



**MANUAL ATENCIÓN DE  
PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMACIONES Y  
RECURSOS**

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

CÓDIGO: GC-M-AC-002
FECHA VIGENCIA: 2025-11-26
VERSIÓN: 08
Página 1 de 49

# MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y PQR



## CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVO
3. FUNDAMENTO LEGAL
4. ALCANCE
5. VALORES INSTITUCIONALES
6. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS
7. NORMAS APLICABLES TERMINOS Y DEFINICIONES
8. DERECHOS Y DEBERES
  - 8.1. Derechos de usuarios y/o suscriptores y demás partes interesadas
  - 8.2. Deberes de la Empresa IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL
  - 8.3. Deberes de los funcionarios de Atención al Público
9. CONDICIONES GENERALES EN ATENCION A LAS PETICIONES
  - 9.1. Condiciones Generales
  - 9.2. Objeto y modalidades del derecho de petición.
10. FORMA DE PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE LAS PETICIONES
  - 10.1. Forma de Presentación
  - 10.2. Peticiones Verbales
  - 10.3. Peticiones Escritas
  - 10.4. Radicación de las Peticiones
  - 10.5. Contenido de las Peticiones.
11. CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO.
  - 11.1. Canal de atención presencial y horario
  - 11.2. Canal de atención virtual
  - 11.3. Canal De Atención Virtual
12. RESPUESTA A LAS PETICIONES
  - 12.1. Términos de respuesta
  - 12.2. Requisitos para resolver las distintas modalidades de petición
  - 12.3. Términos para resolver las distintas modalidades de petición
  - 12.4. Peticiones incompletas y desistimiento tácito
  - 12.5. Peticiones Desistimiento expreso de la petición.

- 12.6. Peticiones irrespetuosas
- 12.7. Peticiones oscuras
- 12.8. Peticiones reiterativas
- 12.9. Ampliación de términos
  
- 13. PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE
  - 13.1. Acceso y accesibilidad en las instalaciones o sedes
  - 13.2. Actitud de los empleados públicos
  - 13.3. Presentación Personal y puesto de trabajo
  - 13.4. Atención a través de correo electrónico
  - 13.5. Recepción de PQR'S para el acceso a la información pública través de formulario electrónico para peticiones, quejas y recursos (Resolución 1519 del 24 de agosto de 2020 art. 1º)
  - 13.6. Protocolos para la atención preferente y prioritaria de peticiones
  - 13.7. Asesores de servicio al cliente "FRONT".
  - 13.8. Funcionario sin competencia
  
- 14. TRAMITES Y GENERACION DE RESPUESTA
  - 14.1. Análisis previo por parte del analista de PQR
  - 14.2. Términos de respuesta
  - 14.3. Traslado entre dependencias
  - 14.4. Formalidad de la respuesta
  - 14.5. Contenido de la respuesta
  
- 15. PROCESO DE NOTIFICACIÓN DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS
  - 15.1. Diligencia de notificación personal, por aviso y publicación de aviso página Web
    - 15.1.1. Citación para notificación
    - 15.1.2. Diligencia de notificación personal
    - 15.1.3. Notificación por aviso
    - 15.1.4. Diligencia de notificación por publicación de aviso
    - 15.1.5. Notificación por conducta concluyente
  
  - 15.2. Notificación electrónica
    - 15.2.1. Validez de la notificación electrónica
    - 15.2.2. Novedades en la notificación electrónica
    - 15.2.3. Requisitos para la eficacia de la notificación electrónica
    - 15.2.4. Certificado de entrega y de apertura de las comunicaciones electrónicas "CERTIMAIL"
    - 15.2.5. Certificación de Notificación Electrónica
    - 15.2.6. Notificación electrónica por aviso

15.2.7. Publicación de aviso electrónico

16. RECURSOS CONTRA LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS

16.1. Recurso de Reposición y en subsidio de apelación

16.1.1. Reglas aplicables

16.2. Recurso de Queja

16.2.1. Generación de Respuesta y/o decisión

16.3. Recurso de Queja

16.3.1. Generación de Respuesta y/o decisión

17. EXPEDIENTE

17.1. Aplicación del Acto Administrativo de Respuesta Inicial o Recurso

17.2. Cierre de la PQR en el sistema de información “Solin” y “Camaleón”

17.3. Remisión Expediente a Gestión Documental

18. SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO

18.1. Etapas procesales del silencio administrativo positivo

18.1.1. Requerimiento de Información – Averiguación Preliminar

18.1.2. Inicio de actuación administrativa sancionatoria y pliego de cargos

18.1.3. Respuesta al pliego de cargos

18.1.4. Descargos

18.1.5. Presentación de Alegatos

18.1.6. Recursos en la actuación administrativa sancionatoria

18.1.7. Terminación de la actuación administrativa de la SPPD por desistimiento del usuario

 <b>IBAL</b>   <b>SIC</b> <small>SA ESP OFICIAL</small>   <small>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>	<b>MANUAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS</b> <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-M-AC-002 <b>FECHA VIGENCIA:</b> 2025-11-26 <b>VERSIÓN:</b> 08 <b>Página 5 de 49</b>
---	---	--

## 1. INTRODUCCIÓN

El IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, es una empresa pública, prestadora de los servicios de acueducto y alcantarillado en la ciudad de Ibagué, que trabaja para garantizar la calidad, continuidad y cobertura del servicio, con integridad en sus actuaciones administrativas, técnicas y operativas, comprometido con el cumplimiento de las normas y requisitos legales; contribuyendo a la protección y conservación del medio ambiente, la satisfacción del cliente y la salud y seguridad de los trabajadores, teniendo como uno de sus objetivos generar acciones para mejorar los niveles de satisfacción del cliente interno y externo en el marco de sus requisitos y necesidades.

Bajo los preceptos constitucionales y las normas que regulan la prestación de los servicios públicos en Colombia, la orientación de las relaciones entre el Estado y los ciudadanos, EL IBAL, se identifica con el compromiso institucional del mejoramiento continuo de su Sistema Integrado de Gestión, atendiendo las necesidades de las partes interesadas con integridad y calidad en el servicio para generar valor público.

El Manual de Atención al Cliente y PQR, es un documento concebido como una guía dirigida a todos los servidores públicos de la Empresa y en especial a los empleados públicos adscritos al proceso de Atención al Cliente y PQR, para la recepción, radicación, trámite y notificación de peticiones o reclamaciones y recursos, así como de las quejas presentadas ante la Empresa. En este sentido, se establecen las directrices para la atención de los usuarios a través de los canales presenciales y virtuales y los lineamientos para dar respuesta escrita a las peticiones, reclamos y recursos y su proceso de notificación, como garantía del derecho fundamental de petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y en defensa de los derechos de suscriptores y usuarios como beneficiarios de los servicios de acueducto y alcantarillado.

## 2. OBJETIVO

Establecer los lineamientos generales que permitan garantizar la atención de usuarios, clientes y demás partes interesadas y estandarizar los procedimientos para asegurar el ejercicio efectivo del derecho de petición a través de los diferentes canales de atención y formas de presentación.

## 3. FUNDAMENTO LEGAL

**Artículo 1º. Constitucional Política de Colombia.** "Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.

**Artículo 153, Ley 142 de 1994. De la oficina de peticiones y recursos.** Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una "Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos", la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o



reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa. Estas "Oficinas" llevarán una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron.

Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.

