y hora en la cual el usuario tuvo acceso al acto administrativo (Certimail).

13.2. CERTIFICADO DE ENTREGA Y DE APERTURA DE LAS COMUNICACIONES ELECTRONICAS "CERTIMAIL".

El auxiliar administrativo, verificará si a través del link dispuesto por la empresa de Servicios Postales Nacionales 4-72 "Tools" https://4-72.electronico.com/mcertlist.html fue generado correctamente el comprobante o enviado al correo institucional del IBAL SA ESP OFICIAL certificacionesnotificacioneselectronicas@ibal.gov.co el certificado que demuestre que la notificación quedó surtida y certifique la fecha y hora en que el destinatario accedió al acto administrativo.

Para todos los efectos legales los términos se computarán a partir del día hábil siguiente a aquel en que quede notificado el Acto Administrativo.

13.3. Certificación de Notificación Electrónica:

Las certificaciones de los actos administrativos enviados de manera electrónica se realizarán a través de la Empresa certificadora Servicios Postales Nacionales 4-72, de conformidad con lo establecido por los artículos 20, 21 y 29 de la Ley 527 de 1999.

Los cuales se realizarán de la siguiente manera:

1. El auxiliar administrativo procede con él envió del acto administrativo a través del correo institucional notificacioneselectronicas@ibal.gov.co, en el sistema dispuesto por la Empresa 4-72 mediante el link "Tools" https://4-72.electronico.com/mcertlist.html se genera un comprobante el cual es enviado al correo electrónico institucional certificacionesnotificacioneselectronicas@ibal.gov.co y consta de un documento en formato PDF que certifica la fecha y hora del envío del documento acompañado del acto administrativo originalmente enviado.

2. Posterior al envío del acto administrativo y en el momento en que el destinatario accede al correo electrónico, el sistema 4-72 "Tools" automáticamente emite el comprobante y a su vez es enviado al correo institucional certificacionesnotificacioneselectronicas@ibal.gov.co a través del cual en documento PDF certifica la fecha y hora en que el destinatario accede al acto administrativo enviado; generando con ello el "CERTIMAIL" para efectos legales de notificación y que hará parte como notificación efectiva de la actuación administrativa.

13.4. Notificación por Aviso:

Una vez emitido el comprobante de envió satisfactorio, y al no recibir en el correo institucional certificacionesnotificacioneselectronicas@ibal.gov.co, el certificado de apertura, el auxiliar administrativo encargado de la notificación por aviso deberá diligenciar el formato de "Notificación Electrónica de Aviso" (GC-R-AC-027) al cabo del quinto (5º) día hábil siguiente, es decir el día sexto (6º), con el fin de surtir la notificación correspondiente por aviso.

El link "Tools" https://4-72.electronico.com/mcertlist.html se genera el comprobante de envío y el certificado de apertura del correo por parte del destinatario de la notificación por aviso el cual es enviado al correo electrónico institucional certificacionesnotificacioneselectronicas@ibal.gov.co.

Al no recibir el comprobante de apertura del correo, se deberá generar la publicación de aviso en la página web del IBAL SA ESP OFICIAL http://contratacion.ibal.gov.co/notifica. Por el termino de cinco días, conforme lo señalado en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

13.1.5. Publicación de Aviso

Una vez revisado el link de 4-72 "Tools" y el correo institucional certificacionesnotificacioneselectronicas@ibal.gov.co sin encontrar el comprobante que certifique que el destinatario accedió a la notificación por aviso, el auxiliar administrativo a través del registro "Publicación de Aviso" (GC-R-AC-028), con copia íntegra del Acto Administrativo de respuesta publicará en la página electrónica de la Empresa en el link http://contratacion.ibal.gov.co/notifica por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

En el expediente se dejará constancia de la remisión y publicación del aviso acompañada de la comprobante que certifique la fecha en que quedo en firme la notificación del acto administrativo.

14. RECURSOS CONTRA LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS DEFINITIVOS

El artículo 154 de la ley 142 de 1994 señala lo siguiente: El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.

