

1. OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto establecer las actividades, responsabilidades y controles para la atención y solución de las diferentes peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información pública o sugerencias interpuestas por parte de los distintos grupos de interés con el fin de garantizar respuestas oportunas y enmarcadas en las disposiciones legales vigentes.

2. ALCANCE

Aplica a todos a los procesos y/o actividades de GECELCA y/o GECELCA 3, teniendo en cuenta las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información públicas o sugerencias, en adelante PQRS, recibidas por los medios establecidos en éste procedimiento. Inicia desde la recepción de la solicitud y finaliza cuando se emite respuesta de la misma.

3. DEFINICIONES

- **Acción de mejora:** Medida orientada a aumentar la capacidad del Sistema Integrado de Gestión.
- **Centro de Administración Documental (CAD):** Área encargada de administrar las comunicaciones oficiales de la empresa mediante la radicación, clasificación, codificación y su conservación de igual forma manteniendo la disponibilidad de la documentación requerida por las partes interesadas en cumplimiento de la normatividad legal vigente.
- **Cliente:** Agente Generador y/o Comercializador del mercado de energía mayorista o cliente final no Regulado que tiene suscrito un contrato de suministro de energía con la empresa.
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Partes Interesadas:** Son aquellas personas y organizaciones internas y externas que puedan afectar, verse afectadas o percibirse de ellas mismas como afectadas por una decisión o una actividad. Se entiende como parte interesada a: Accionistas, Empleados, Clientes, Proveedores, Estado y Comunidad.
- **Peticionario:** Persona natural o jurídica que formula la petición, queja, reclamo, sugerencia y/o solicitud de información pública.
- **Información Pública:** Es toda información generada, obtenida, adquirida controlada por GECELCA y/o GECELCA 3.
- **Información Privilegiada:** Es aquella información de carácter concreto sujeta a reservas, o bien aquella que no ha sido aún divulgada o dada a conocer al público.
- **Información Pública Clasificada:** Es aquella información en poder o custodia de GECELCA y/o GECELCA 3 perteneciente al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica, cuyo acceso se encuentra restringido de conformidad con lo previsto en el artículo 18 de la Ley 1712 de 2014 o las normas que lo sustituyan.
- **Información Pública Reservada:** Es aquella información en poder o custodia de GECELCA y/o GECELCA 3 que se encuentra restringida a la ciudadanía por daño a los intereses públicos de conformidad con lo previsto en el artículo 19 de la Ley 1712 de 2014 o las normas que lo sustituyan.

ELABORADO POR:
Moisés Gutiérrez Santiago
Gerente Jurídico

REVISADO Y ASESORADO POR:
Aníbal Castro Otero
Gerente de Sistemas de Gestión

- **PQRS:** Se entenderá por PQRS toda petición, queja, reclamo, sugerencia o solicitud de información pública.
- **Derecho de Petición:** De conformidad con el Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, es aquel derecho que tiene toda persona para presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivo de interés general o particular y a obtener pronta solución.
- **Queja:** Manifestación de inconformidad o insatisfacción interpuesta por cualquier parte interesada.
- **Reclamo:** Solicitud interpuesta por las partes interesadas, con el objeto de exigir solución referente a la atención inadecuada y/o la calidad de servicio prestado.
- **Solicitud de información pública:** Es el requerimiento realizado de manera escrita por una persona natural o jurídica respecto de datos, documentos o información pública generados, obtenidos, adquiridos o controlados por GECELCA y/o GECELCA 3 en su condición de sujeto obligado.
- **Sugerencia:** Es toda recomendación, propuesta de mejora o consejo interpuesta a una organización.
- **Respuesta:** Es aquel acto mediante el cual GECELCA y/o GECELCA 3, dentro del término previsto por la Ley, emite una respuesta oportuna y de fondo frente a las PQRS formuladas por los peticionarios.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Formulario de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes de Información Pública de la página Web
- Formato Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información Pública o Sugerencias (Área influencia Central Gecelca 3) **GREG-P02F02**
- Formato Control de Solicitudes y Derechos de Petición **GREG-P02F03**
- Formato Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitud de Información Pública o Sugerencias **GREG-P02F04**
- Comunicación escrita o correo electrónico de la petición, queja, reclamo, solicitud de Información pública o sugerencia enviada por el peticionario.
- Carta, o correo electrónico radicado de respuesta enviado al peticionario.
- Política Uso de Información Privilegiada.