#### **4. ALCANCE**

Está dirigido a todos los servidores públicos y trabajadores oficiales de la Empresa, así como a contratistas, pasantes y demás clientes externos y partes interesadas que presten sus servicios directa o indirectamente. Los lineamientos establecidos en este manual son de carácter obligatorio y de estricto cumplimiento.

#### **5. VALORES INSTITUCIONALES**

La Atención al Cliente y PQR estará orientada por los valores institucionales adoptados en el Sistema Integrado de Gestión, a saber:

- a. Honestidad
- b. Lealtad
- c. Responsabilidad
- d. Imparcialidad
- e. Compromiso
- f. Amabilidad
- g. Alegría
- h. Competencia
- i. Solidaridad
- j. Discreción
- k. Respeto
- l. Trabajo en equipo

#### **6. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESDAS**

##### **NECESIDADES:**

- ✓ Calidad en la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado
- ✓ Oportunidad en la prestación de los servicios y/o trámites
- ✓ Orientación clara y exacta de lo que usted requiere
- ✓ Eficiencia en la prestación de los servicios y/o trámites prestados
- ✓ Suministro de información oportuna al cliente
- ✓ Disponibilidad de personal competente para la atención a los usuarios.
- ✓ Claridad en el manejo tarifario de los servicios de acueducto y alcantarillado

- ✓ Celeridad en los trámites administrativos
- ✓ Oportunidad, accesibilidad y veracidad de la información publicada en los diferentes medios (prensa, radio, página web, carteleras).
- ✓ Eficiencia en la utilización de los recursos para el desarrollo de sus actividades.
- ✓ Flexibilidad en la negociación de los acuerdos de pago
- ✓ Facturación razonable

#### **EXPECTATIVAS:**

- ✓ Conservación del recurso hídrico
- ✓ Prestación del servicio que contribuya a la calidad de vida.

#### **7. NORMAS APLICABLES**

##### **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA.**

**Artículo 2º.** Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida política, económica, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.

**Artículo 6.** Los particulares sólo son responsables ante las autoridades por infringir la Constitución y las leyes. Los servidores públicos lo son por la misma causa y por omisión o extralimitación en el ejercicio de sus funciones.

**Artículo 23.** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

**Artículo 123.** Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios. Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento.

**Artículo 209.** La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

**Artículo 365.** Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional. Los

servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la ley, podrán ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares. En todo caso, el Estado mantendrá la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios. Si por razones de soberanía o de interés social, el Estado, mediante ley aprobada por la mayoría de los miembros de una y otra Cámara, por iniciativa del Gobierno decide reservarse determinadas actividades estratégicas o servicios públicos, deberá indemnizar previa y plenamente a las personas que, en virtud de dicha ley, queden privadas del ejercicio de una actividad lícita.

**Artículo 366.** El bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población son finalidades sociales del Estado. Será objetivo fundamental de su actividad la solución de las necesidades insatisfechas de salud, de educación, de saneamiento ambiental y de agua potable. Para tales efectos, en los planes y presupuestos de la nación y de las entidades territoriales, el gasto público social tendrá prioridad sobre cualquier otra asignación.

**Artículo 367.** La ley fijará las competencias y responsabilidades relativas a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, su cobertura, calidad y financiación, y el régimen tarifario que tendrá en cuenta además de los criterios de costos, los de solidaridad y redistribución de ingresos. Los servicios públicos domiciliarios se prestarán directamente por cada municipio cuando las características técnicas y económicas del servicio y las conveniencias generales lo permitan y aconsejen, y los departamentos cumplirán funciones de apoyo y coordinación. La ley determinará las entidades competentes para fijar las tarifas.

**Artículo 368.** La nación, los departamentos, los distritos, los municipios y las entidades descentralizadas podrán conceder subsidios, en sus respectivos presupuestos, para que las personas de menores ingresos puedan pagar las tarifas de los servicios públicos domiciliarios que cubran sus necesidades básicas.

**Artículo 369.** La ley determinará los deberes y derechos de los usuarios, el régimen de su protección y sus formas de participación en la gestión y fiscalización de las empresas estatales que presten el servicio. Igualmente definirá la participación de los municipios o de sus representantes, en las entidades y empresas que les presten servicios públicos domiciliarios.

**Artículo 370.** Corresponde al Presidente de la República señalar, con sujeción a la ley, las políticas generales de administración y control de eficiencia de los servicios públicos domiciliarios y ejercer por medio de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el control, la inspección y vigilancia de las entidades que los presten.

#### LA LEY 142 DE 1994.

**Artículo 152. Derecho de petición y de recurso.** Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.



**IBAL**

SA ESP OFICIAL



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

**MANUAL ATENCIÓN DE  
PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMACIONES Y  
RECURSOS**

**CÓDIGO:** GC-M-AC-002

**FECHA VIGENCIA:** 2025-11-26

**VERSIÓN:** 08

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Página 9 de 49

Las normas sobre presentación, trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, de modo que, en cuanto la ley no disponga otra cosa, se proceda de acuerdo con tales costumbres.

**Artículo 154. De los recursos.** El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

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

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.

De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la empresa que enumera el inciso primero de este artículo debe hacerse uso dentro de los cinco días siguientes a aquel en que la empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, en la forma prevista en las condiciones uniformes del contrato.

Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario. Las empresas deberán disponer de formularios para facilitar la presentación de los recursos a los suscriptores o usuarios que deseen emplearlos. La apelación se presentará ante la superintendencia.

**Artículo 155. Del pago y de los recursos.** Ninguna empresa de servicios públicos podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Salvo en los casos de suspensión en interés del servicio, o cuando esta pueda hacerse sin que sea falla del servicio, tampoco podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.

Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos.

**Artículo 156. De las causales y trámite de los recursos.** Los recursos pueden interponerse por violación de la ley o de las condiciones uniformes del contrato. En las condiciones uniformes de los contratos se indicará el trámite que debe darse a los recursos, y los funcionarios que deben resolverlos.

**Artículo 157. De la asesoría al suscriptor o usuario en el recurso.** Las personerías municipales deberán asesorar a los suscriptores o usuarios que deseen presentar recursos, cuando lo soliciten personalmente.

**Artículo 158. Del término para responder el recurso.** La empresa responderá los recursos, quejas y peticiones dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término, y salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspicio la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable a él.

**Artículo 159. De la notificación de la decisión sobre peticiones y recursos.** La notificación de la decisión sobre un recurso o una petición se efectuará en la forma prevista en esta Ley. El recurso de apelación sólo puede interponerse como subsidiario del de reposición ante la superintendencia.

#### **LEY 962 DE 2005.**

Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

#### **LEY 1437 DE 2011.**

Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

#### **LEY 1474 DE 2011.**

Estatuto Anticorrupción. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

#### **LEY 1755 DE 2015.**

Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título de la Ley 1437 de 2011 o Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

#### **LEY 1341 DE 2009.**

Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones

#### **LEY ESTATUTARIA 1581 DE 2012.**

Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

#### **DECRETO 19 DE 2012.**

Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

#### **DECRETO 2106 DE 2019.**

Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la Administración Pública

### **DECRETO 1069 DE 2015, CAPÍTULO 12.**

Regula la presentación, radicación y constancia de todas aquellas peticiones presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.

### **DECRETO 1166 DE 2016.**

Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

### **DECRETO 124 DE 2016.**

Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"

### **DECRETO 2641 DE 2012.**

Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011. Relacionados con el Plan anticorrupción y de atención al ciudadano y la creación de las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos en las entidades públicas.

