

**RESOLUCIÓN 176**  
**Del 19 de septiembre de 2024.**

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA PROCEDIMIENTO PARA ATENDER PQRS  
EN LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GUARNE “AQUATERRA ESP”**

La Gerente de la Empresa de Servicios Públicos de Guarne E.S.P, en uso de sus atribuciones estatutarias, y en especial las conferidas en el Acuerdo 005 de 1998, modificado por el Acuerdo 010 del 3 de marzo de 1998, especialmente a lo establecido en los artículos 209 de la Constitución Política de Colombia, y

**CONSIDERANDO,**

- a. Que el Artículo 209. de la Constitución Nacional dispone, que 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.

Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado.

- b. Que de conformidad con los artículos 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta solución e igualmente acceder a los documentos que establezca la ley.
- c. Que de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015, las autoridades deben reglamentar el trámite interno de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.
- d. Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 determina que, en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
- e. Que el numeral 20 del artículo 38 de la Ley 1952 de 2019 señala que es un deber de todo servidor público “dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición”.
- f. Que se considera necesario reglamentar el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que se realicen en La Empresa de Servicios Públicos de Guarne “AQUATERRA ESP”, incluyendo las disposiciones relacionadas con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Que, en mérito de lo anteriormente expuesto,

**RESUELVE**

**ARTÍCULO 1.** Actualizar y Adoptar el procedimiento para atender PQRS de la Empresa de Servicios Públicos de Guarne, el cual se anexa a la presente resolución y forma parte integral de la misma.

**ARTÍCULO 2.** Ordenar a la Oficina de Comunicaciones realizar la publicación del presente acto administrativo en la página web de la entidad, para su divulgación y conocimiento de todos los servidores y contratistas de la Entidad.

**ARTÍCULO 3.** Ordenar al área jurídica realizar la socialización del presente procedimiento y verificar el cumplimiento de lo allí dispuesto.

**ARTÍCULO 4.** La presente Resolución rige a partir de su fecha de expedición y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

**PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**

Dado en la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios del Municipio de Guarne, el dieciocho de septiembre de 2024.

  
JULIANA OCHOA PUERTA  
Gerente

Elaboró. Natalia Rodríguez, Dirección jurídica  
Aprobó. Juliana Ochoa, Gerente

## RESOLUCIÓN N.º 240 DEL 10 DE DICIEMBRE DE 2024.

### “POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA PROCEDIMIENTO PARA ATENDER PQRS”

La Gerente de la Empresa de Servicios Públicos de Guarne E.S.P, en uso de sus atribuciones estatutarias, y en especial las conferidas en el Acuerdo 005 de 1998, modificado por el Acuerdo 010 del 3 de marzo de 1998, especialmente a lo establecido en los artículos 209 de la Constitución Política de Colombia, y

#### CONSIDERANDO:

A) Que el Artículo 209 de la Constitución Nacional dispone, que 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.

Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado.

B) Que de conformidad con los artículos 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta solución, e igualmente acceder a los documentos que establezca la ley.

C) Que de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015, las autoridades deben reglamentar el trámite interno de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

D) Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 determina que en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

E) Que el numeral 20 del artículo 38 de la Ley 1952 de 2019 señala que es un deber de todo servidor público “dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición”

F) Que se considera necesario reglamentar y actualizar el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que se realicen en AQUATERRA Empresa de Servicios Públicos de Guarne, incluyendo las

disposiciones relacionadas con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

G) Que, se establece formatos de firmas autorizadas del personal administrativo de la Empresa de Servicios Públicos, es decir, documentos que se pueden expedir y firmar por los trabajadores oficiales en su cargo administrativo y empleados públicos en su cargo como directores.

Que, en mérito de lo expuesto,

### RESUELVE

**ARTÍCULO 1.** Adoptar el procedimiento para atender PQRS de la Empresa de Servicios Públicos de Guarne, el cual se anexa a la presente resolución y forma parte integral de la misma.

**ARTÍCULO 2.** Ordenar a la Oficina de Comunicaciones realizar la publicación del presente acto administrativo en la página web de la entidad, para su divulgación y conocimiento de todos los servidores y contratistas de la Entidad.

**ARTÍCULO 3.** Ordenar al área jurídica realizar la socialización del presente procedimiento y verificar el cumplimiento de lo allí dispuesto.

**ARTÍCULO 4.** La presente Resolución rige a partir de su fecha de expedición y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

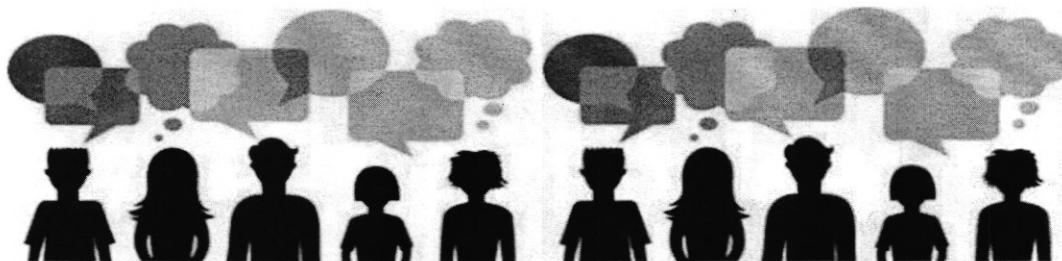
### PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dado en la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios del Municipio de Guarne, el diez (10) de diciembre de 2024.



JULIANA OCHOA PUERTA  
Gerente

Elaboró y Proyectó. Natalia Rodríguez, Dirección jurídica.



## DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN.

“La solicitud no implica otorgar lo pedido por el peticionario, en tanto, existe una diferencia entre el derecho de petición y el derecho a obtener lo pedido”. (Sentencia C-510 de 2004)

El Derecho Fundamental de Petición tiene origen constitucional, específicamente en el artículo 23 que lo define como aquel que tiene toda persona “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”.

