

AGUAS DE SAN ANDRES S.A E.S.P
DEPARTAMENTO ARCHIPIELAGO DE SAN ANDRES,
PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA
Nit. 900035122-6

Procedimiento atención a usuarios PQRSD



INTRODUCCION.

La Empresa Aguas de San Andrés S.A. E.S.P.

La Superintendencia de Servicios Públicos domiciliarios en el año 2004, adelanto un proceso según lo establecido en el Decreto 398 de 2002 y modificado por el Decreto 4251 de 2004, en este punto es preciso destacar que el Decreto 4251 de 2004 tiene como principal alcance, hacer aplicable lo establecido en el Decreto 398 de 2002, a un esquema de prestación de los servicios públicos domiciliarios de orden departamental.

Aanalizando el contenido en los citados decretos es necesario partir de lo establecido en el artículo segundo del Decreto 398 de 2002, modificado por el Decreto 4251 de 2004 que establece, que en condiciones particulares "la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios podrá promover la creación de empresas de servicios públicos de carácter regional de tal forma que se permita una gestión propia de los participantes, con sus consecuentes responsabilidades.

En tal caso, la prestación del servicio se entregará a la empresa así constituida, la cual deberá contratar al operador especializado y al supervisor del contrato de operación, previamente escogidos a través de un proceso de selección, mediante actos administrativos expedidos por la Superintendencia de Servicios Públicos." Que mediante la Ordenanza número 003 del 18 de marzo de 2004, la Asamblea del departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, autorizó al Gobernador para crear una empresa de servicios públicos domiciliarios oficial del orden departamental, con autonomía administrativa y financiera, para lo cual se ordenó la entrega de los bienes afectos al servicio en calidad de aporte.

Como consecuencia de lo citado, anteriormente se creó Aguas de San Andrés S.A. E.S.P, empresa de capital totalmente público, tal y como se describe en la escritura No. 877 del 4 de octubre de 2004; la empresa fue creada como resultado de la intervención efectuada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SPPD; en los términos del numeral 6.4 del artículo 6 de la Ley 142 de 1994 y del Decreto 398 de 2002, para que bajo un esquema y/o estructura operacional, en el cual su objeto es cumplido a través de un operador especializado.

Proactiva Aguas del Archipiélago quien es el operador del servicio, cuenta con un procedimiento formalizado según lo establece la norma para la atención del PQRS, el cual está establecido desde el inicio del contrato,. No es frecuente

AGUAS DE SAN ANDRES S.A E.S.P
DEPARTAMENTO ARCHIPIELAGO DE SAN ANDRES,
PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA
Nit. 900035122-6

que el usuario se acerca a la oficina de Aguas de San Andrés a poner alguna queja, y cuando ocurre es direccionada al operador. Sin embargo para dar cumplimiento al requerimiento de la Contraloría en dicha auditoria; se ha formalizado un procedimiento de direccionamiento en atención a las PQRS

MISIÓN

Aguas de San Andrés, como empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios de agua potable y alcantarillado de la Isla de San Andrés, cumplidora de las políticas nacionales, regionales y departamentales de servicios públicos, velará por la calidad, eficiencia, continuidad y cobertura del servicio de acueducto y alcantarillado con enfoque social.

VISIÓN

Aguas de San Andrés, se a largo plazo como una empresa local, expandiendo sus fronteras en el área de servicios públicos, en una Isla sostenible, con conciencia y responsabilidad por los recursos naturales limitados.

1. OBJETO:

Propender por que los usuarios que se acercan a la Empresa Aguas de San Andrés a manifestar problemas de los servicios de acueducto y alcantarillado, se pueda direccionar al Operador quien es el prestador directo de los servicios y se apliquen correctamente los mecanismos definidos en la normatividad vigente, y aprovechar estas aproximaciones para hacer seguimiento y control a la adecuada gestión del prestador y oportuna respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, de los usuarios que en su momento se dirijan a la Empresa Aguas de San Andrés. 

2. USUARIOS:

Usuarios del servicio de acueducto y alcantarillado en la Isla de San Andrés.

- Inducción y capacitación a los usuarios que contactan a Aguas de San Andrés para manifestar peticiones o quejas de los servicios.
- Verificar la efectividad de la inducción realizada
- Hacer seguimiento y control a los procesos de PQR

3. FUNDAMENTO LEGAL:

Constitución Política de Colombia.