### **DECRETO 1008 De 2018.**

Política de Gobierno Digital. Establece el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital

**RESOLUCIÓN CRA 413 DE 2006.** Por la cual se señalan criterios generales, de acuerdo con la ley, sobre abuso de posición dominante en los contratos de servicios públicos, y sobre la protección de los derechos de los usuarios, para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

**RESOLUCIÓN CRA 768 DE 2016.** Por medio de la cual se adopta el modelo de condiciones uniformes del contrato de servicios públicos para prestadoras que cuenten con más de 5000 usuarios".

**RESOLUCIÓN CRA 151 DE 2001.** Regulación integral de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.

**RESOLUCIÓN IBAL No. 044 DE 2024.** Por medio de la cual se modifican los promedios de consumo a usuarios y/o suscriptores similares de la Empresa.

**ACUERDO MUNICIPAL No. 005 DE 2022.** Por medio del cual se establecen los factores de subsidios y el pago de contribuciones en los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, en el Municipio de Ibagué para la vigencia 2022-2026.



**CIRCULAR SSPD NO. 20221000000364 DE 2022.** Obligación de remitir expedientes a la Superintendencia para el trámite de recurso de apelación.

## **8. TERMINOS Y DEFINICIONES**

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

**ANALISTA DE PQR:** Empleado público adscrito a Gestión Atención al Cliente y PQR – Técnico Administrativo 03 y Profesional Universitario 01 - para analizar, proyectar y/o dar respuesta a las peticiones, reclamos, recursos o quejas presentados ante la Empresa. Su responsabilidad incluye asegurar que los datos diligenciados para el envío de la citación o la notificación electrónica sean correctos.

**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 trato 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. 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, para la atención de emergencias sin que el peticionario deba dirigirse a un punto de atención.

**NOTIFICACIÓN:** Acto formal de comunicación por medio del cual se pone en conocimiento de las partes o terceros interesados, los actos administrativos o decisiones proferidas por la Empresa. Tiene como finalidad poner en conocimiento del interesado la decisión tomada por la Empresa, de manera que se garantice el debido proceso y el derecho de contradicción.

**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 la Empresa.

**NOTIFICACIÓN POR AVISO:** Procedimiento de notificación que se surte cuando es fallida la notificación personal de un acto administrativo, consiste en el envío del aviso acompañado de copia íntegra de la decisión.

**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 el medio mediante el cual la Empresa notifica un acto administrativo través del envío por 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 una comunicación, citación o notificación.

**PETICIÓN:** Es la manifestación verbal o escrita de una persona natural o jurídica que tiene como propósito obtener resolución por parte de la Empresa sobre 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 una petición, reclamo, recurso o queja.

**PQR:** Abreviatura para indicar que Petición, Queja o 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 un servidor público de la Empresa, o con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

**RECLAMACIÓN:** Petición verbal o escrita del suscriptor o usuario que tiene como finalidad obtener la revisión de la factura por parte de la Empresa por actos de suspensión, terminación, corte y facturación.

**RECURSO DE REPOSICIÓN:** Es un medio de impugnación de las decisiones que adopta la Empresa en virtud de una reclamación, cuya función consiste en que el mismo funcionario que la profirió pueda corregir los errores de juicio y, eventualmente, de actividad que aquéllas padeczan, como consecuencia de lo cual podrán ser revocadas, modificadas o adicionadas.

**RECURSO DE APELACIÓN:** Es un medio de impugnación subsidiario del recurso de reposición a través del cual se solicita que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios revise una decisión adoptada por la Empresa.

**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 le haya negado el recurso de apelación.

**PLIEGO DE CARGOS:** Es un acto administrativo de trámite que se dicta en el procedimiento administrativo contra una investigación sancionatoria y disciplinaria adelantada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en contra de la Empresa.

**SEDE ELECTRÓNICA:** Es el portal de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado [www.ibal.gov.co](http://www.ibal.gov.co) para la presentación de peticiones de carácter particular a través del canal [venanilla.unica@ibal.gov.co](mailto: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 respuesta, 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 circumscribe 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 la Empresa 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.

## 8. DERECHOS Y DEBERES

### 8.1 Derechos de usuarios y/o suscriptores y demás partes interesadas

- a. 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.
- b. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- c. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- d. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- e. 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.
- f. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

 <b>IBAL</b>   <b>SIC</b> <small>SA ESP OFICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>	<b>MANUAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS</b> <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-M-AC-002 <b>FECHA VIGENCIA:</b> 2025-11-26 <b>VERSIÓN:</b> 08 <b>Página 17 de 49</b>
--	---	---

- g. 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.

### **8.2 Deberes de la Empresa IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL**

- a. Trato digno para sus miembros y funcionarios al momento de presentar solicitudes, opiniones y sugerencias, y derechos de petición.
- b. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- c. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de presentar peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas, solicitudes evidentemente improcedentes y definidas en el artículo 19 de la Ley 1755 de 2015.

### **8.3 Deberes de los funcionarios de Atención al Público**

Los funcionarios de atención al público tendrán, frente al público los siguientes deberes:

- a. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- b. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
- c. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención
- d. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos.
- e. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax, medios electrónicos u otros canales de atención.
- f. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
- g. Habilitar espacios idóneos para atención cómoda y ordenada del público.
- h. Todos los demás que señalen la Constitución, la Ley y los Reglamentos.



## 9. CONDICIONES GENERALES EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

### 9.1 Condiciones Generales

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 5<sup>a</sup> No 41-20 Edificio F25 Piso 2<sup>º</sup> de la ciudad de Ibagué o ii) en nuestro canal virtual [www.ibal.gov.co](http://www.ibal.gov.co) [ventanilla.unica@ibal.gov.co](mailto: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 la competencia.

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.

### 9.2 Objeto y modalidades del derecho de petición

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante la Empresa, 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 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:

- a. El reconocimiento de un derecho,
- b. La solicitud de un servicio,
- c. La prestación de un servicio,
- d. Requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos,
- e. 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.

## 10 FORMA DE PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE LAS PETICIONES

### 10.1 Forma de presentación y radicación

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, a través de los canales (presencial y/o virtual) dispuestos por el IBAL SA ESP OFICIAL.

### 10.2 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-AC-001 “Radicación de trámites 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.

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

### 10.3 Peticiones Escritas

Serán recibidas así:

**De manera 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 5<sup>a</sup> No 41-20 Edificio F25 Piso 2<sup>o</sup> de la ciudad de Ibagué y sede Barrio La Floresta. Calle 60 con carrera quinta, Edificio CAMI Norte, donde se recibe correspondencia en horario de lunes a jueves de 7:00 am a 11:45 y en la tarde de 2:00 a 5:30 pm y el día viernes en jornada continua de 7:00 a 2:00 pm

- ✓ **De manera virtual:** A través del correo electrónico [ventanilla.unica@ibal.gov.co](mailto:ventanilla.unica@ibal.gov.co) o en el canal de la página oficial [www.ibal.gov.co](http://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.

### 10.4 Radicación de las Peticiones

A toda petición (verbal o escrita) le será asignado un numero de radicado (CAMALEON) el cual 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.