En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

Según el último inciso del artículo 154 de la Ley 142, para efectos de la admisibilidad del recurso no se requiere su presentación personal por el usuario o que actúe por intermedio de abogado, no obstante, lo anterior, se reitera que, si el usuario no acude a título personal, quien lo represente deberá acreditar la condición en la que actúa a nombre y representación del recurrente.

Los recursos de reposición y apelación deberán interponerse por escrito en la diligencia de notificación personal, o a la notificación por aviso, o al vencimiento del término de publicación, según el caso.

Los recursos se presentarán ante el funcionario que dictó la decisión, salvo lo dispuesto para el de queja.

El artículo 74 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, señala como recursos procedentes contra los actos definitivos:

1. El de reposición, ante quien expidió la decisión para que la aclare, modifique, adicione o revoque.

2. El de apelación, para ante el inmediato superior administrativo o funcional con el mismo propósito.

3. El de queja, cuando se rechace el de apelación. Podrá interponerse directamente ante el superior del funcionario que dictó la decisión, mediante escrito al que deberá acompañarse copia de la providencia que haya negado el recurso.

14.1. Recurso de Reposición:

Es el recurso presentado por el usuario inconforme cuando la entidad prestadora del servicio público expide un acto administrativo, el cual afecta o vulnera derechos fundamentales; el usuario podrá interponer el Recurso de Reposición ante la entidad que lo expidió para que esta la aclare, la modifique o revoque.

Al no estar de acuerdo con la decisión de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado "IBAL S.A. E.S.P OFICIAL", al cabo de los cinco (5) días hábiles siguientes de notificado de la actuación, el usuario puede hacer uso de los recursos de reposición y en subsidio de apelación este último ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el cual se adelanta ante la ventanilla única de la Oficina de Gestión Atención al Cliente y PQR, o través del canal electrónico ventanilla.unica@ibal.gov.co o página web www.ibal.gov.co Link PQR´S

El Recurso que es contestado a través del registro “Recurso de Reposición” (GC-R-AC-014) por los Profesionales Jurídicos y Universitarios adscritos a la Oficina de Gestión Atención al Cliente y PQR.

Una vez realizada la calificación y análisis, la respuesta es firmada por el líder del proceso Gestión Atención al Cliente y PQR o funcionario competente, anteponiendo la rúbrica seguido de la palabra “proyectó”.

Al no presentar la subsidiariedad de la interposición del recurso de apelación, de conformidad con el numeral 2º y 3º del artículo 87 de la Ley 1437 de 2011[8], la decisión de la Empresa quedará en firme.

---

[8] **Artículo 87.** *Firmeza de los actos administrativos.* Los actos administrativos quedarán en firme: 2. Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos. 3. Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos.

14.2. Recurso de Apelación.

Procede ante el inmediato superior jerárquico que tomó la decisión, con el mismo objetivo del Recurso de Reposición.

Lo anterior, es una definición de los recursos de reposición y apelación de manera separada, sin embargo, en materia de servicios públicos domiciliarios el de apelación no se puede interponer de manera autónoma, sino contrario sensu, debe ser subsidiario.

El recurso de Reposición es requisito principal y apelación subsidiario, en virtud del Art 159 de ley 142 de 1994 "*El recurso de APELACIÓN sólo puede interponerse como subsidiario del de reposición ante la Superintendencia*".

En el momento de recibir por parte de la oficina de reparto de la Empresa un recurso de Apelación, el funcionario encargado de la respuesta, deberá analizarlo previamente en virtual del cual se pueden presentar dos situaciones:

1. Que el recurso de apelación interpuesto, verse sobe una decisión ya atendida con petición anterior sobe los mismos hechos y pretensiones. Ante esta circunstancia la Empresa deberá declararse inhibida, argumentando "Efecto Suspensivo".

   Explicándole de manera detallada las razones por las cuales se rechaza el recurso y citando las actuaciones anteriores que concedieron el recurso de apelación.