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 311. Al municipio como entidad fundamental de la división político-administrativa del Estado le corresponde prestar los servicios públicos que determine la ley, construir las obras que demande el progreso local, ordenar el desarrollo de su territorio, promover la participación comunitaria, el mejoramiento social y cultural de sus habitantes y cumplir las demás funciones que le asignen la Constitución y las leyes.

Ley 1755 de 2015: "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

Artículo 1 de la Ley 1755 de 2015: Artículo 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma."

Artículo 1 de la Ley 1755 de 2015: Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. "Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción". Adicionalmente para la verificación se ha tenido en cuenta otra normatividad que rige la atención de peticiones tal como: La Ley 1437 de 2011: "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

Contrato de Operación entre Aguas de San Andrés y Proactiva Aguas del Archipiélago. Los contratos de condiciones uniformes constituyen el instrumento por excelencia para que usuarios y prestadores puedan ejercer sus derechos y deberes dentro de la relación que surge de la prestación de un servicio público

AGUAS DE SAN ANDRES S.A E.S.P
DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRES,
PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA
Nit. 900035122-6

domiciliario. Tal característica implica que, para todos aquellos eventos en los que pueda llegar a ser necesario, el contrato debe ser una herramienta clara y ágil, para que las partes cuenten con información veraz y oportuna sobre las reglas y procedimientos que deben surtir en cada evento posible, conforme lo establece el artículo 128 de la Ley 142 de 1994.

AGUAS DE SAN ANDRÉS S.A E.S.P, dentro de sus obligaciones en el Contrato de Operación suscrito con PROACTIVA AGUAS DEL ARCHIPIÉLAGO S.A E.S.P ahora VEOLIA AGUAS DEL ARCHIPIÉLAGO S.A E.S.P, hizo la cesión del contrato de condiciones uniformes vigente al momento de la suscripción de contrato, como reza en el numeral 11.11 de la Cláusula 11 del Contrato de Operación:

11.11 Ceder al OPERADOR los Contratos de Condiciones Uniformes que la CONTRATANTE tenga vigentes al momento de la suscripción del Contrato de Operación.

Además en el numeral 10.1.4 de la Cláusula 10 del Contrato de Operación, quedó como obligación del OPERADOR:

10.1.4 Cumplir con las obligaciones contraídas con los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios, con sujeción a lo previsto en la Ley 142 de 1994, Ley 689 de 2001 y sus disposiciones reglamentarias y las que la modifiquen o adicionen; las Resoluciones del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, las regulaciones de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, este Contrato y el Contrato de Condiciones Uniformes. Es obligación del OPERADOR, asegurar que el Contrato de Condiciones Uniformes, esté conforme con las normas en mención y con lo establecido en este Contrato. (Subrayado fuera de texto)

Conforme a lo anterior las condiciones de prestación del servicio están en cabeza, PROACTIVA AGUAS DEL ARCHIPIÉLAGO S.A E.S.P hoy VEOLIA AGUAS DEL ARCHIPIÉLAGO S.A E.S.P en el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) vigente, cuyo concepto de legalidad CRA 20076000018381 de fecha 8 de mayo de 2007 fue emitido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico-CRA.

En lo que respecta a la atención de Peticiones, Quejas y Recursos (PQR), la obligación de su recepción y trámite, quedó en cabeza del OPERADOR, en el numeral 10.1.5 de la Cláusula 10 del Contrato de Operación, el cual reza:

10.1.5 Establecer un sistema eficiente de recepción y trámite de peticiones, quejas y recursos, que sean presentados por los suscriptores y/o usuarios, y de reparación de fallas del servicio, de conformidad con lo dispuesto en las Leyes 142 de 1994 y 689 del 2001 y sus disposiciones reglamentarias y las que la modifiquen 

AGUAS DE SAN ANDRES S.A E.S.P
DEPARTAMENTO ARCHIPIELAGO DE SAN ANDRES,
PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA
Nit. 900035122-6

o adicionen y las expedidas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA.

Por otra parte en el artículo 41 del CCU antes mencionado, quedó establecido el término para resolver las peticiones, quejas y recursos, el cual es de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación, lo anterior en concordancia con el artículo 158 de la Ley 142 de 1994.

