

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

Primer Paso.

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

Responsable: Auxiliar Administrativa.

Segundo Paso.

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

Responsable: Supervisor de redes.

Tercer Paso.

Durante los 15 días hábiles siguientes a la recepción de la PQRS, se realiza lo siguiente: Investigación en caso de ser necesario para dar la respuesta. Se abre el expediente (apertura). Se Decreta, practican y valoran pruebas sí es necesario.

Responsable: Gerente.

Cuarto Paso.

En caso de requerir más tiempo para la práctica de pruebas, se ampliará el término entre 10 y 30 días más, por una sola vez. Siempre debe constar por escrito, debidamente motivado y se le debe notificar a la parte interesada.

Responsable: Gerente.

Quinto Paso.

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

Responsable: Gerente.

Dirección: Calle 30 N°29-35 Anorí- Antioquia
Teléfono: 8350169
Correo: serviciospublicos@anorisa.com.co



Sexto Paso.

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

Responsable: Auxiliar Administrativa.

Séptimo Paso.

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

Auxiliar Administrativa. – Usuario/suscriptor.

Octavo Paso.

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

Responsable: Auxiliar Administrativa/Departamento Comunicaciones.

Noveno Paso.

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

Responsable: Suscriptor/usuario

Décimo Paso.

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

Responsable: Gerente.

Undécimo Paso.

Remisión expediente para el trámite de apelación ante la SUPERSERVICIOS dentro de los (3) días hábiles siguientes.

El cual podrá enviarse vía correo electrónico en un archivo PDF debidamente foliado.

Responsable: Auxiliar Administrativa.