2. Que el usuario interponga Recurso de Apelación, sin interponer como requisito principal el Recurso de Reposición, se deberá declarar improcedente, concediendo el recurso de queja.

14.3. Recurso de Queja

De conformidad con el Numeral 3º del artículo 74 Ley 1437 de 2011 - *Recursos contra los actos administrativos.* Por regla general, contra los actos definitivos procederán los siguientes recursos, (…) el de Queja, cuando se rechace el de apelación.

Una vez rechazado el Recurso de Apelación, en el acápite resolutorio, se debe indicar la procedencia del Recurso de Queja advirtiéndole al usuario que dicha actuación debe ser interpuesta, dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación del rechazo, directamente ante la Superintendencia de Servicios Públicos, caso contrario deberá rechazarse por falta de competencia.

15. Silencio Administrativo Positivo.

El Líder del Proceso Gestión Atención al Cliente y PQR, designa un Profesional Jurídico con el fin de atender lo relacionado con el trámite y defensa administrativa por silencio administrativo positivo ante la Superintendencia de Servicios Públicos, los cuales se pueden configurar por las siguientes razones:

Para el caso del silencio administrativo la Superintendencia de Servicios Públicos en diferentes pronunciamientos ha señalado SSPD No 20198000001286 Expediente No 2018800420101887E "(…) las causales para la configuración del silencio administrativo positivo indicando que la falta de respuesta oportuna, por expreso mandamiento legal, origina la ocurrencia del silencio administrativo positivo, el cual de acuerdo con la ley y al precedente jurisprudencia[9]' puede darse por una o algunas de las siguientes circunstancias que afectan el núcleo esencial del derecho de petición:

a) Falta de respuesta o tardía: se presenta, en el régimen de los servicios públicos domiciliarios, cuando el prestador no da respuesta a la petición, queja o recurso dentro del término improrrogable señalado en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995 y por el 9 del Decreto 2223 de 1996, es decir, dentro de los 15 días hábiles siguientes, los cuales se contarán desde el momento de su presentación en la prestadora del servicio público domiciliario.

b) Falta de respuesta de fondo o adecuada: se estructura, en el régimen de los servicios públicos domiciliarios, cuando la respuesta dada por el prestador no es clara, precisa, congruente y consecuente con lo solicitado por el peticionario o recurrente.

c) Indebida notificación: ocurre, en el régimen de los servicios públicos domiciliarios, cuando el prestador no optimiza el principio de publicidad y realiza la notificación del acto administrativo desconociendo el procedimiento previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

d) Ampliación injustificada del plazo de respuesta: acaece cuando el prestador hace uso del último inciso del Artículo 158 de la Ley 142 de 1994, pero no utiliza los mecanismos legales propios de la práctica de prueba o de la petición incompleta y termina siendo un mecanismo dilatorio para no responder en el término previsto".

15.1. ETAPAS PROCESALES DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO

[9] Corte Constitucional sentencia C-951 de 2014

Requerimiento de Información – Averiguación Preliminar

Dicha etapa está orientada a que la Empresa realice algunas gestiones tendientes a establecer con mayor claridad los hechos de los que ha tenido noticia a través de una denuncia o a través de su propia actividad, referente a una investigación por silencio administrativo positivo, la cual será resulta en un término no superior a cinco (5) días hábiles siguientes al recibido del comunicado por parte de la SSPD.

Ahora bien, el Libro de Memorias de la Ley 1437 de 2011 publicado por el Consejo de Estado, en su página 212, señala la calidad facultativa de las averiguaciones preliminares: "*3. En el procedimiento administrativo sancionatorio concluidas las averiguaciones preliminares y de existir lugar a ello, se debe formular pliego de cargos. El procedimiento administrativo sancionatorio tiene prevista de manera facultativa, una etapa de averiguaciones preliminares. Concluida esta etapa preliminar u obviándose la misma, debe la Administración proferir acto administrativo de formulación de cargos, salvo que proceda el archivo de las diligencias. (…)”*.