Por las condiciones descritas anteriormente quien reporta al SUI (Sistema único de Información) y quien responde ante la SSPD por la atención de PQR's es el OPERADOR - Proactiva Aguas del Archipiélago hoy Veolia Aguas del Archipiélago S.A E.S.P y no la CONTRATANTE- Aguas de San Andrés S.A E.S.P, por haberse dado la cesión del contrato de condiciones uniformes.

Siendo así las cosas, la obligación de AGUAS DE SAN ANDRÉS S.A E.S.P frente a la atención de Peticiones, Quejas y Recursos, es supervisar que el OPERADOR de cabal cumplimiento a la atención y trámite de las mismas, conforme a sus obligaciones contractuales y de conformidad con lo dispuesto en este tema por la ley de Servicios Públicos Domiciliarios (Ley 142 de 1994) y sus decretos reglamentarios.

4. OTRAS HERRAMIENTAS APLICABLES

- Página Web. de la Superintendencia de servicios Públicos Domiciliarios www.superservicios.gov.co
- Formulario Peticiones, Guejas y Reclamos de la Empresa Aguas de San Andrés

5. CONTROLES:

- Seguimiento en el caso que el usuario se presente al Empresa Aguas de San Andrés
- Evaluación trimestral, por intermedio de la supervisión del contrato, de la gestión del operador en la atención del PQR

6. ACTIVIDADES: Cuando un usuario presenta una PQR se procederá al siguiente procedimiento establecido con el Operador el supervisor y formalizado:

- Se recepciona la PQR en (Formulario Peticiones, Guejas y Reclamos de la Empresa Aguas de San Andrés), indicando al usuario que ésta será remitida al OPERADOR quien le dará respuesta en los términos de ley.
- Se envía por correo electrónico la PQR al OPERADOR, solicitando se dé trámite al mismo y se solicita que una vez se emita la respuesta se envíe al usuario con copia a la CONTRATANTE.
- Una vez recibida la respuesta del OPERADOR, se contacta al usuario para 

AGUAS DE SAN ANDRES S.A E.S.P
DEPARTAMENTO ARCHIPIELAGO DE SAN ANDRES,
PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA
Nit. 900035122-6

verificar que efectivamente haya recibido la respuesta a su PQR.

- En caso que el usuario manifieste no estar de acuerdo con la respuesta del OPERADOR, se le indica que conforme lo establece el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, tiene derecho dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión de interponer recurso de reposición o subsidiario en apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos.

No.	Descripción de la Actividad	Usuario del servicio	Aguas de San Andrés	Supervisión
1.	Usuario consulta a Aguas de San Andrés sobre problemas o requerimientos del servicio			
2.	Aguas de San Andrés explica como es el esquema de servicio en la Isla			
3.	Aguas de San Andrés explica proceso para la presentación de PQR ante el prestador u operador del servicio			
4.	Aguas de San Andrés entrega Formulario Peticiones, Guejas y Reclamos al usuario.			
5.	Una vez el usuario registre los datos básicos en el formulario PQR; Aguas de San Andrés lo envía por correo electrónico al OPERADOR, solicitando se dé trámite al mismo y una vez se emita la respuesta se envíe al usuario con copia a la CONTRATANTE y al Supervisor del contrato			
6.	Una vez recibida la respuesta del OPERADOR, se contacta al usuario para verificar que efectivamente haya recibido la respuesta a su PQR.			
7.	Supervisión hace seguimiento a la gestión de PQR del prestador			

24

AGUAS DE SAN ANDRES S.A E.S.P
DEPARTAMENTO ARCHIPIELAGO DE SAN ANDRES,
PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA
Nit. 900035122-6

FORMATO PETICIONES, GUEJAS Y RECLAMOS

NOMBRES Y APELLIDOS

No. DE IDENTIFICACION

DIRECCION DE NOTIFICACION CORRESPONDENCIA

DIRECCION DEL PREDIO – INMUEBLE

No. DE TELEFONO – CORREO ELECTRONICO DEL USUARIO

BARRIO – SECTOR

RESUMEN (PETICIONES, GUEJAS, RECLAMOS SOLICITUDES Y DENUNCIAS):