### 10.5 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:

- a. La designación de la autoridad a la que se dirige.
- b. 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 dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada de la libertad que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- c. El objeto de la petición
- d. Las razones en las que fundamenta su petición
- e. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite
- f. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

La Empresa 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 se podrá rechazar una petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

## 11 CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

### 11.1 Canal de atención presencial y horario

- ✓ **Sedes Administrativa.** Planta de Tratamiento y Agua Potable ubicada en la Carrera 3<sup>a</sup> No. 1-04 Barrio la Pola, en el horario: lunes a jueves de 8:00 a 11:00 y en la tarde de 2:00 a 5:00 pm y el viernes en la mañana de 8:00 a 11:00 y en la tarde de 2:00 a 4:00 pm
- ✓ **Centros de Atención Personalizado CAP en la ciudad de Ibagué,** en el horario de lunes a jueves en la mañana de 7:00 am a 11:45 y en la tarde de 2:00 a 5:30 pm y el día viernes en jornada continua de 7:00 a 2:00 pm, las siguientes sedes:

Edificio F25. Carrera 5<sup>a</sup> No 41-20, 2<sup>o</sup> piso.  
Barrio La Floresta. Calle 60 con carrera quinta, Edificio CAMI Norte.

### 11.2 Canal de atención virtual

- ✓ Ventanilla Única: [ventanilla.unica@ibal.gov.co](mailto:ventanilla.unica@ibal.gov.co)
- ✓ Notificaciones judiciales: [notificaciones@ibal.gov.co](mailto:notificaciones@ibal.gov.co)
- ✓ Página web [www.ibal.gov.co](http://www.ibal.gov.co) (<https://ibal.gov.co/pqrstd-recepcion-de-solicitudes/>)

El ciudadano, una vez ingresa a la página web, menú principal Atención y Servicio a la Ciudadanía, encontrará el canal para la recepción de la diferentes PQR'S, así mismo, un canal para trámites y servicios, en los cuales se incluyen los siguientes:

- ✓ Consulta de trámites
- ✓ Peticiones, quejas y recursos
- ✓ Inscripción de matrícula definitiva e independización
- ✓ Sistema de información de proponentes (SIP)
- ✓ Certificación de contrato
- ✓ Defensa judicial
- ✓ Suspensión del servicio por mutuo acuerdo
- ✓ Cancelación de matrícula IBAL
- ✓ Caracterización de vertimientos líquidos
- ✓ Reporte de daños

- ✓ Servicio de venta y análisis físico químico y microbiológicos
- ✓ Micromedición
- ✓ Alcantarillado
- ✓ Acueducto
- ✓ Autorización acometida alcantarillado
- ✓ Servicio de inspección con video robot
- ✓ Servicio de lavado y succión con vactor
- ✓ Visita técnica de alcantarillado
- ✓ Limpieza de alcantarillado, sumideros, pozos y/o pasacalles
- ✓ Servicio de geófono externo
- ✓ Servicio de compresor
- ✓ Independización del servicio/cambio de acometida
- ✓ Oficina planeación del IBAL.

Todas las peticiones (verbales o escritas) presentadas por cualquiera de los canales de atención serán direccionadas a la Ventanilla Única adscrita a Gestión Documental, para su radicación en el software CAMALEON y la generación del radicado de entrada.

## 12 RESPUESTA A LAS PETICIONES

### 12.1 Términos de respuesta

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

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<sup>2</sup>, 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.

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 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.

<sup>1</sup> **Artículo 158, Ley 142 de 1994. Del término para responder el recurso.** La empresa responderá los recursos, quejas y peticiones dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término, y salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspicio la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable a él.

<sup>2</sup> **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.



**IBAL**

**SIC**

SA ESP OFICIAL

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

**MANUAL ATENCIÓN DE  
PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMACIONES Y  
RECURSOS**

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**CÓDIGO:** GC-M-AC-002

**FECHA VIGENCIA:** 2025-11-26

**VERSIÓN:** 08

Página 23 de 49

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.

## **12.2 Requisitos para resolver las distintas modalidades de petición**

La respuesta a las peticiones debe cumplir con siguientes requisitos:

- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ 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.

## **12.3 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 será 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.

## 12.4 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).

## 12.5 Peticiones 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](mailto:sspd@superservicios.gov.co) indicando el número de radicado asignado por la SSPD con relación a la investigación y el número de expediente.

## 12.6 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.

## 12.7 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.

### 12.8 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)

### 12.9 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)

## 13 PROTOCOLO PARA LA ATENCION AL CLIENTE

### 13.1 Acceso y accesibilidad en las instalaciones o sedes:

Las sedes de atención al usuario deben garantizar el acceso y accesibilidad, definidos como aquellas condiciones que deben cumplir las instalaciones y los servicios de información adaptando el entorno, productos y servicios, objetos, herramientas y utensilios, con el fin de asegurar el acceso de las Personas con Discapacidad (PCD) o Personas en Situación de Discapacidad, a las instalaciones de la Empresa, en igualdad de condiciones, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información. Las ayudas técnicas deben contar con tecnología apropiada teniendo en cuenta estatura, tamaño, peso y necesidad de la persona.

Se deben eliminar todo tipo de barreras, entendidas estas como cualquier tipo de obstáculo que impida el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con algún tipo de discapacidad. Estas pueden ser:

- ✓ **Actitudinales:** Aquellas conductas, palabras, frases, sentimientos, preconcepciones, estigmas, que impiden u obstaculizan el acceso en condiciones de igualdad de las personas con y/o en situación de discapacidad a los espacios, objetos, servicios y en general a las posibilidades que ofrece la sociedad;
- ✓ **Comunicativas:** Aquellos obstáculos que impiden o dificultan el acceso a la información, a la consulta, al conocimiento y en general, el desarrollo en condiciones de igualdad del proceso comunicativo de las personas con discapacidad a través de cualquier medio o modo de comunicación, incluidas las dificultades en la interacción comunicativa de las personas.
- ✓ **Físicas:** Aquellos obstáculos materiales, tangibles o construidos que impiden o dificultan el

acceso y el uso de espacios, objetos y servicios de carácter público y privado, en condiciones de igualdad por parte de las personas con discapacidad.

### 13.2 Actitud de los empleados públicos:

- a. Los empleados públicos encargados de la atención presencial deben:
- b. Saludar respetuosamente a quien está requiriendo la atención.
- c. Tratar de “usted” al usuario, mantener una actitud cordial, respetuosa, ajustada a las normas protocolarias, abstenerse de usar abreviaturas, modismos o tecnicismos y escuchar al peticionario sin entablar una discusión con él.
- d. Los empleados públicos deben orientar al usuario y/o suscriptor sobre el procedimiento, la forma y los canales para presentar una petición, reclamación, recurso o queja teniendo en cuenta lo establecido en el presente manual, suministrando al ciudadano la mayor orientación posible y propendiendo la satisfacción del cliente.
- e. Abstenerse de recibir dadivas por la atención prestada.
- f. Hacer uso de acciones afirmativas, como aquellas medidas o acciones dirigidas a favorecer a Personas con Discapacidad (PCD) o Personas en Situación de Discapacidad, con el fin de eliminar o reducir las desigualdades y barreras de tipo actitudinal, social, cultural o económico que los afectan.

### 13.3 Presentación Personal y puesto de trabajo

- ✓ La presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la entidad, por tanto:
- ✓ Los asesores de servicio al cliente deben usar el uniforme de dotación de la Empresa, que genere una imagen, pulcra, cabello organizado, evitar prendas llamativas o que no hagan parte de la dotación institucional.
- ✓ Se debe mostrar un comportamiento adecuado frente al usuario.
- ✓ Se debe mantener en orden y aseo el lugar o puesto de trabajo. 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.