Actualmente, la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 1166 de 2016 contienen la reglamentación de este derecho fundamental, disponiendo todo lo relacionado con su objeto, modalidades, términos para resolver, su presentación, el contenido de las peticiones, el desistimiento tácito o expreso las peticiones oscuras, irrespetuosas o reiterativas, la competencia para resolverlas, el procedimiento cuando se trata de información reservada, y el tratamiento frente a las peticiones verbales, entre otras.

Valga aclarar que **este Manual no pretende la transcripción de normas**, sino el abordaje, de forma transversal, de las temáticas que en la práctica no resultan claras y requieren de una orientación especial de la instancia idónea para hacerlo, con el fin de atender, gestionar y dar trámite de manera oportuna a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias o felicitaciones que realiza la ciudadanía en general y los sujetos de control establecidos por Ley ante la Empresa de Servicios Públicos de Guarne

### PERFIL DEL RESPONSABLE

El procedimiento será aplicado por la Auxiliar Administrativa de PQRS, las direcciones de áreas responsables de dar respuesta al usuario y el Gerente quien dará trámite a los recursos de reposición.

### NORMATIVIDAD APLICABLE

Constitución Política de Colombia, Decreto 2150 de 1995, Acuerdo 060 de 2001, Decreto 2623 de 2009, Circular externa 1 de 2011, Ley 1437 de 2011, Ley 1474 de 2011, Sentencia C- 951 de 2011, Decreto 19 de 2012, Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013, Ley 1712 de 2014, Ley 1755 de 2015, Decreto 1166 de 2016, Resolución 119 de 2016, Ley 1952 de 2019, ley 142 de 1994.

## 1. NÚCLEO ESENCIAL DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN



Como puede observarse, el núcleo esencial del derecho cuenta con tres elementos fundamentales:

**A. Pronta resolución:** consiste en responder la petición es en el menor tiempo posible, sin que exceda los términos legales. Por regla general 15 días hábiles, según la tipología de petición.

**B. Respuesta de fondo:** es el deber de responder materialmente la petición, y de acuerdo con lo manifestado por la Corte Constitucional, debe cumplir con cuatro condiciones:

- Claridad: la respuesta debe ser de fácil comprensión para la ciudadanía.
- Precisión: la respuesta debe desarrollar lo solicitado, evitando analizar temas que no sean objeto de la petición.
- Congruencia: la respuesta debe estar directamente relacionada con lo solicitado.
- Consecuencia: las entidades deben ser más proactivas en las respuestas, y de resultar importante, deben informar al peticionario el trámite que ha surtido la solicitud y las razones por las cuales considera si es o no procedente.

**C. NOTIFICACIÓN DE LA DECISIÓN:** es la necesidad de poner en conocimiento del peticionario la respuesta o decisión, ya que implica la posibilidad de controvertir la respuesta.

*"La Corte ha explicado que es la administración o el particular quien tiene la carga probatoria de demostrar que notificó al solicitante su decisión, pues el conocimiento de ésta hace parte del intangible de ese derecho que no puede ser afectado". (Sentencia C-007 de 2017)*



Los elementos estructurales del derecho fundamental de petición, de acuerdo con la Sentencia C-007/2017, son:

El derecho a presentar peticiones ante las autoridades por motivos de **interés general o particular**;

- La posibilidad de que la solicitud sea presentada de **forma escrita o verbal**;

- **El respeto en su formulación;**
- **La informalidad en la petición;**
- **La prontitud en la resolución;**

## 1.1 DE LAS MODALIDADES DE LAS PETICIONES.



Generalmente, se tienden a clasificar las peticiones por tipo documental (documento de identidad, certificación, autorización, sentencias y fallos de tutela, recurso, invitación, acto administrativo, proyectos, derecho de petición, entre otros), y no por su modalidad (derecho de petición en interés general o particular, consulta, solicitud acceso a la información o copia, quejas, reclamo, denuncias por posibles actos de corrupción, felicitación y sugerencias), razón por la cual, resulta de especial relevancia puntualizar en las modalidades que pueden ser clasificadas la peticiones en el marco de la Ley 1755 de 2015.

## 2. DE LAS MODALIDADES DE LAS PETICIONES DE ORIGEN CIUDADANO.

Las peticiones pueden ser presentadas directamente por la ciudadanía (persona natural, jurídica, grupo, organización o asociación), como un tercero en representación del titular, como poderdante; además, las peticiones de origen ciudadano pueden ser remitidas por competencia desde una autoridad nacional o por organizaciones e instituciones privadas, en cuyo caso su modalidad o tipificación y plazos para su resolución, se describen a continuación:

PETICIÓN	¿Qué es?	¿Cuándo debe resolverse?	¿debe registrarse en el sistema?
<b>DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL</b>	<p>Solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo</p>	<p>Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.</p>	<p>Sí</p>

	comunitario.		
<b>DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR</b>	Solicitud que una persona hace ante una autoridad, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que sólo le interesa a él o a su entorno.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.	Sí
<b>QUEJA</b>	Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.	Sí
<b>RECLAMO</b>	Manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.	Sí
<b>SUGERENCIA</b>	Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.	Sí
<b>DENUNCIA POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN</b>	Manifestación que puede realizar cualquier ciudadano para enterar a las autoridades de la existencia de hechos contrarios a la ley, incluidos los relacionados con contratación pública,	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.	Sí

	<p>con el fin de activar mecanismos de investigación y sanción. Dar a conocer conductas constitutivas en faltas disciplinarias por incumplimiento de deberes, extralimitación de funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses de un servidor público.</p>		
<b>FELICITACIÓN</b>	<p>Manifestación de un ciudadano en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para él, con relación a la prestación del servicio por parte de una entidad pública.</p>	<p>Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.</p>	Sí
<b>SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN</b>	<p>Facultad que tiene la ciudadanía de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad.</p>	<p>Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción</p>	Sí
<b>SOLICITUD DE COPIAS</b>	<p>Reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior de una entidad como expedientes misionales, jurisdiccionales o administrativos. Cuando la información solicitada repose en un formato electrónico, y el solicitante así lo manifieste, se podrá</p>	<p>Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción.</p>	Sí

	enviar por este medio y no se le cobrará costo de reproducción excepto si lo solicita en CD, DVD u otro formato. Cuando el volumen de las copias es significativo se podrán expedir, a costas del solicitante, según los costos de reproducción de cada entidad.		
<b>CONSULTA</b>	Solicitud de orientación a las autoridades en relación con las materias a su cargo, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento.	Dentro de los 30 días hábiles siguientes a su recepción.	Sí

#### **TENGA PRESENTE,**

**La consulta de datos – Habeas Data**, donde los titulares de la información o sus causahabientes realizan consulta sobre la información personal que repose en cualquier base de datos, sea propiedad o administrada por la entidad deberá ser tipificada como Solicitud de acceso a la información y categorizada como “consulta de datos – Habeas Data”, teniendo como tiempo de respuesta los 10 días hábiles siguientes a su recepción.