5. BASE LEGAL

- Constitución Política
- Ley 1755 de 2015
- Ley 1437 de 2011
- Ley 1474 de 2011
- Ley 142 de 1994
- Ley 1712 de 2014
- Código Contencioso Administrativo CCA.

6. MEDIDAS DE CONTROL

- Toda Petición, Queja, Reclamo, Solicitud de Información Pública o Sugerencia en GECELCA y/o GECELCA 3 deberán ser realizadas a través de los canales establecidos en el presente documento. Ver **Tabla 1 Canales de Recepción de PQRS**.

ELABORADO POR:
Moisés Gutiérrez Santiago
Gerente Jurídico

REVISADO Y ASESORADO POR:
Aníbal Castro Otero
Gerente de Sistemas de Gestión

RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA O SUGERENCIAS

- Para efectos de atención al público, GECELCA y/o GECELCA 3 dará atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública, víctimas, comunidades organizadas de las áreas de influencia de los proyectos GECELCA y/o GECELCA 3 (Art. 20 Ley 1755 de 2015).
- En el evento de presentarse peticiones, solicitudes de información pública, quejas, reclamos o sugerencias por parte de menores de edad, se tendrá prelación sobre cualquier otra.
- Las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información pública o sugerencias se contestarán de acuerdo a los términos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015, o demás normas que lo modifiquen o complementen.
- Si la petición, queja, reclamo o solicitud de información no cumple con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015 o se encuentra incompleta, se requerirá al interesado dentro de los diez (10) días siguientes a la recepción de la misma para que subsane las falencias identificadas. Si transcurrido un (1) mes desde la fecha del requerimiento, el peticionario o interesado no hubiere corregido la solicitud o aportado la información correspondiente se entenderá abandonada la petición, queja, reclamo o solicitud de información pública y se procederá a su archivo definitivo. Cuando el requerimiento hubiese sido atendido en el término previsto, subsanando los defectos de la petición, queja, reclamo o solicitud de información y allegando la documentación necesaria, GECELCA y/o GECELCA 3 emitirá la respuesta, pudiendo prorrogar el término en casos especiales con previa comunicación al interesado. A partir del día siguiente en que el interesado o peticionario aporte los documentos requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.
- Las PQRS recibidas serán radicadas en el CAD.
- El CAD dará traslado de las PQRS identificadas y recibidas a la Gerencia Jurídica y a la dependencia responsable de la respuesta.
- Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o solicitudes de información que se reciban por correos electrónicos oficiales de GECELCA y/o GECELCA 3, deberán ser radicadas por el CAD como correos electrónicos radicados entrantes a solicitud del Analista de la Gerencia Jurídica, autorizado para tal fin mediante correo electrónico. El CAD remitirá la PQRS radicada como correo electrónico radicado entrante a la dependencia responsable para su respuesta y a la Gerencia Jurídica para su control y seguimiento.
- La Gerencia Jurídica llevará el control de las PQRS recibidas y la información de interés de cada una de ellas, tales como: Número de Radicado, fecha de recepción, nombre del peticionario, objeto de la PQRS, dependencia responsable de la respuesta, fecha límite de respuesta y estado de la PQRS.
- La Gerencia Jurídica informará a la Dependencia responsable el plazo máximo para dar atención oportuna a la PQRS a su cargo.
- La Gerencia Jurídica en un plazo mínimo de tres (3) días al vencimiento del plazo para dar respuesta a la PQRS enviará una notificación al responsable de la dependencia encargada recordando la obligación de contestar la solicitud dentro del plazo establecido.
- Las respuestas a las PQRS interpuestas serán emitidas por la dependencia a la cual le compete la solución de la misma, de manera oportuna y dentro de las disposiciones legales vigentes. La Gerencia Jurídica brindará soporte legal a la dependencia responsable de emitir la respuesta de la PQRS, en caso de ser requerido.
- La dependencia responsable de emitir la respuesta deberá dirigirla al peticionario y enviar copia al Centro de Administración Documental y a la Gerencia Jurídica para su resguardo y control.
- Las respuestas a las PQRS emitidas por la dependencia a la cual le compete la solución de la misma deberán relacionar en su asunto el Número de Radicado con el cual fue registrada en el CAD señalando: "ASUNTO: Respuesta a la Comunicación Radicado No. ----".