15.1.1. Inicio de la actuación administrativa sancionatoria y Pliego de Cargos.

El pliego de cargos debe contener los siguientes aspectos:

1. Señalar con precisión y claridad, los hechos que lo originan, Las personas naturales o jurídicas objeto de la investigación,
2. Las disposiciones presuntamente vulneradas y las sanciones o medidas que serían procedentes.
3. En adición, se debe informar el término con que cuenta el prestador para presentar descargos, aportar y solicitar pruebas.

La actuación administrativa sancionatoria se iniciará, de acuerdo con el artículo 47 del CPACA, con un acto administrativo de trámite denominado “Acto Administrativo de Apertura de Investigación y Pliego de Cargos”, el cual deberá notificarse personalmente al prestador vinculado, en los términos de los artículos 67 y 68 del CPACA. Al respecto, dispone el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, el cual deberá ser resuelto en un término no superior a los quince (15) días hábiles siguientes a la notificación de la actuación.

Se deberá adjuntar con la respuesta al Pliego de Cargos, el expediente del radicado y matrícula objeto de investigación, expediente que deberá cumplir con los siguientes requisitos

1. Petición objeto de investigación
2. Respuesta mediante acto administrativo debidamente motivado
3. Citación para notificación personal
4. Notificación (personal, aviso o publicación de aviso)

5. Trazabilidad de los envíos por correo de mensajería o certificaciones electrónicas
6. Anexos de la petición.

La respuesta al Pliego de Cargos deberá ser contestada a través del formato Respuesta Pliego de Cargos SSPD (GC-R-AC-014), indicando:

a. Información completa del radicado investigado
b. Descripción detallada si se trata de Pliego de Cargos o de otra etapa del proceso.
c. Número de expediente.
d. Radicado IBAL.
e. Antecedentes
f. Presupuestos fácticos
g. Fundamentos de derecho
h. Petición
i. Pruebas
j. Anexos
k. Competencia
l. Notificaciones
    a. Dirección Nomenclatura
    b. Notificación Electrónica.

15.1.1.1. Descargos.

De acuerdo con el artículo 47 del CPACA, los investigados podrán presentar descargos dentro de los 15 días siguientes a la notificación del pliego de cargos.

El término establecido por la norma es perentorio y por tanto, la extemporaneidad en la presentación de descargos por parte del prestador, hace que considerar los argumentos allí expuestos no resulte obligatorio para la autoridad administrativa.

15.1.2. Presentación de Alegatos

Vencido el período probatorio la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios dará traslado a la Empresa por el término de diez (10) días para presentar los descargos a los alegatos respectivos, el cual se realizará en el formato “Respuesta Alegatos de Conclusión” (GC-R-AC-014)

En esta etapa procesal y de descargos, el profesional jurídico debe establecer si existe mérito para determinar la inclusión de nuevas pruebas al proceso que sirvan como evidencia y fundamento para que la SSPD archive el proceso investigativo sancionatorio.

16. RECURSOS EN LA ACTUACION ADMINISTRATIVA SANCIONATORIA

Ante las decisiones definitivas en actuaciones administrativas sancionatorias proferidas por los Superintendentes Delegados y los Directores Territoriales, procede únicamente el recurso de reposición.

Los requisitos de oportunidad para interponer un recurso de reposición se encuentran plasmados en el artículo 76 del CPACA.

Conforme con la norma en cita, la Empresa cuenta con diez (10) días para interponer por escrito los recursos, luego de su notificación o publicación, según sea el caso.

Se deberá presentar el Recurso de Reposición en el formato “Respuesta Recurso de Reposición SSPD” (GC-R-AC-014), indicando:

a. Información completa del radicado investigado
b. Descripción detallada si se trata de Recurso de Reposición o de otra etapa del proceso.
c. Número de expediente.
d. Radicado IBAL.
e. Antecedentes
f. Presupuestos fácticos
g. Fundamentos de derecho
h. Petición
i. Pruebas
j. Anexos
k. Competencia
l. Notificaciones
    a. Dirección
    b. Notificación Electrónica.