- Reclamo – Habeas Data:** aquella solicitud que presenta el titular de la información o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando advierten el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley, deberá ser tipificada como reclamo y categorizada como “reclamo– Habeas Data”, teniendo como tiempo de respuesta los 15 días hábiles siguientes a su recepción.

#### **2.2. DE LAS PETICIONES ENTRE AUTORIDADES**

PETICIÓN	¿Qué es?	¿Cuándo debe resolverse?	¿debe registrarse en el sistema?
<b>Petición entre autoridades</b>	Son aquellas que se formulan entre las autoridades, mediante las cuales se solicita información o documentos.	En un término no mayor de 10 días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.	No

<b>Solicitud de informes por los congresistas</b>	Los Senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que le corresponde adelantar al Congreso.	Por norma general deben ser atendidas dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción	No
<b>Solicitud de informes por los concejales</b>	Los concejales pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que le corresponde adelantar al Concejo.	Por norma general deben ser atendidas dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.	No
<b>Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales.</b>	Solicitudes que realizan Entidades gubernamentales que tienen como misión ejercer control disciplinario, defender al pueblo y el control fiscal sobre la gestión de las entidades públicas y particulares que ejerzan funciones públicas; y aquellas que tienen como finalidad servir como mecanismos de descongestión de los despachos judiciales, además de la especificidad técnica y legal en ciertos asuntos. Como la Contraloría General de la República, Contraloría, Procuraduría General de la Nación, Personería y Veeduría y de las Superintendencias entre otras.	Por norma general deben ser atendidas dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción.  Si no tiene plazo, establecido deberá ser atendida dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.  De lo contrario dentro del término otorgado en la solicitud.	SI

### 3. EN EL PROCESO DE ELABORACIÓN DE LA RESPUESTA.

Si se radicó una petición incompleta a insistencia del solicitante, la entidad deberá requerir al ciudadano los documentos faltantes en el término de 10 días hábiles siguientes a la radicación. El ciudadano tendrá un mes para completar la petición.

Si el solicitante no aporta los documentos faltantes en el término antes señalado, la entidad deberá decretar el desistimiento tácito de la petición mediante acto administrativo, que deberá ser notificado personalmente y contra el cual, procede el recurso de reposición.

El área encargada de elaborar la respuesta deberá analizar si la petición pueda catalogarse como análoga o reiterativa, teniendo en cuenta lo siguiente:

- **Petición análoga:** opera cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.
- **Petición reiterativa:** se considera que una petición es reiterativa cuando el peticionario haya solicitado previamente lo mismo y la entidad hubiese resuelto de fondo lo pedido dentro los términos legales.

La dependencia que proyectará la respuesta tendrá que estructurarla teniendo en cuenta los componentes del Núcleo Esencial del Derecho Fundamental de Petición (pronta resolución, respuesta de fondo, notificación de la decisión), descrito en la primera parte del presente Manual.

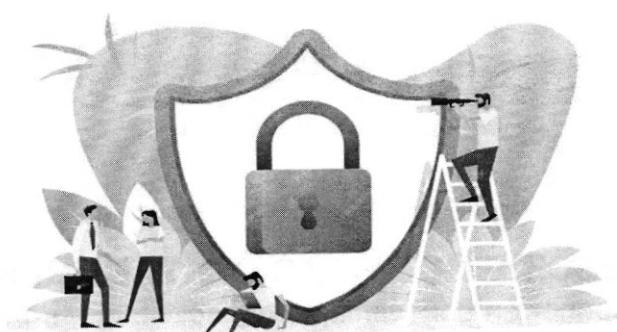
De igual manera, en el proceso de estructuración de la respuesta, las entidades deberán adoptar los lineamientos en materia de **Lenguaje Claro**, con el objeto de consolidar un Estado más cercano a la ciudadanía, garantizar derechos, evitar el uso de "tramitadores" y cambiar la percepción negativa que tiene las personas frente a las instituciones.

Ahora bien, si la petición fue radicada por un **niño, niña o adolescente**, la entidad responsable de dar respuesta a la solicitud, debe elaborarla en un leguaje adecuado y de fácil interpretación para el/ella, con el fin de promover la cultura de ejercer el derecho de petición al generar una comunicación efectiva entre los niños, niñas y adolescentes con la administración pública. En ningún caso se negará la respuesta por el hecho de que el solicitante sea un niño, niña o adolescente y/o la petición este incompleta o carezca de una solicitud en el asunto, bastará con guiarnos por el estado de ánimo, la temática seleccionada y el rango de edad, entre la información que se pueda aportar en la petición.

Si la petición solicita **información clasificada o reservada**, la entidad deberá verificar en primera instancia si comprende toda la información requerida o si

es parcial; posteriormente, argumentará en el proyecto de respuesta el fundamento jurídico que soporta la reserva o en su defecto indicar si se trata de información susceptible de ser protegida en virtud del Habeas Data. En aras de facilitar el proceso de clasificación, a continuación, presentamos las siguientes definiciones básicas.