ELABORADO POR:
Moisés Gutiérrez Santiago
Gerente Jurídico

REVISADO Y ASESORADO POR:
Aníbal Castro Otero
Gerente de Sistemas de Gestión

- Las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o solicitudes de información que se reciban por los correos electrónicos oficiales de GECELCA y/o GECELCA 3 serán atendidas de forma escrita por el analista de la dependencia responsable de dar respuesta, por el mismo medio a la dirección electrónica registrada por el peticionario en su solicitud y radicadas como correspondencia saliente, señalando en el asunto del correo electrónico, lo siguiente:

"ASUNTO: Respuesta a la Comunicación Radicado No. ---- **XRADICAR**".
- La Gerencia Jurídica recibirá copia de la respuesta emitida por parte de la dependencia responsable del proceso y la registrará en el formato de Control de Solicitudes y Derechos de Petición **GREG-P02F03**.
- La Gerencia Jurídica enviará trimestralmente, a la Oficina de Control Interno, un informe sobre las PQRS recibidas.
- La Oficina de Control Interno revisará que la atención a las PQRS se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Presidencia un informe semestral sobre las PQRS presentadas.
- Cuando no fuere posible dar respuesta definitiva al peticionario dentro del término establecido por la ley, se le enviará escrito a través de los medios establecidos para ello, donde se le informe las razones que motivan tal situación. En todo caso, este escrito se enviará dentro de los términos de ley y deberá solicitarse un plazo adicional para la respuesta definitiva.
- Cuando se determine que GECELCA y/o GECELCA 3 no es competente para dar trámite a la petición, queja reclamo, sugerencia o solicitud de información pública dará traslado a quien corresponda en un plazo máximo de cinco (5) días desde su recepción e informará de la situación al interesado.
- En caso de que una PQRS amerite acciones se levantará una acción de mejora. Ver procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas **SIGE-P02**.

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Paso	Responsable	Descripción
1	Trabajador de GECELCA y/o GECELCA 3.	<p>Las PQRS recibidas en las diferentes sedes de GECELCA y/o GECELCA 3 deberán ser radicadas en el CAD.</p> <p>En Caso que el medio de recepción sea el correo de notificacionesjudiciales@gecelca.com.co o notificacionesjudicialesg3@gecelca.com.co, el analista de la Gerencia Jurídica autorizado para tal fin, deberá remitir la PQRS al CAD para su radicación como correo electrónico radicado entrante, señalando el área responsable de atención a la PQRS.</p> <p>La recepción de la PQRS deberá ser recibida de acuerdo a los canales de atención establecidos en el presente Procedimiento</p>

ELABORADO POR:
Moisés Gutiérrez Santiago
Gerente Jurídico

REVISADO Y ASESORADO POR:
Aníbal Castro Otero
Gerente de Sistemas de Gestión

RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA O SUGERENCIAS

Paso	Responsable	Descripción
2	Analista del Centro de Administración Documental	Recibir, radicar la PQRS y remitirla inmediatamente al área responsable para dar respuesta y a la Gerencia Jurídica para su Control y Seguimiento, de acuerdo a lo establecido en la Tabla 1 Canales de Recepción de PQRS.
3	Gerencia Jurídica	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recibir la PQRS identificadas y registrarlas en el formato de Control de Solicitudes y Derechos de Petición GREG-P02F03. ▪ Verificar el cumplimiento de los siguientes requisitos para la presentación de la PQRS: <ul style="list-style-type: none"> - Estar dirigida a GECELCA y/o GECELCA 3. - Contener la identificación del Titular. - Contener el objeto de la petición, queja, reclamo, sugerencia o solicitud de información pública. - Contener las razones en las que fundamenta su PQRS. - Especificar la dirección de notificación del Titular, física o electrónica (e-mail). - Anexar los documentos que se pretenden hacer valer - Contener la firma del peticionario cuando fuere el caso ▪ Realizar la gestión de seguimiento a la atención oportuna de la PQRS en los plazos establecidos por Ley.
4	Dependencia responsable de la respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analizar la PQRS, tomar las acciones correspondientes dependiendo de la naturaleza y las personas implicadas con el fin de dar respuesta oportuna a la PQRS ▪ La dependencia responsable deberá preparar enviar y radicar la respuesta en el CAD, remitirla al peticionario y enviar copia a la Gerencia Jurídica para su seguimiento y control. ▪ Las respuestas a las PQRS recibidas por los correos electrónicos oficiales de GECELCA y/o GECELCA 3 serán atendidas de forma escrita por el analista de la dependencia responsable de dar respuesta, por el mismo medio a la dirección de correo electrónica registrado por el peticionario en su solicitud y radicadas como correspondencia saliente. <p>Nota: En caso de ser requerido solicitar concepto a la Gerencia Jurídica.</p>
5	Gerencia Jurídica	Recibir copia de la respuesta emitida por parte de la dependencia responsable del proceso y registrarla en el formato Control de Solicitudes y Derechos de Petición GREG-P02F03 .
6	Analista Centro de Documentación	Recibir y archivar la PQRS y radicar su correspondiente respuesta de acuerdo con las normas vigentes en materia de archivo.