### 13.4 Atención a través del correo electrónico

El correo asignado para la recepción de todo tipo de peticiones, reclamaciones, recursos y quejas es [ventanilla.unica@ibal.gov.co](mailto:ventanilla.unica@ibal.gov.co), por tanto, su uso deberá ceñirse a las siguientes directrices:

- a. El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos no relacionados con la Empresa.
- b. Seguir lo establecido por la Empresa con relación al uso de plantillas y firmas.
- c. 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.
- d. Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la Empresa [notificacioneselectronicas@ibal.gov.co](mailto:notificacioneselectronicas@ibal.gov.co) y desde los correos institucionales de las dependencias.
- e. 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.”

### 13.5 Recepción de PQR'S para el acceso a la información pública través de formulario electrónico para peticiones, quejas y recursos (Resolución 1519 del 24 de agosto de 2020 art. 1º)

El acceso a la información pública de que trata la Resolución 1519 de agosto 24 de 2020, la Empresa cuenta con alternativas para la atención de peticiones, quejas y recursos, a través del cual se promovió el uso y apropiación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones entre los ciudadanos y la empresa, formatos que se encuentran cargados en el sistema de información comercial, por parte de la Oficina Gestión Tecnológica. De esta forma, y dado los avances tecnológicos y para mejorar la experiencia del usuario, se actualizaron los parámetros y el formulario de peticiones, quejas, reclamos y denuncias, de conformidad con lo establecido en el Decreto 2641 del 2012, el cual se encuentra inmerso en la página web [www.ibal.gov.co](http://www.ibal.gov.co), PQRS

Por lo tanto, conforme el formato de peticiones, quejas y recursos de que cuenta el sistema integrado de gestión, el registro de conformidad con lo señalado en el Decreto 2641 de 2012, la Empresa cuenta con mecanismos que fortalecen la prevención, investigación y sanción de presuntos actos de corrupción, a través de la línea 313-3931214 - 322-9639922 dispuestas para la denuncia por parte de los ciudadanos.

De acuerdo a lo anterior, la Empresa, conforme lo señala el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 cuenta con dependencia de PQR, para la atención, trámite y respuesta de todas las peticiones,

quejas y recursos que presenten los usuarios. De igual manera, con la atención y radicación a través de la página web, no solo de PQR'S relacionadas con el proceso de facturación, relacionadas con los tipos de reclamo:

- ✓ Ventanilla única
- ✓ Reporte de daños
- ✓ Peticiones
- ✓ Queja/reclamo
- ✓ Solicitud de información
- ✓ Denuncia
- ✓ Sugerencia/propuesta
- ✓ Queja o denuncia anónima

### 13.6 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. Para el efecto, se definieron los estándares de accesibilidad web para garantizar el pleno acceso de las personas con discapacidad sensorial a las instalaciones de la Empresa, de que trata el numeral 11 del artículo 16 de la Ley 1618 de 2013, en la cual se crea el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, acciones afirmativa y de ajustes razonables, eliminando toda forma de discriminación, en concordancia con la Ley 1346 de 2009.

Además, se 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 las personas con discapacidad deben ser atendidas eliminando cualquier tipo de barrera que impida su atención.

- ✓ **Inclusión social:** Es un proceso que asegura que todas las personas tengan las mismas oportunidades, y la posibilidad real y efectiva de acceder, participar, relacionarse y disfrutar de un bien, servicio o ambiente, junto con los demás ciudadanos, sin ninguna limitación o restricción por motivo de discapacidad, mediante acciones concretas que ayuden a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad.
- ✓ **Acceso y accesibilidad:** Condiciones y medidas pertinentes que deben cumplir las instalaciones y los servicios de información para adaptar el entorno, productos y servicios, así como los objetos, herramientas y utensilios, con el fin de asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, tanto en zonas urbanas como rurales. Las ayudas técnicas se harán con tecnología apropiada teniendo en cuenta estatura, tamaño, peso y necesidad de la persona.

Adicionalmente se adoptan las definiciones de “comunicación”, “lenguaje”, “discriminación por motivos de discapacidad”, “ajustes razonables” y “diseño universal”, establecidas en la Ley 1346 de 2009.

### 13.7 Asesores de servicio al cliente “FRONT”.

- a. Estos funcionarios se encargan de recibir las reclamaciones y peticiones verbales de los usuarios/suscriptores, los cuales tendrán las siguientes funciones:
  - b. 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.
  - c. Realizar liquidación a las facturas por un monto no superior a 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.
  - d. Las reclamaciones contra facturas que tengan más de cinco meses de haber sido expedidas, no son susceptibles de solución directa, debiendo pasar a respuesta escrita por parte del Analista de PQR o de Cartera, según corresponda.
  - e. De no ser posible una solución directa a reclamación, es responsabilidad del funcionario de atención al cliente, informar al peticionario los motivos que imposibilitan la respuesta inmediata, así como el procedimiento que se adelantará, indicándole que recibirá una citación para notificar el acto administrativo de respuesta. Igualmente se informará sobre la posibilidad de recibir una notificación electrónica, caso en el cual se tomará el correo electrónico y se entregará copia del radicado de la reclamación.

- f. 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 Domiciliarios.
- g. 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.
- h. Cuando un usuario por error involuntario le cancele la factura a otro usuario, se procederá aplicar el pago correctamente descontado el valor pagado, y cargando el mismo a la matrícula que por error se le aplicó, presentando en original la última factura cancelada.
- i. Los cambios de estrato requieren que el solicitante presente el Certificado de Estratificación, expedido por la Secretaría de Planeación Municipal de Ibagué y en el evento de que la dirección de dicho certificado no coincida con la reportada el sistema de facturación, deberá adjuntar el certificado de nomenclatura.
- j. Para el cambio de nombre el solicitante deberá acreditar la propiedad del bien inmueble objeto de matrícula, presentando el Certificado de Tradición y copia de la cedula de ciudadanía; adicionalmente deberá suministrar número telefónico o celular y correo electrónico de quien acredite la propiedad. La titularidad del bien se verificará por parte del CECOI mediante la consulta en la Ventanilla Única de Registro – VUR y de ser procedente se actualizará la información en el catastro comercial, lo cual se reflejará en la factura siguiente a la fecha de solicitud.
- k. Para el cambio de dirección, se requiere que el solicitante anexe el certificado de nomenclatura expedido por la secretaria de Planeación Municipal de Ibagué.
- l. La solicitud de suspensión del servicio de acueducto por mutuo acuerdo (congelación), será procedente conforme los siguientes requisitos:
  - ✓ Establecer la calidad de propietario del peticionario frente al predio que se la suspensión del servicio por mutuo acuerdo.
  - ✓ Estar al día con las facturas emitidas por parte de la Empresa sin que exista ningún tipo de saldo
  - ✓ Que no existan terceros que puedan resultar afectados por realizarse la suspensión del servicio.

- m. 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.
- n. En virtud de la Resolución Empresarial 0454 del 30/05/2019, la Empresa tiene como política para facilitar el pago de las obligaciones 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:
- ✓ **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.
  - ✓ **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 o condiciones de especial protección así lo soliciten.

- a. Se podrán generar facturas por pagos parciales, los cuales deberán ajustarse a lo establecido en la Resolución Empresarial 0454 del 30/05/2019, siempre y cuando estos no sean inferiores al cincuenta (50%) del valor total de la obligación.
- b. Cuando mediante Acuerdo de Junta Directiva de la Empresa, se apruebe la condonación de intereses de mora, se procederá a dar estricto cumplimiento conforme los parámetros establecidos en la misma.
- c. 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.