### 3.1 RESPECTO A LA INFORMACIÓN RESERVADA (DEBE ESTAR DE FORMA EXPRESA EN LA LEY).



**INFORMACIÓN PÚBLICA RESERVADA:** es aquella información que estando en poder o custodia de la entidad, debe ser exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos. Para aplicar esta excepción se deben cumplir unos requisitos establecidos en esa Ley:

- Que estén permitidas en una ley, o decreto con fuerza de ley, tratado o convenio internacional ratificado por el Congreso o en la Constitución;
- Que se relacionen con unos derechos o bienes establecidos en los artículos 18 y 19 de la Ley 1712 de 2014;
- Que se motive y prueben la existencia del daño presente, probable y específico, que se causaría con la divulgación de la información.

A continuación, se presentan algunos ejemplos normativos de información reservada, ley 1712 de 2014:

*“... Artículo 24. Informaciones y documentos reservados. Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial:*

- 1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.*
- 2. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.*
- 3. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.*
- 4. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación. Estos documentos e informaciones estarán sujetos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.*

5. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
6. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
7. Los amparados por el secreto profesional.
8. Los datos genéticos humanos

**Parágrafo.** Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3, 5, 6 y 7 solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información."16..."

"La reserva de acceso a la información opera respecto del contenido de un documento público, pero no de su existencia".

Ley 1712 de 2014: Ley de Transparencia y Acceso a la Información



#### 4. EN EL PROCESO DE NOTIFICACIÓN DE LA RESPUESTA.

La entidad deberá poner en conocimiento del solicitante, a través del proceso de notificación, para garantizar el derecho de contradicción y del debido proceso.

Actualmente, la normativa y la jurisprudencia han establecido para la Administración un mandato explícito de notificación, que implica el agotamiento de los medios disponibles para informar al particular de su respuesta y lograr constancia de ello, por lo cual, en ningún caso se puede dejar al ciudadano sin tener el conocimiento o pronunciamiento de la entidad.



La Corte Constitucional ha explicado que es la administración o el particular quien tiene la carga probatoria de demostrar que notificó al solicitante su decisión, pues el conocimiento de ésta hace parte del intangible de ese derecho que no puede ser afectado. (Sentencia C-007/2017)

Según el tipo de acto administrativo, la entidad deberá notificarlo de acuerdo con los diferentes mecanismos dispuestos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (artículo 65 y siguientes del código de procedimiento administrativo)

La notificación de la respuesta a las peticiones se podrá llevar a cabo a través de medios electrónicos, siempre que el solicitante **haya aceptado** este medio de notificación. Esta quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el solicitante acceda al acto administrativo, situación que deberá ser certificada por la entidad.

Téngase en cuenta que si en el asunto, pretensión o contenido de la petición, previo análisis de la documentación completa adjunta o anexa a la misma, el peticionario indica que debe ser notificado a una dirección física de correspondencia, **así exista aceptación del envío a través de notificaciones electrónicas**, se deberá también oficiar y radicar por correspondencia a la dirección proporcionada en la petición. Así mismo, es deber de las entidades y organismos distritales asegurar que, si se realiza comunicación electrónica, el peticionario haya reportado correo electrónico y autorice la recepción de notificaciones electrónicas.

Ahora bien, si la petición no presenta dirección, ni correo electrónico o es petición anónima, se deberá publicar en la página web de la entidad o en un lugar de acceso al público por el término de **cinco (5) días**, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la desfijación del aviso.

## 5. DE LA REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS.

En virtud del principio de gratuidad, el ejercicio del derecho de petición es gratuito, salvo en lo que corresponda al acceso a la información pública solicitada por particulares, caso en el cual, se podrán cobrar valores relacionados con el costo de reproducción de la información.

Los costos de la **expedición de las copias** correrán por cuenta del interesado en obtenerlas, siempre y cuando obedezca a información de carácter público o corresponda a alguna solicitud interpuesta como el titular de la misma y/o con las debidas autorizaciones legales. Las fotocopias solicitadas serán expedidas por cada entidad y organismo, conforme al acto administrativo motivado en el cual se establece el "costo de reproducción de información solicitada por particulares"



## 6. SITUACIONES ESPECIALES EN LA GESTIÓN DE PETICIONES



### 6.1 PETICIONES VERBALES.

Partiendo de la idoneidad de los servidores públicos, cuando se presente una

solicitud de carácter verbal, lo ideal será que sea **resuelta en el primer nivel de servicio**, esto con el objeto de cumplir con el principio de inmediatez y celeridad de la gestión pública. Adicional a ello, permite aminorar la carga administrativa de las áreas misionales frente a la respuesta de solicitudes reiterativas o de fácil solución de cara a la ciudadanía. En este entendido, dichas peticiones **NO** deben ser registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

La entidad deberá contar en los puntos de atención a la ciudadanía, con los **medios tecnológicos o electrónicos** necesarios para grabar la petición verbal.

En todos los casos, la entidad deberá dejar **constancia** de la petición verbal que contendrá como mínimo los siguientes datos:

- Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
- Fecha y hora de recibido.
- Nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. El peticionario podrá agregar el número o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- Objeto de la petición.
- Razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de estas no impedirá su radicación.
- Relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición, en caso de ser necesario.
- Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.
- Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

## 6.2 RECURSO DE INSISTENCIA ANTE LA EXCEPCIÓN DE ENTREGAR INFORMACIÓN RESERVADA.

Cuando la entidad haya rechazado una solicitud de información por motivos de reserva, y el solicitante haya presentado **recurso de insistencia**, el servidor público respectivo deberá enviar toda la documentación al juez administrativo.

## 6.3 PETICIONES ANÓNIMAS.

Cuando se presente ante la entidad una petición anónima y su objeto sea claro, deberá ser resuelta de fondo aplicando las mismas reglas que garanticen el derecho fundamental de petición respecto a su núcleo esencial y elementos estructurales.

Si el peticionario dentro del contenido de la petición o en el formulario de registro de esta, indica alguna información para ser contactado, se debe notificar conforme a lo especificado o consignado en la petición.