ELABORADO POR:
Moisés Gutiérrez Santiago
Gerente Jurídico

REVISADO Y ASESORADO POR:
Aníbal Castro Otero
Gerente de Sistemas de Gestión

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción	Fecha
0	Versión Original. Se unifica con el procedimiento Tratamiento de quejas, reclamos o sugerencias VELP-P02.	26/12/2011
1	Cambios de forma. Se amplían las definiciones. Se agrega el Código Contencioso Administrativo CCA como base legal. Se agregan las siguientes medidas de control: <ul style="list-style-type: none"> La Auxiliar del Centro de Documentación TEG será la responsable de realizar la apertura de los buzones de sugerencia ubicados en la Central TEG. La Gerencia Jurídica sólo emitirá conceptos referentes -a las PQRS en caso de ser requerido. Las quejas, reclamos o sugerencias se contestarán dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo. Los derechos de petición deberán ser contestados de acuerdo a los términos máximos de respuesta establecidos en el Código Contencioso Administrativo CCA. 	16/03/2012
2	<ol style="list-style-type: none"> Inclusión de las siguientes medidas de control : <ul style="list-style-type: none"> En el evento de presentarse peticiones, quejas o reclamos por parte de menores de edad, se tendrá prelación sobre cualquier otra. Para efectos de atención al público, GECELCA dará atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adultas mayores y veteranas de la Fuerza Pública. Se incluye el formato GREG-P02F02 para la recepción de PQRS recibidas en la Oficina de Atención a la Comunidad de Puerto Libertador 	23/01/2013
3	Actualización de cargos de acuerdo con la Circular Normativa 011-12 del 31 de Octubre de 2012.	15/02/2013
4	Se incluye en los Documentos de Referencia <ul style="list-style-type: none"> Matriz de Identificación de Peligros, Valoración del Riesgo y Determinación de Controles GREG-MAT01 Matriz de Identificación y Valoración de Aspectos e Impactos Ambientales GREG-MAT02. 	25/06/2013
5	Actualización de cargos de acuerdo con la Circular Normativa 001-14.	18/07/2014
6	Se asocia al procedimiento el formato Control de Solicitudes y Derechos de Petición GREG-P02F03.	20/11/2015
7	Actualización de cargos de acuerdo con la Circular Normativa 001-16.	25/02/2016
8	Se modifica la frecuencia de envío del informe sobre las PQRS recibidas a la Oficina de Control Interno de 10 días a trimestral. Se modifica la Tabla 1 Canales de Recepción de PQRS	07/10/2016
9	Se incluye en el alcance a Gecelca 3.	18/05/2017