Requisitos que deben cumplir los recursos interpuestos se encuentran consagrados en el artículo 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Siendo necesario resaltar que la norma prevé la posibilidad de presentarlo por medios electrónicos, así como que no exige presentación personal del escrito de recurso, siempre que quien lo presenta haya sido reconocido en la actuación:

1. Interponerse dentro del plazo legal, por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido.
2. Sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad.
3. Solicitar y aportar las pruebas que se pretende hacer valer.
4. Indicar el nombre y la dirección del recurrente, así como la dirección electrónica si desea ser notificado por este medio.

17. TERMINACIÓN DE LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SPPD POR DESISTIMIENTO DEL USUARIO

Si una vez iniciada una investigación por solicitud del peticionario o recurrente, éste encuentra satisfechas sus pretensiones por parte de la empresa y en consecuencia desiste de su petición de sanción, la Superintendencia puede terminar la actuación administrativa para el caso particular y concreto, previa valoración de la gravedad de la falta y constatada la inexistencia de terceros afectados.

Lo anterior, en razón a que de esta manera se cumple el propósito de la norma, esto es, el reconocimiento del derecho del usuario.

Todo ello sin perjuicio de que la Superintendencia en cualquier momento pueda ejercer la facultad sancionatoria contra la empresa por el reiterado incumplimiento de los términos para resolver las peticiones, quejas y recursos, lo anterior de conformidad con el concepto SSPD OJ-2014-080 del 05/02/2014

18. EXPEDIENTE.

18.1. Proceso de Liquidación y envío a la oficina de Facturación.

El analista deberá entregar en la planilla de liquidaciones, el expediente objeto de modificación total o parcial, con los siguientes documentos adjuntos:

1. Original del derecho de petición presentado por el usuario con la respuesta mediante administrativo sea petición inicial y/o recurso de reposición.
2. Cuando se trate de cumplimientos por parte de la SSPD, debe ir acompañada de la Resolución que modifique aclare o revoque y requerimientos de los entes de control.
3. Actas de visita y material probatorio requerido en el análisis.
4. Históricos de consumo

5. Acto Administrativo que resuelva la petición, indicando claramente los periodos, objeto de modificación, causal y año.
6. Los expedientes deben ser entregados sin tachones ni enmendaduras.

18.2. Cierre en los sistemas de información comercial SOLIN y CAMALEON

Una vez emitida la respuesta al derecho petición o recurso, el analista debe hacer el cierre del PQR en el sistema de información comercial “Solin” y “Camaleón”, el cual deberá contener la información suficiente como:

1. No de Acto Administrativo y fecha
2. Causal de la reclamación
3. Decisión emitida
4. Causal de respuesta.

18.3. Remisión Expediente Archivo

En el expediente del usuario/ suscriptor, debe reposar, el trámite Administrativo adelantado por número de matrícula hasta agotar el procedimiento administrativo. El cual deberá encontrarse en el siguiente orden:

1. Petición inicial
2. Respuesta por medio de acto administrativo
3. Citación para notificación
4. Guía de correo
5. Notificación personal, por aviso o publicación de aviso
6. Guía de la notificación por aviso
7. Recurso de reposición en subsidio de apelación (Reposición, Apelación o Queja)
8. Respuesta por medio de acto administrativo
9. Citación para notificación
10. Guía de correo
11. Notificación personal, por aviso o publicación de aviso
12. Guía de la notificación por aviso
13. Anexos tanto de la petición inicial como de los recursos.

NORMAS QUE REGULAN EL PROCEDIMIENTO.

a. Constitución Política de Colombia
b. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
c. Ley 142 de 1994
d. Ley 1755 de 2015
e. Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción
f. Decreto 1166 de 2016
g. Ley 1369 de 2009 Servicios Postales
h. Contrato de Condiciones Uniformes

21. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO REALIZADO
2016-10-26	02	
2018-08-14	03	• Actualización teniendo en cuenta el cambio de la codificación, al crearse el sub proceso de atención al cliente y PQR
2021-05-20	04	• Actualización del Manual