En el caso que se desconozcan los datos de contacto o de correspondencia del peticionario, será necesario que la entidad notifique la respuesta mediante

aviso, siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, el cual establece que:

*“Artículo 69. Notificación por aviso. Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar 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, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.*

**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. En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.” (Cursiva, negrilla y Subrayo fuera de texto) ...”**  
(cursiva fuera de texto)

#### 6.4 DE LA EXCEPCIÓN Y SUSPENSIÓN DE LOS TÉRMINOS.

- **EXCEPCIÓN A LOS TÉRMINOS (RESPUESTA PARCIAL):** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados en el numeral 2.1.“De las modalidades de las peticiones de origen ciudadano”; el responsable de la misma deberá informar de inmediato esta circunstancia al interesado antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora, indicando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual **no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.**
- **SUSPENSIÓN DE TÉRMINOS (ACLARACIÓN Y AMPLIACIÓN DE INFORMACIÓN, RECUSACIONES):** Los términos sólo se suspenderán:

1. Por el tiempo que el peticionario utilice para adelantar un trámite a su cargo, de conformidad con el artículo 17 y 19 de la Ley 1755 de 2015, desde el día hábil siguiente al requerimiento (solicitud de información) hecho por la entidad hasta el momento en el cual el peticionario allegue lo solicitado.

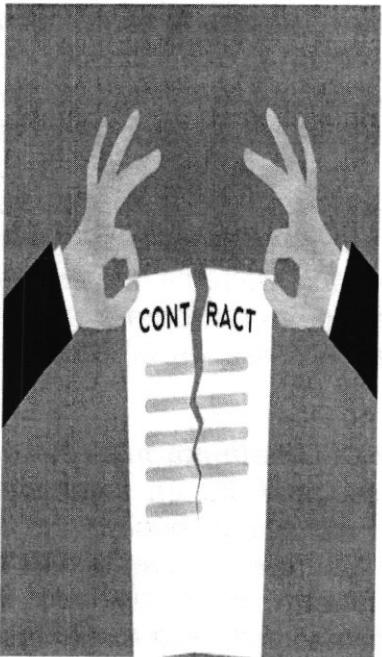
2. Durante el término en el que se decide un impedimento o recusación a un cierre por desistimiento tácito o de términos y ante una decisión formulada por una entidad a través de un acto administrativo motivado.

#### 6.5 DEL DESISTIMIENTO DE UNA PETICIÓN.

El desistimiento se considera la terminación anticipada del trámite de resolución de una petición debido a que el titular o accionante de la petición

manifiesta su voluntad de abandonar su pretensión, sin renunciar al derecho de poder iniciar o presentarla posteriormente. Se puede presentar en tres (3) casos:

**Desistimiento tácito:** Situación en la cual el peticionario no completa la solicitud ampliación de información requerida por una entidad dentro de lo término establecido.



La Entidad decretará el desistimiento tácito y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales. Artículo 17 de la Ley 1755 de 2015.

**Desistimiento expreso:** 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 las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada. Artículo 18 de la Ley 1755 de 2015.

**Desistimiento por vencimiento de términos:** Situación en la cual el peticionario no completa la solicitud de aclaración de información requerida por una entidad dentro del término establecido (10 días hábiles). La Entidad decretará el desistimiento por vencimiento de términos y el archivo de la petición, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales. Artículo 19 de la Ley 1755 de 2015.

## 7. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES.

Las autoridades darán atención prioritaria a las PQR 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 de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.

## 8. TRAMITE INTERNO PQRS.

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
-----------	-------------------------------

<b>RECIBIR LA INFORMACIÓN DEL USUARIO, SOLICITAR Y VERIFICAR DOCUMENTOS ADICIONALES, SI SE REQUIEREN.</b>	La Auxiliar Administrativa de PQRS recibe la información suministrada por el usuario, en forma verbal, escrita, telefónica, email y/o correo electrónico, la cual se registra en el módulo de PQRS del programa SAIMYR, se imprime y se radica en el área de gestión documental.
<b>VERIFICAR INFORMACIÓN DE LA PQRS</b>	La Auxiliar Administrativa de PQRS, dependiendo del tipo de solicitud procede a verificar la información de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Petición: Verifica que la información aportada cumpla con los requisitos establecidos por La Empresa de Servicios Públicos de Guarne para cada tipo de solicitud.</li> <li>- Queja: Se verifican datos que permitan investigar la causa y dar solución al mismo.</li> <li>- Reclamo: Verifica que las facturas correspondan al inmueble donde se presenta la PQRS.</li> <li>- Sugerencia: Es la propuesta, idea o comentario que presenta el usuario para el mejoramiento de un proceso y/o servicio.</li> </ul>
<b>REDIRECCIONAR LA PQRS</b>	Una vez recepcionado la PQRS, la Auxiliar Administrativa de PQRS o la técnica administrativa en gestión documental, remitirá al área encargada según su competencia.
<b>EVALUAR NECESIDADES DE VISITA.</b>	El director Financiero y Comercial, el director técnico de Acueducto y Alcantarillado, director Jurídico y/o el director Ambiental Aseo, evalúan si de acuerdo con la información suministrada, es necesario realizar trabajo de campo con el fin de obtener mayores evidencias y soportes para dar una respuesta de fondo a la PQRS. <p>Si no es competencia de la dirección resolver la PQRS se contará con 5 días para remitirla al área, dependencia o entidad encargada y le informará al peticionario de la remisión realizada.</p> <p>Si es necesaria la visita, se dejará constancia por escrito, mediante el formato de visita según el área o mediante acta si no lo tuviese, para que este corrobore la información suministrada por el solicitante y emitir una respuesta de fondo.</p>
<b>DAR SOLUCIÓN A LA PQRS</b>	El director del área encargada, con base en los soportes disponibles, dará respuesta a la PQRS en forma tal que se garantice una respuesta de fondo y completa; podrán tener apoyo del área jurídica, tarifario, de acuerdo al grado de dificultad que presente la PQRS. <p>En caso de que la PQRS sea irrespetuosa, oscura o reiterativa o no se comprenda la finalidad u objeto de</p>

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. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Si, se trata de un reclamo y se origina devolución de dinero, este se reconoce al usuario como saldo a favor en la próxima factura o se informa en el respectivo oficio de respuesta el monto, la forma de devolución y la fecha en la cual se hará efectiva, dependiendo del área a devolver.