ELABORADO POR:
Moisés Gutiérrez Santiago
Gerente Jurídico

REVISADO Y ASESORADO POR:
Aníbal Castro Otero
Gerente de Sistemas de Gestión

RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA O SUGERENCIAS

Versión	Descripción	Fecha
10	Se modifica la medida de control relacionada con los tiempos de respuesta de derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes de información pública o sugerencias, quedando de la siguiente manera: Las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias se contestarán de acuerdo a los términos máximos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015, o demás normas que lo modifiquen o complementen.	09/07/2019
11	Se incluye en el procedimiento y los formatos Control de Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias GREG-P02F01, Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias (Área de influencia Central G3) GREG-P02F02 y Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias GREG-P02F04 la solicitud de información pública, de acuerdo a lo dispuesto en la ley 1712 de 2014. Se incluye en base legal la Ley 1712 de 2014 y en documentos de referencia el Procedimiento transparencia pasiva.	23/08/2019
12	Se complementan, modifican e incluyen nuevas medidas de control, teniendo en cuenta la recepción, traslado y revisión de las PQRS. En la Ruta B se actualiza el cargo de Gerente de Cuentas Comerciales por Jefe de Área de Cuentas Comerciales. Se complementa y modifica en el Anexo 1: Tabla 1 Canales de Recepción de PQRS los siguientes medios de recepción de PQRS: Página WEB, Medio escrito, Correo electrónico y Vía telefónica / Línea 01-8000915400 o verbales.	27/11/2020
13	<ul style="list-style-type: none"> - Se agrega a las (3) Definiciones: Información pública, Información Privilegiada, Información Pública Clasificada, Información Pública Reservada, Respuesta. - Se actualizan los (4) Documentos de Referencia; eliminando el formato GREG-P02F01 y adicionando la Política de Uso De Información Privilegiada. Asimismo, se actualizan la (5) Base Legal. - En cumplimiento de la Ley 1755 del 2015 se actualizan medidas de control relacionadas con dar prioridad en atención infantes, adultos mayores, mujeres gestantes, veteranos, entre otros. Asimismo, se estipulan medidas que rigen los términos de respuesta y los pasos a seguir para aquellas solicitudes recibidas que no cumplan con los requisitos de la Ley. - También se actualizan medidas de control relacionadas con el almacenamiento en el CAD de peticiones físicas y aquellas recibidas por correo electrónico; medidas relacionadas con los informes y seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno, y las medidas a seguir cuando Gecelca o Gecelca 3 no pueda responder a una solicitud en el tiempo estipulado o no sea competente para dar trámite. - Se actualiza el paso 1 del procedimiento, se adicional el paso 2. En el paso 3 se especifican los requisitos a verificar para la recepción de las PQRS. - Se elimina la ruta A del procedimiento, relacionada con el registro de PQRS en Merlín. - Se complementan los Anexos, y se elimina el Fax y Vía telefónica como medio de recepción de PQRS 	12/11/2021

ELABORADO POR:
Moisés Gutiérrez Santiago
Gerente Jurídico

REVISADO Y ASESORADO POR:
Aníbal Castro Otero
Gerente de Sistemas de Gestión

Anexo 1:

Tabla 1 Canales de Recepción de PQRS

Medio	Descripción
Página WEB	<p>Para registrar una PQRS, deberá ingresar a la página Web: www.gecelca.com.co y hacer clic en el link Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información Pública o Sugerencias según sea el caso. La solicitud por éste medio debe llenar los requisitos mínimos exigidos en el aplicativo.</p> <p>Las PQRS recibidas a través de la Página WEB serán redireccionadas a la Gerencia Jurídica.</p> <p>La Gerencia Jurídica remitirá las PQRS recibidas al CAD para su radicación y al área encargada de dar respuesta para su atención.</p>
Buzones	<p>Se cuentan con un total de seis (6) buzones de sugerencia, ubicados: Uno (1) en las Oficinas Administrativas de Barranquilla, Uno (1) en la Central GECELCA 3 (Recepción) y cuatro (4) en la Central Termoguajira. Los buzones en la Central TEG se encuentran ubicados en las siguientes áreas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gimnasio 2. Casino 3. Taller de Mantenimiento 4. Recepción Central Termoguajira <p>Los buzones de sugerencias estarán a cargo de la Gerencia Jurídica. La apertura de los buzones deberá realizarse los días viernes de cada semana. En caso que el día viernes sea festivo, la apertura se realizará el día hábil siguiente. La apertura de los buzones de la Central Termoguajira deberá ser realizada por el analista del Centro de Administración Documental de la Central Termoguajira.</p>
Medio escrito	<p>Las PQRS en forma escrita (comunicaciones escritas) serán recibidas a través del Centro de Administración Documental. Una vez radicadas serán remitidas inmediatamente a la Gerencia Jurídica y al área encargada de dar respuesta para su control y seguimiento.</p> <p>Nota: Las PQRS recibidas en la Oficina de Atención a la Comunidad de Puerto Libertador deberán ser enviadas de manera inmediata al Centro de Administración Documental. Se deberá diligenciar el formato Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información Pública o Sugerencias (Área influencia Central G3) GREG-P02F02.</p>
Correo electrónico:	<p>Los correos electrónicos oficiales mediante los cuales se podrán presentar PQRS a GECELCA y/o GECELCA 3 son notificacionesjudiciales@gecelca.com.co y notificacionesjudicialesq3@gecelca.com.co</p> <p>Las PQRS recibidas mediante correo electrónico deberán ser radicadas como correspondencia entrante y remitidas al área encargada de dar respuesta.</p>

ELABORADO POR:
Moisés Gutiérrez Santiago
Gerente Jurídico

REVISADO Y ASESORADO POR:
Aníbal Castro Otero
Gerente de Sistemas de Gestión