### 13.8 Funcionario sin competencia

En cumplimiento de lo señalado en el artículo 21 Ley 1437 de 2011 Si a quien se dirige la petición no es el funcionario 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.

## 14 TRAMITE Y GENERACION DE RESPUESTA

### 14.1 Análisis previo por parte del analista de PQR.

- a. El analista de 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 o pretensiones y proceder con el siguiente análisis:
- b. 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.
- c. Si la petición es interpuesta a través de los canales virtuales [ventanilla.unica@ibal.gov.co](mailto:ventanilla.unica@ibal.gov.co) o [notificacioneselectronicas@ibal.gov.co](mailto: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 siguiente, conforme lo establece el inciso final del artículo 54 de la Ley 1437 de 2011.
- d. Confirmar que es competente para dar respuesta a la petición, de lo contrario deberá dar aplicación al numeral 18.3 del presente este Manual y proceder a dar traslado dentro del término estipulado a la dependencia correspondiente.
- e. En caso de ser necesario, ordenará pruebas técnicas en terreno, realizada por el operario adscrito a la oficina de Atención al Cliente y PQR.
- f. La inspección técnica en terreno deberá contener mínimo la siguiente información, la cual deberá ir diligenciada en el registro “Revisión Interna GC-R-FR-031”
  - ✓ Fecha y hora de la realización de la visita
  - ✓ Nombre, dirección, código, usuario solicitante
  - ✓ Nombre del operario
  - ✓ Actividad del inmueble
  - ✓ Lectura y número del medidor
  - ✓ Prueba de consumo
  - ✓ Observaciones
  - ✓ Firma de la persona que atiende la visita con número de cédula

g. El análisis de la petición deberá consultar la siguiente relación documental con el fin de emitir una respuesta de fondo y congruente con lo solicitado por el peticionario, según el contenido de la petición:

- ✓ Histórico de reclamos
- ✓ La pertinencia de practicar pruebas adicionales.
- ✓ Estado de cartera y movimiento de pagos.
- ✓ Históricos consumos.
- ✓ Boletines de corte y suspensión.
- ✓ La totalidad de la información que se encuentra en el Sistema SOLÍN y en los archivos de gestores comerciales.
- ✓ Solicitar la información pertinente de otras dependencias de la Empresa.
- ✓ Consultar los diferentes canales dispuestos por la Empresa para el manejo y custodia de la información.
- ✓ 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 término para aportar lo solicitado el cual no será mayor a tres (3) 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.

#### **14.2 Términos de respuesta:**

La respuesta deberá ser proferida en el formato de “ACTO ADMINISTRATIVO INICIAL” - GC-R-AC-009- 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 trascipción 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 (artículo 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.

#### **14.3 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 término es común; por lo tanto, contará con el término restante para dar respuesta oportuna y de fondo al usuario.

#### **14.4 Formalidad de la respuesta.**

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

- a. Emitirse en el formato que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión.
- b. Proferirse dentro del término legal oportuno.
- c. Ser proyectado por el analista de PQR de acuerdo con el reparto realizado a través del sistema de información comercial “SOLÍN” o “CAMALEÓN”.
- d. Si se trata de respuesta inicial, deberá ser firmado por el analista. 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”. En todo caso el proceso de notificación es responsabilidad del Analista de PQR.
- e. 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.
- f. Los actos administrativos de trámite, tales como citación para notificación personal, solicitud de copias serán, entre otros serán firmados por el analista de PQR.

#### **14.5 Contenido de la respuesta**

Una vez realizada la calificación de la PQR y efectuado su análisis, la valoración de las evidencias probatorias, documentos y verificación del sistema de información comercial, los antecedentes del expediente, se profiere el acto administrativo de respuesta debidamente motivado de acuerdo con los siguientes lineamientos:

- a. La respuesta debe ser de fondo, clara, concreta y congruente, se debe atender todas las pretensiones, planteamientos y/o cuestionamientos elevados por el peticionario.

- b. 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.
- c. 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.).
- d. 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.
- e. 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 necesidad de cancelar 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.
- f. 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 técnico de liquidación realice la reliquidación de la facturación en el sistema de información comercial “SOLIN”.

## 15. PROCESO DE NOTIFICACION DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS

De acuerdo con la Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la notificación, podrá efectuarse a través de:

- a. 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.
- b. Medio electrónico, siempre que el interesado así lo haya manifestado, y
- c. Por estrados, respecto de aquellas decisiones adoptadas en audiencia pública y de manera verbal.

### 15.1 Diligencia de notificación personal, por aviso y publicación de aviso página web

#### 15.1.1. Citación para notificación

Una vez emitido el acto administrativo se debe enviar la citación en el formato GC-R-AC-006, firmada por el analista de PQR que proyecta la respuesta del radicado correspondiente y registrada en la “NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES FÍSICAS Y ELECTRÓNICAS” (GC-R-AC-026). La citación se envía a la dirección que proporcionó 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, conforme lo señalado en el artículo 67 Ley 1437 de 2011. La citación debe ser enviada y entregada el mismo día de entregado el acto administrativo para correo.

El auxiliar administrativo encargado del envío de citaciones debe llevar el control de las notificaciones y comunicaciones físicas y electrónicas y para el efecto debe registrar las citaciones en la planilla “CONTROL DIARIO NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES FÍSICAS Y ELECTRÓNICAS” -GC-R-AC-002-.

#### **15.1.2. 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.

#### **15.1.3. Notificación por Aviso.**

El auxiliar administrativo, después de recibir la devolución por parte de la Empresa de mensajería, deberá revisar que las guías devueltas cumplan con lo establecido por la Ley 1369 del 2009 artículo 2.3 literal E7.

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-;* se deberá enviar aviso en el registro “Notificación por Aviso” (GC-R-AC-011) a la dirección física 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:

 <b>IBAL</b>   <b>SIC</b> <small>SA ESP OFICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>	<b>MANUAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS</b> <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-M-AC-002 <b>FECHA VIGENCIA:</b> 2025-11-26 <b>VERSIÓN:</b> 08 <b>Página 37 de 49</b>
---	---	---

- a. Que se remita a la dirección, correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil.
- b. 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 ibidem, 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 así:

- a. La elaboración del aviso
- b. El envío
- c. Su entrega.

#### **15.1.4. Diligencia de Notificación por Publicación de Aviso**

El auxiliar administrativo posterior a recibir la devolución de la guía del aviso por parte de la oficina 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<sup>3</sup>.

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:

- a. Que el inmueble o predio, como comúnmente lo denominan las empresas postales, se encuentra cerrado, no hay nadie en el predio o predio desocupado.
- b. Que la dirección no existe o está incompleta.
- c. Fuerza mayor, como por ejemplo la identificación de una zona de alto riesgo o de difícil acceso.
- d. Aviso rehusado.
- e. La comunicación no ha sido reclamada en la dirección informada por el peticionario.

<sup>3</sup> “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”.

- f. El peticionario no reside en la dirección informada por él. - No se cuenta con dato alguno de notificación.

Parágrafo: 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 – “RADICACIÓN DE TRAMITES VERBALES Y ESCRITOS” -GC-R-AC-001-, que se encuentra publicado en la matriz de caracterización del proceso de Gestión Atención al Cliente y PQR.