Las devoluciones operan de la siguiente manera:

Si el reclamo obedece a cambio de tarifa, la petición se pasa al área encargada quien realiza una carta autorizando la refacturación y esta es entregada al usuario para que en EPM y/o en la Empresa de Servicios Públicos de Guarne le entreguen una nueva factura.

Si el reclamo obedece a la facturación de servicio no prestado (retiro definitivo), la petición debe ser tramitada a través del área financiera y comercial para el respectivo desembolso al usuario, acompañado del formato de autorización de devolución firmado por el director financiero; en todo caso se dejará constancia del monto a devolver, la forma de pago y la fecha en la cual se hará efectiva.

Una vez se tenga el documento final destinado para entregar al peticionario, se deberá entregar al área de gestión documental de acuerdo a la solicitud en los siguientes términos:

Cuando se cuente con 15 días, se remite el día 10  
Cuando se cuente con 10 días, se remite el día 5  
Cuando se cuente con 30 días, se remite el día 20.

Las PQRS que requieran de revisión o apoyo en los asesores jurídico y/o tarifario, de acuerdo al grado de dificultad, deberá ser remitido a más tardar quinto día hábil.

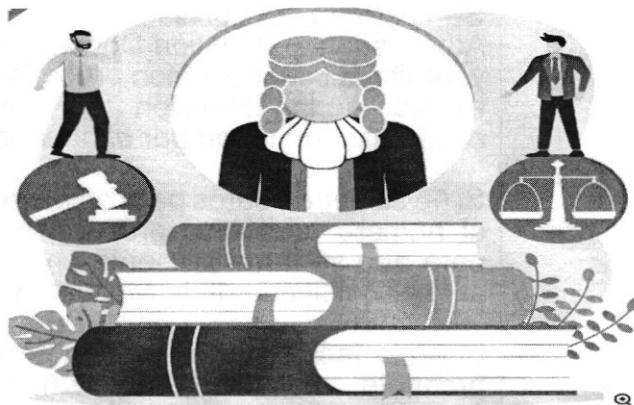
Todas las respuestas que se recepcionen por el área de gestión documental, deben de estar firmadas por el director de área que tramite la respuesta, visado por el redactor o transcriptor de la respuesta y quien aprueba la misma; en los casos de segunda instancia deberá estar visados por la dirección jurídica.

Respuestas extemporáneas se remitirá informe para adelantar proceso disciplinario y de no cumplir con los demás requisitos se devolverán a la dirección

	<p>encargada y al día siguiente se deberá retornar al área de gestión documental subsanado.</p> <p>Si al finalizar el término establecido de acuerdo a la petición, se da para el día viernes, solo se recepcionaran respuestas hasta el día jueves, con el fin de que se notifiquen al peticionario en el transcurso del día viernes, de lo contrario se le dará trámite al primer día hábiles de la siguiente semana.</p>
<p><b>REGISTRAR RESPUESTAS EN EL SISTEMA DE PQRS</b></p>	<p>Previa radicación en el área de gestión documental, la Auxiliar de PQRS consigna en el módulo la información relacionada con la solución definitiva de la solicitud, incluyendo el número del oficio con el cual se le respondió al usuario y respetando el término dado por la ley para no incurrir en Silencio Administrativo Positivo.</p>
<p><b>NOTIFICAR AL USUARIO</b></p>	<p>De acuerdo al servicio, se notifica al usuario de la siguiente manera:</p> <p>Se entrega el oficio de respuesta al Técnico Administrativo (Gestión Documental) a fin de radicar y remitir al usuario, quien procede a enviar respuesta escrita a la dirección del inmueble o correo electrónico brindado por el usuario.</p> <p>Si no se tienen datos para enviar respuesta se llaman al número telefónico proporcionado por el usuario para que se haga presente en la oficina de la ESP y así ser notificado de la respuesta.</p> <p>Si en la fecha de notificación el usuario no se hace presente, el Técnico Administrativo (Gestión Documental), contacta al usuario telefónicamente para recordar la citación y si dentro de los cinco días hábiles siguientes, este no se presenta, se formula un edicto y se fija en la cartelera de la empresa por un periodo de 10 días.</p> <p>Toda la documentación asociada debe ser guardada en una carpeta y deben dejarse anotaciones de los contactos o intentos de contacto especificando fecha y hora.</p>
<p><b>REALIZAR SEGUIMIENTO Y ELABORAR INFORMES ESTADÍSTICOS</b></p>	<p>La Auxiliar Administrativa realiza seguimiento permanente a la atención de PQRS para evitar el vencimiento de términos y mensualmente elabora los informes para la Superintendencia con las PQRS del mes y se remite al responsable para su carga en el aplicativo SUI, dentro de los plazos establecidos.</p>
<p><b>TOMAR ACCIONES</b></p>	<p>De acuerdo a los resultados presentados en la medición de los indicadores y en la encuesta de satisfacción, se aplica el procedimiento para la toma de acciones correctivas o el procedimiento para el control del producto o servicio no conforme según sea el caso.</p>

<b>CONSERVAR DOCUMENTACIÓN</b>	La Auxiliar Administrativa de PQRS conserva los documentos de acuerdo al Programa de Gestión Documental y a lo contemplado en la Tabla de Retención Documental.
<b>SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO.</b>	<p>Si Pasado el termino para resolver, no se da respuesta a la PQRS, se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable.</p> <p>Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de acuerdo al tipo de petición, la entidad prestadora del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor o usuario los efectos del silencio administrativo positivo mediante acto administrativo.</p> <p>Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.</p>

## 9. 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.

El recurso de reposición debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión Y en ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

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.

Estos recursos no requieren presentación ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario, la empresa deberá 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 de servicios Públicos domiciliarios.

La Gerencia, una vez conocido el recurso de reposición y apelación, después de responderlo en el **término de quince (15) días** hábiles contados desde su presentación, deberá remitir el expediente a la Superintendencia de servicios públicos, si el usuario y/o suscriptor no interpone recurso alguno de manera oportuna, queda en firme la decisión.

Al dar respuesta a un usuario, se le debe informar la opción, de recurso de reposición y el subsidio de apelación, según lo establecido en artículo 154, inciso 3 de la ley 142 de 1994.

#### 9.1 NOTIFICACIÓN RESPUESTA A RECURSO

Se deberá realizar de manera personal y en caso de no ser posible se realizará la notificación por aviso, la cual se le remitiría a su dirección, teléfono, e-mail acompañado de la copia integra de la respuesta, dentro de los 5 días hábiles siguientes al envío de la citación a notificación personal.

El recurso de apelación sólo se puede interponer como subsidiario de la reposición ante el Gerente o el representante legal de la Empresa y el de apelación se interpondrá ante la Superintendencia De Servicios Públicos.

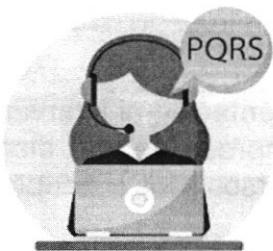
En caso de interponerse recurso de Reposición y Apelación conjuntamente, si se revoca la decisión se resolverá de plano y se notificara al peticionario, en caso de confirmar la decisión se dará respuesta al recurso y se remitirá a la Superintendencia de servicios Públicos para que conozca y falle en segunda instancia en un término de 15 días.

Los recursos de reposición se responderán a través de oficio debidamente radicado.

El expediente de reclamo cuando se presentan recursos de apelación se debe enviar foliado a la SSPD, según el trámite establecido en la normatividad vigente.

Si el recurso de reposición revoca la decisión antes tomada, no es necesario trasladar el expediente a la SSPD (Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios).

## 9.2 CANALES HABILITADOS PARA ATENCION DE PQRS.



- Teléfonos: 6043588613-6043588711-6043589116  
Correo electrónico: Atención al usuario:  
[servicioalcliente@aquaterraesp.gov.co](mailto:servicioalcliente@aquaterraesp.gov.co) Gestión Documental:  
[gestion.documental@aquaterraesp.gov.co](mailto:gestion.documental@aquaterraesp.gov.co)
- WhatsApp: 3148801262
- Plataforma: <https://aquaterraesp.gov.co/contactenos/formulario-pqrstd/>
- Buzón de sugerencias ubicado en la oficina de atención al usuario
- Los canales virtuales se encuentran activos las 24 horas; no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionarán al siguiente día hábil dentro de los horarios de atención dispuestos por la entidad, los cuales corresponden a Horario de atención:

Lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:30 p.m.

y de 1:30 p.m. a 5:45 p.m.

Viernes: 7:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 5:00 p.m.

- Las sugerencias se reciben por medio del buzón que se encuentra en el área de atención al usuario, las cuales son revisadas mensualmente por la Asesora de Control Interno, con el fin de entregarlas al área que corresponda para su respectivo análisis y toma de acciones respectivas.

## 10. FORMATO DE FIRMAS AUTORIZADAS

CARGO	FIRMA AUTORIZADA	DOCUMENTO QUE SE PUEDE FIRMAR
Gerente	Autógrafa, digital, electrónica, escaneada.	Todos
Dirección jurídica	autógrafa	Documentos de apoyo y misionales, Firma en contratos y documentos legales importantes,
Dirección financiera	autógrafa	Respuestas de PQRS, Documentos de apoyo y misionales, Firma en informes financieros y estados contables.
Dirección de acueducto y alcantarillado	autógrafa	Documentos de apoyo y misionales.

Dirección operativa y ambiental de aseo	autógrafa	Documentos de apoyo y misionales
---	-----------	----------------------------------

**NOTA.** Solo en caso de ser necesario y con previa autorización los directores podrán utilizar firma escaneada.

Ningún técnico operativo está autorizado para firmar documentos que sea competencia de la gerencia o dirección.

Entiéndase documentos de apoyo y misionales,

#### 1. CONTRATOS Y ACUERDOS

- Contratos con Proveedores: Acuerdos para la adquisición de equipos, servicios relacionados con la dirección.
- Acuerdos de Colaboración: Convenios con otras entidades públicas o privadas para proyectos.

#### 2. PERMISOS Y AUTORIZACIONES

- Permisos Ambientales: Documentos necesarios para cumplir con la legislación ambiental.
- Licencias: Licencias para la operación de instalaciones relacionadas con el tratamiento de residuos y otros servicios de aseo.

#### 3. INFORMES Y DOCUMENTOS TÉCNICOS

- Informes de Gestión: Informes sobre el estado de los servicios que se prestan desde la dirección, eficacia de los programas y cumplimiento de metas ambientales.
- Informes de Cumplimiento Normativo: Documentos que demuestran que la empresa cumple con las leyes y regulaciones ambientales locales, regionales o nacionales.

#### 4. PRESUPUESTOS Y PLANES DE INVERSIÓN

- Presupuestos Anuales: elaboración de los presupuestos para las operaciones de cada dirección.
- Planes de Inversión: Planes para la adquisición de nuevos equipos, mejoras en las instalaciones, y proyectos de infraestructura.

#### 5. ACTAS DE REUNIONES Y DECISIONES

- Actas de Reuniones de la Junta Directiva: Documentos que registran las decisiones tomadas en las reuniones de la junta sobre temas relacionados con la dirección.
- Actas Internas: Actas de reuniones internas donde se discuten y deciden cuestiones operativas.

#### 6. REGISTROS DE PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS

- Procedimientos Operativos: Documentos que describen los procedimientos para la gestión y otros aspectos operativos.
- Políticas Ambientales: Políticas que guían las prácticas ambientales de la empresa y aseguran el cumplimiento con las normas.

#### 7. DOCUMENTACIÓN FINANCIERA

- Aprobación de Pagos: Autorización de pagos a proveedores o contratistas relacionados con la dirección.
- Informes Financieros: Documentos que detallan el uso de los fondos destinados a los programas y proyectos ambientales.