#### **15.1.5. Notificación por Conducta Concluyente**

La notificación por conducta concluyente tiene lugar cuando:

- La parte interesada revele que conoce el acto
- Consienta la decisión o
- Interponga los recursos legales

En estos eventos, si la notificación personal no se ha realizado y la persona a quien debe hacerse manifiesta su conocimiento acerca del contenido de la decisión o se refiere a esta 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.

#### **15.2 Notificación electrónica**

El analista de PQR una vez emitida la respuesta, verifica que el peticionario haya 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:

- Número de acto administrativo y fecha

- b. Nombre y firma del analista de PQR responsable de la respuesta
- c. Número(s) de Matrícula(s)
- d. Número de radicado SOLIN y número de radicado CAMALEÓN
- e. Fecha del radicado
- f. Nombre del peticionario
- g. En caso de tratarse de un recurso, indicar el número y la fecha del acto administrativo sobre el que se resuelve el recurso
- h. Correo electrónico (en caso de ser necesario)
- i. Dirección y teléfono (en caso de ser necesario)

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” -GC-R-AC-025- copia íntegra del acto administrativo, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos para hacerlo. El medio electrónico de notificación comporta el equivalente al procedimiento físico.

Posteriormente, el auxiliar administrativo una vez recibe diligenciada la planilla de “PLANILLA DE ENVÍO DIARIO CORREO ANALISTAS NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES FÍSICAS Y ELECTRÓNICAS” -GC-R-AC-026-, realiza la notificación de los actos administrativos desde el correo electrónico [notificacioneselectronicas@ibal.gov.co](mailto:notificacioneselectronicas@ibal.gov.co) a las direcciones electrónicas establecidas en la planilla.

### 15.2.1 Validez de la notificación electrónica

La validez de la notificación por medio electrónico estará sujeta al envío desde el correo electrónico institucional [notificacioneselectronicas@ibal.gov.co](mailto:notificacioneselectronicas@ibal.gov.co) 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.

### 15.2.2 Novedades en la notificación electrónica

Durante una notificación electrónica se pueden presentar alguna de las siguientes situaciones:

- a. **Correo electrónico entregado con éxito:** Caso en el cual Servicios Postales Nacionales 472 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.
- b. **Correo electrónico devuelto:** En caso de que el correo electrónico sea devuelto se procederá así:

 <b>IBAL</b>   <b>SIC</b> <small>SA ESP OFICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>	<b>MANUAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS</b> <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-M-AC-002 <b>FECHA VIGENCIA:</b> 2025-11-26 <b>VERSIÓN:</b> 08 <b>Página 40 de 49</b>
---	---	---

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

- c. **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.
- d. **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.

#### **15.2.3 Requisitos para la eficacia de la Notificación Electrónica:**

- a. Que el usuario haya aceptado en forma expresa este medio de notificación, de forma tal que no exista duda de su aquiescencia.
- b. Que durante el desarrollo de la actuación administrativa no haya solicitado otra forma de notificación, y
- c. Que Servicios Postales Nacionales - 472 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).

#### **15.2.4 Certificado de entrega y de apertura de las comunicaciones electrónicas “CERTIMAIL”**

El auxiliar administrativo, verificará que el certificado de entrega y apertura se haya generado correctamente si a través del link dispuesto por la empresa de Servicios Postales Nacionales 4-72 <https://eiaiba1.correocertificado4-72.com.co/index.php?r=Y29tcG9zZS5waHA>, certificando la notificación con 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.

#### **15.2.5 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.

Las certificaciones se realizarán de la siguiente manera:

El auxiliar administrativo procede con el envío del acto administrativo a través del correo institucional [notificacioneselectronicas@ibal.gov.co](mailto:notificacioneselectronicas@ibal.gov.co) en el sistema dispuesto por la Empresa Servicios Postales Nacionales 4-72 mediante el link <https://eiaibal.correocertificado4-72.com.co/index.php?r=Y29tcG9zZS5waHA>, y posteriormente genera certificado del envío y/o apertura del documento, en formato PDF el cual debe contener la fecha y hora del envío del documento acompañado del acto administrativo originalmente enviado.

Posterior al envío del acto administrativo y en el momento en que el destinatario accede al correo electrónico, el sistema de la Empresa Certificadora emite automáticamente el comprobante y certifica la fecha y hora en que el destinatario accedió 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.

#### **15.2.6 Notificación electrónica por aviso:**

Una vez emitido el comprobante de envío satisfactorio y al no contar con 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-028) al cabo del quinto (5º) día hábil siguiente, es decir el día sexto (6º), con el fin de surtir la notificación electrónica por aviso.

El link <https://eiaibal.correocertificado4-72.com.co/index.php?r=Y29tcG9zZS5waHA> genera el comprobante de envío y el certificado de apertura del correo por parte del destinatario de la notificación por aviso el cual es descargado por el auxiliar administrativo.

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 término de cinco (5) días, conforme lo señalado en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

#### **15.2.7 Publicación de aviso electrónico**

Una vez revisado el link de 4-72 <https://eiaibal.correocertificado4-72.com.co/index.php?r=Y29tcG9zZS5waHA> 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 página web" -GC-R-AC-048-, 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 del comprobante que certifique la fecha en que quedó en firme la notificación del acto administrativo.

## 16. RECURSOS CONTRA LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS

Contra los administrativos proferidos por el Grupo de Atención al Cliente y PQR proceden los siguientes recursos:

### 16.1 Recurso de Reposición y en subsidio de Apelación

El Recurso de Reposición y en subsidio de Apelación se interponen ante el mismo funcionario que expidió la decisión inicial, con el fin de que la misma sea aclarada, modificada, adicionada o revocada.

El recurso de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, sólo puede interponerse como subsidiario del recurso de reposición.

#### 16.1.1 Reglas aplicables

- a. De conformidad con el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 el recurso de reposición y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios contra el acto administrativo que resuelvan una PQR debe interponerse ante la Empresa, por escrito y de manera conjunta, dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de notificación de la decisión, de manera presencial mediante su radicación en la ventanilla única ubicada en el Centro de Atención Personalizada, del Edificio F-25, o por medio electrónico través del buzón de correo electrónico [ventanilla.unica@ibal.gov.co](mailto:ventanilla.unica@ibal.gov.co) o de la página web [www.ibal.gov.co](http://www.ibal.gov.co), en el link <https://ibal.gov.co/ventanilla-unica/>, asignándole un radicado de entrada.
- b. Para efectos de la admisibilidad del recurso no se requiere su presentación personal o actuación por intermedio de abogado. No obstante, 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-.
- c. Una vez radicado, el recurso entra a reparto de los Profesionales Universitarios 01 del área de Atención al Cliente y PQR, para su oportuna respuesta a través del registro “acto administrativo recursos” (GC-R-AC- 014).
- d. Realizada la calificación y análisis del recurso, la respuesta es proyectada para la firma del líder del proceso Gestión Atención al Cliente y PQR o funcionario competente, anteponiendo la rúbrica seguido de la palabra “proyectó” y su notificación en los términos legales.

 <p><b>IBAL</b>   <b>SIC</b> SA ESP OFICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p><b>MANUAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS</b></p> <p><b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b></p>	<p><b>CÓDIGO:</b> GC-M-AC-002 <b>FECHA VIGENCIA:</b> 2025-11-26 <b>VERSIÓN:</b> 08 <b>Página 43 de 49</b></p>
--	--	---

Si al momento de analizar un recurso, el Profesional Universitario evidencia:

- Que el recurso interpuesto, versa sobre una decisión ya atendida previamente, sobre los mismos hechos y pretensiones, la Empresa deberá declararse inhibida, mediante acto administrativo debidamente motivado, explicando de manera detallada las razones de la decisión y citando las actuaciones iniciales anteriores y aquellas que concedieron el recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
- Que el usuario interponga recurso de apelación directamente, esto es, sin interponer como requisito principal el recurso de reposición, la Empresa deberá declarar improcedente el recurso y concederá el recurso de queja ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

De no presentarse como subsidiario el recurso de apelación, de conformidad con el numeral 2º y 3º del artículo 87 de la Ley 1437 de 20119, la decisión de la Empresa quedará en firme.

## 16.2 Recurso de Queja

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. De recibirse en la Empresa se dará traslado a la entidad competente mediante el formato GC-R-AC-050.

## 17 EXPEDIENTE.

### 17.1 Aplicación del Acto Administrativo de Respuesta Inicial o Recurso

- a. **Acto Administrativo que modifica la facturación.** Cuando la decisión ordene la modificación de la facturación, el analista deberá entregar el acto administrativo que resuelva la petición, indicando claramente matrícula, períodos objeto de modificación y causal al liquidador asignado por el Líder de Facturación y Recaudo para su aplicación en el sistema comercial.
- b. **Acto Administrativo que modifica el catastro comercial:** Cuando la decisión ordene la modificación de datos básicos, el analista deberá entregar el acto administrativo que resuelva la petición, indicando claramente matrícula y los datos a modificar, actualizar o adicionar a la oficina del CECOI/Catastro, adscrita a Gestión Tecnológica y de Sistemas o a Gestión Matrícula según la información a modificar, para su aplicación en el sistema comercial.

### 17.2 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:

- a. Número de Acto Administrativo y fecha
- b. Causal de la reclamación
- c. Decisión emitida
- d. Causal de respuesta.

### 17.3 Remisión del expediente a Gestión Documental

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:

- a. Petición inicial
- b. Respuesta por medio de acto administrativo
- c. Citación para notificación
- d. Guía de correo, Certificado de envío electrónico y Certificado de apertura electrónico.
- e. Notificación personal electrónica, aviso o publicación de aviso
- f. Guía de la notificación por aviso
- g. Recurso de reposición en subsidio de apelación (Reposición, Apelación o Queja)
- h. Respuesta por medio de acto administrativo
- i. Citación para notificación
- j. Guía de correo, Certificado de envío electrónico y Certificado de apertura electrónico.
- k. Notificación personal electrónica, aviso o publicación de aviso
- l. Guía de la notificación por aviso, certificados si es notificación electrónica
- m. Anexos tanto de la petición inicial como de los recursos.

## 18 SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO

El Líder del Proceso Gestión Atención al Cliente y PQR, designará un profesional universitario (abogado) con el fin de atender lo relacionado con el trámite y defensa administrativa por silencio administrativo positivo ante la Superintendencia de Servicios Públicos.

El Silencio Administrativo Positivo, se pueden configurar en los siguientes eventos:

- 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>IBAL</b>   <b>SIC</b> <small>SA ESP OFICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>	<b>MANUAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS</b> <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-M-AC-002 <b>FECHA VIGENCIA:</b> 2025-11-26 <b>VERSIÓN:</b> 08 <b>Página 45 de 49</b>
--	---	---

- 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”.

## 18.1 ETAPAS PROCESALES DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO

### 18.1.1 Requerimiento de Información – Averiguación Preliminar

Dicha etapa está orientada a que la Empresa realice las 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 resuelta en un término no superior a cinco (5) días hábiles siguientes al recibido del comunicado por parte de la SSPD.

### 18.1.2 Inicio de la actuación administrativa sancionatoria y pliego de cargos

El pliego de cargos debe contener los siguientes aspectos:

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

 <b>IBAL</b>   <b>SIC</b> <small>SA ESP OFICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>	<b>MANUAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS</b> <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-M-AC-002 <b>FECHA VIGENCIA:</b> 2025-11-26 <b>VERSIÓN:</b> 08 <b>Página 46 de 49</b>
--	---	---

- e. 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
- f. Petición objeto de investigación
- g. Respuesta mediante acto administrativo debidamente motivado
- h. Citación para notificación personal
- i. Notificación (personal, aviso o publicación de aviso)
- j. Trazabilidad de los envíos por correo de mensajería o certificaciones electrónicas
- k. Anexos de la petición.

#### **18.1.3 Respuesta al pliego de cargos**

La respuesta al pliego de cargos deberá ser contestada por el profesional universitario (abogado) a través del formato RESPUESTA PLIEGO DE CARGOS SSPD - GC-R-AC-014, indicando:

- a. Información completa del radicado de investigación
- 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
- m. Dirección Nomenclatura
- n. Notificación Electrónica.

#### **18.1.4 Descargos**

De acuerdo con el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo CPACA, los investigados podrán presentar descargos dentro de los quince (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 de la Empresa, hace que considerar los argumentos allí expuestos no resulte obligatorio para la autoridad administrativa.

#### 18.1.5 Presentación de Alegatos de Conclusión

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 alegatos respectivos, el cual se realizará en el formato “ACTO ADMINISTRATIVOS RECURSOS” (GC-R-AC-015)

En esta etapa procesal y de descargos, el profesional universitario (abogado) 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.

#### 18.1.6 Recursos en la Actuación Administrativa Sancionatoria

Ante las decisiones definitivas en actuaciones administrativas sancionatorias proferidas por los superintendentes delegados y los directores territoriales de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, procede únicamente el recurso de reposición.

Los requisitos de oportunidad para interponer un recurso de reposición se encuentran en el artículo 76 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo 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
- m. Dirección
- n. Notificación Electrónica.

Los 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:

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

#### **18.1.7 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 de Servicios Públicos Domiciliarios 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 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.

#### **CONTROL DE CAMBIOS**

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO REALIZADO	IMPACTO QUE GENERA
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	Se crea la nueva versión teniendo en cuenta la actualización del CCU	
2022-08-09	05	Se actualiza al incluir lo referente con el canal de atención y servicio a la ciudadanía (trámites y servicios), establecido en la página web del IBAL.	Proporciona mayor claridad sobre los trámites y servicios a la ciudadanía
2023-05-05	06	Se modificó la atención preferente a personas en condiciones especiales, incluyendo la normatividad aplicable y lo relacionado con el proceso de notificación, la eficacia y la obtención de los certificados del proceso de notificación electrónica	Involucra a personas con condiciones especiales
2023-09-30	07	<p>Se modificó la introducción y se agregó la expresión “VALOR PÚBLICO”, y la denominación “PARTES INTERESADAS”</p> <p>Se modifica el objetivo, cambiando la expresión reglamentar pautas por “ESTABLECER LINEAMIENTOS”.</p> <p>Se agregó el FUNDAMENTO LEGAL de la oficina de atención al cliente y PQR.</p> <p>Se incorporó el ALCANCE del Manual, los VALORES INSTITUCIONALES, las NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS Y LOS VALORES INSTITUCIONALES.</p> <p>Se actualizan los códigos de algunos registros asociados al proceso y el horario de atención.</p>	<p>Se actualizan términos y se suprime expresiones que entraron en desuso, por ejemplo, fax.</p> <p>Se involucran aspectos del Sistema Integrado de Gestión orientados a la satisfacción del cliente.</p>
2025-11-26	08	Se actualizan puntos de atención personalizada, horarios y servicios	Información clara y actualizada