## 8. CERTIFICADOS Y DOCUMENTACIÓN LEGAL

- Certificados de Cumplimiento: Certificados que acreditan el cumplimiento con normativas ambientales o estándares de calidad.
- Documentación Legal: Firmas en documentos legales que pueden estar relacionados con litigios, reclamaciones, o cumplimiento regulatorio.

### 10.1 FIRMAS AUTORIZADAS PARA TECNICOS ADMINISTRATIVOS.

**Informes Internos:** Informes y reportes administrativos que se utilizan para la gestión interna, siempre que no tengan implicaciones financieras o legales significativas.

**Correspondencia interna:** cartas, memorando y comunicaciones internas que no requieren la firma de autoridad superior.

**Documentos de Registro:** Formularios de registro de empleados, cambios de datos personales, o actualizaciones en la base de datos de recursos humanos.

**Notas de Crédito o Débito Internas:** Notificaciones o ajustes internos que no implican transacciones financieras significativas.

**Comprobantes de Gastos:** Formularios de gastos menores o informes relacionados con la administración diaria.

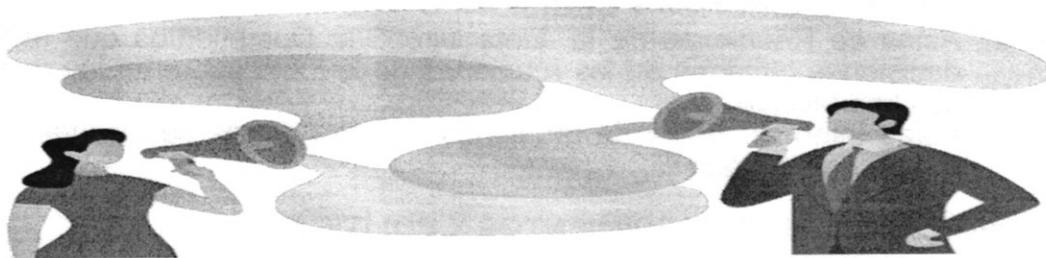
**Órdenes de Compra Internas:** Órdenes de compra o solicitudes de bienes y servicios que no superan un monto determinado y están dentro del presupuesto asignado.

**Documentación de Proyectos:** Reportes de avance o formularios relacionados con la gestión de proyectos que no requieran aprobación ejecutiva.

**Hojas de Asistencia:** Control y registro de asistencia del personal administrativo y operativo.

**Listados de Tareas:** Listados y seguimientos de tareas realizadas por el personal administrativo.

### 10.2 CONSIDERACIONES IMPORTANTES.



**Limitaciones de Firma:** Los auxiliares administrativos no suelen tener autoridad para firmar documentos que impliquen compromisos financieros significativos, contratos legales o decisiones estratégicas. Estos documentos normalmente requieren la firma de personal de nivel superior como directores,

gerentes o representantes legales.

- **Autorización delegada:** La capacidad de firmar documentos puede estar sujeta a autorización delegada por parte de directores o gerentes. Es fundamental que la entidad tenga políticas claras sobre qué documentos pueden ser firmados por los auxiliares administrativos.
- **Procedimientos Internos:** Cada entidad puede tener procedimientos específicos sobre la firma de documentos y la delegación de autoridad, por lo que siempre es importante seguir las directrices internas establecidas.

En general, los auxiliares administrativos tienen un papel crucial en la gestión eficiente de los documentos y la administración diaria, pero deben operar de acuerdo al manual de funciones y políticas internas de la entidad.

## 11. DEFINICIONES.

- **Usuario:** Es la persona natural o jurídica que requiere los servicios de la Empresa de Servicios Públicos de Guarne.
- **Petición:** Es la solicitud que presenta un suscriptor y/o usuario por motivos de interés general o particular en busca de obtener su pronta resolución.
- **Queja:** Usuario o suscriptor que manifiesta inconformidad con la actuación de determinado o determinados funcionarios, o con la forma y condiciones en que se le ha prestado el servicio.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ético-profesional
- **Reclamación:** Solicitud del suscriptor o usuario, para la revisión de la facturación de servicios públicos.
- **Sugerencia:** Es una propuesta o consejo que realiza el usuario basado en sus opiniones y experiencias para con la entidad y las manifiesta con el fin de que la institución las tome en cuenta para mejorar la prestación de sus servicios.
- **Felicitación:** Expresión de satisfacción que se siente por el servicio o beneficio recibido.
- **Requerimientos organismos judiciales:** Requerimientos en el ejercicio propio de la entidad, con el fin de adelantar procesos o investigaciones.
- **Solicitud de Información:** Cuando una persona demanda el acceso a documentos, actos, actuaciones de la entidad o información general relacionada con su ejercicio propio.
- **Solicitud de Copias:** Cuando se solicita(n) copia(s) de documento(s) que reposa(n) en los archivos de la entidad, ya sea en interés particular o general.

- **Recurso de Reposición y/o subsidiariamente el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos:** Es el derecho que tiene el suscriptor o usuario para exigir a la Empresa de Servicios Públicos de Guarne la revisión de ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato y facturación procede el recurso de reposición y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagra la ley.

No procede recurso contra los actos de carácter general, los de trámite, preparatorios o de ejecución, excepto norma expresa. Los recursos deben interponerse por escrito, en la diligencia de notificación personal o dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación del acto.

- **Silencio Administrativo Positivo:** Es el vencimiento del término de respuesta una vez pasados el tiempo de respuesta para el cliente o suscriptor, salvo que se demuestre que este auspicio la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, de lo contrario se entenderá que ha sido resuelto en forma favorable al cliente.
- **Anónimo:** Expresión escrita o de manera verbal, presentado por un usuario que no registra los datos de autoría o identidad personal.
- **Desistimiento tácito:** Auto de archivo que se realiza por peticiones y/o inquietudes ciudadanas incompletas, por cuanto pasado un mes de solicitud de ampliación y consolidación de información ésta no fue allegada, dándose por entendido que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación.