


Código: GREG-P02 Versión: 12 Página 1 de 10 Fecha: 27/11/2020	RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA O SUGERENCIAS	
---	--	---

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.
- **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.
- **Merlín:** sistema de Información Energético y Comercial de GECELCA.
- **No Conformidad:** incumplimiento de un requisito.
- **Partes Interesadas:** son aquellas personas y organizaciones internas y externas que puedan afectar, verse afectada o percibirse de ellas mismas como afectadas por una decisión o una actividad.

Se entiende como parte interesada a:

- Accionistas
 - Empleados
 - Clientes
 - Proveedores
 - Estado
 - Comunidad
- **Peticionario:** persona natural o jurídica que formula la solicitud.

ELABORADO Y/O ASESORADO POR: Aníbal Castro Otero Gerente de Sistemas de Gestión	REVISADO Y APROBADO POR: Moisés Gutiérrez Santiago Gerente Jurídico
---	---

Código: GREG-P02 Versión: 12 Página 2 de 10 Fecha: 27/11/2020	RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA O SUGERENCIAS	
---	--	---

- **PQRS:** se entenderá por PQRS toda petición, queja, reclamo, sugerencia o solicitud de información pública.
- **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 verbal o escrita por una persona natural o jurídica respecto de datos, documentos o información pública generados, obtenidos, adquiridos o controlados por GECELCA en su condición de sujeto obligado.
- **Sugerencia:** Es toda recomendación, propuesta de mejora o consejo interpuesta a una organización.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Registros de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información o Sugerencias de la página Web
- Formato de Control de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información Pública o Sugerencias **GREG-P02F01**
- 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**
- Carta 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.
- Procedimiento transparencia pasiva.


5. BASE LEGAL

- Ley 1474 de 2011
- Ley 142 de 1994
- Ley 1712 de 2014
- Ley 1755 de 2015
- Constitución Política de Colombia
- 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 medios establecidos en el presente documento. Ver **Tabla 1 Canales de Recepción de PQRS.**
- 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.

ELABORADO Y/O ASESORADO POR: Aníbal Castro Otero Gerente de Sistemas de Gestión	REVISADO Y APROBADO POR: Moisés Gutiérrez Santiago Gerente Jurídico
---	---

<p>Código: GREG-P02 Versión: 12 Página 3 de 10 Fecha: 27/11/2020</p>	<p>RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA O SUGERENCIAS</p>	
--	---	---

- 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.
- En caso que el peticionario no haya dado toda la información necesaria para dar respuesta completa a su PQRS, deberá emitirse respuesta dentro de los plazos fijados en la ley para cada caso, solicitando la información necesaria.
- Las PQRS recibidas serán radicadas de forma inmediata en el CAD. En caso que el medio de recepción sea el correo electrónico de un empleado, éste deberá reportarlo inmediatamente al correo electrónico: agarcia@gecelca.com.co del CAD y a los correos electrónicos: kporras@gecelca.com.co y austa@gecelca.com.co de la Gerencia Jurídica., para su radicación.
- El CAD dará traslado inmediato de las PQRS recibidas a la Gerencia Jurídica y a la dependencia responsable de la respuesta.
- La Gerencia Jurídica llevará el control de todas las PQRS recibidas y la información de interés de cada una de ellas, tales como: fecha de recepción, nombre del peticionario, objeto de la PQRS, dependencia responsable de la respuesta, estado de la PQRS, fecha límite de respuesta.
- La Gerencia Jurídica revisará que las PQRS hayan sido remitidas por el CAD al área responsable de dar respuesta, y enviará copia de la PQRS de la misma al área responsable indicando el plazo máximo para dar respuesta a la misma.
- 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.
- La Gerencia Jurídica enviará trimestralmente, a la Oficina de Control Interno, un informe sobre las PQRS recibidas.
- 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.
- 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. XXX".
- 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 empresa deberán ser radicadas y archivadas en el CAD.
- Las respuestas que se den de forma escrita, deberán ser enviadas por correo al peticionario, a la dirección registrada por éste en su solicitud.

<p>ELABORADO Y/O ASESORADO POR: Aníbal Castro Otero Gerente de Sistemas de Gestión</p>	<p>REVISADO Y APROBADO POR: Moisés Gutiérrez Santiago Gerente Jurídico</p>
--	--

- Las guías de correo deberán ser archivadas por el CAD, con el fin de dejar constancia del recibido por parte del peticionario.
- 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 Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información Pública o Sugerencias **GREG-P02F01** o Control de Solicitudes y Derechos de Petición **GREG-P02F03**, según sea el caso.
- La Oficina de Control Interno vigilará 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.
- Las dependencias deberán verificar la eficacia de las acciones tomadas para evitar que vuelvan a ocurrir los hechos que originaron la petición, queja, reclamo o sugerencia.
- Las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información pública 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.
- 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	Personal perteneciente a la organización	Recibir y direccionar las PQRS de acuerdo a lo establecido en la Tabla 1 Canales de Recepción de PQRS Nota: En caso de que la petición, queja, reclamo, solicitud de información pública o sugerencia corresponda a un cliente seguir con la RUTA A .
2	Gerencia Jurídica	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recibir la PQRS y registrarla en el formato de Control de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información Pública o Sugerencias GREG-P02F01 o Control de Solicitudes y Derechos de Petición GREG-P02F03. ▪ Verificar el cumplimiento de los requisitos para la presentación de la PQRS. ▪ Realizar seguimiento a la atención oportuna de la PQRS.

Paso	Responsable	Descripción
3	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 solución oportuna a la PQRS ▪ Emitir respuesta dirigida al peticionario y enviar copia al Centro de Administración Documental para su resguardo y a la Gerencia Jurídica para su resguardo y control. <p>Nota: En caso de ser requerido solicitar concepto a la Gerencia Jurídica.</p>
4	Gerencia Jurídica	Recibir copia de la respuesta emitida por parte de la dependencia responsable del proceso y registrarla en el formato de Control de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información Pública o Sugerencias GREG-P02F01 o Control de Solicitudes y Derechos de Petición GREG-P02F03 , según sea el caso.
5	Analista Centro de Documentación	Recibir y archivar la PQRS y su correspondiente respuesta de acuerdo con las normas vigentes en materia de archivo.

RUTA A

Paso	Responsable	Descripción
1A	Jefe de Área de Cuentas Comerciales	Recibir la PQRS e ingresarla en el módulo Gestión de Clientes del sistema MERLIN indicando el nombre del cliente, datos del servicio y las observaciones de éste. Nota: La recepción de una PQRS puede realizarse vía telefónica, e-mail, fax, carta remisoria o personalmente por parte del cliente de la empresa. Si la PQRS se presenta mediante un medio escrito se debe relacionar el documento en la base de datos del sistema MERLIN.
2A	Jefe de Área de Cuentas Comerciales, Analista de Cuentas Comerciales y empleado responsable del proceso	Enviar copia de la PQRS al CAD para su radicación y posterior envío a la Gerencia Jurídica.
3A	Jefe de Área de Cuentas Comerciales, Analista de Cuentas Comerciales y empleado responsable del proceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analizar la PQRS junto con el responsable del proceso donde pudo generarse la no conformidad, si es el caso. ▪ Realizar el trámite correspondiente dependiendo de la naturaleza y las personas implicadas con el fin de dar solución oportuna al cliente.
4A	Jefe de Área de Cuentas Comerciales y/o Analista de Cuentas Comerciales	Enviar carta al cliente reportando las acciones a tomar para la solución de la PQRS, enviando copia al empleado responsable del proceso, si es el caso.

<p>ELABORADO Y/O ASESORADO POR: Aníbal Castro Otero Gerente de Sistemas de Gestión</p>	<p>REVISADO Y APROBADO POR: Moisés Gutiérrez Santiago Gerente Jurídico</p>
--	--


Código: GREG-P02 Versión: 12 Página 6 de 10 Fecha: 27/11/2020	RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA O SUGERENCIAS	
---	--	---

Paso	Responsable	Descripción
5A	Jefe de Área de Cuentas Comerciales y/o Analista de Cuentas Comerciales	Enviar copia de la respuesta emitida al CAD para su radicación y posterior envío a la Gerencia Jurídica.
6A	Jefe de Área de Cuentas Comerciales y/o Analista de Cuentas Comerciales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Registrar en el sistema MERLIN las acciones realizadas para la solución de la PQRS. ▪ Enviar mediante correo electrónico el reporte a la Gerencia de Sistemas de Gestión para su análisis y seguimiento Ver paso 8A.
7A	Jefe de Área de Cuentas Comerciales y/o Analista de Cuentas Comerciales	Verificar con el cliente la eficacia de la acción tomada. Si esta fue eficaz se cierra la queja. Si la acción no fue eficaz, regresar al Paso 3 y someter a una nueva revisión con el fin de replantear las acciones tomadas por los responsables.
8A	Gerencia de Sistemas de Gestión	Realizar seguimiento a las PQRS recibidas durante el periodo (con la medición de los indicadores) y a las acciones de mejora levantadas.

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

ELABORADO Y/O ASESORADO POR: Aníbal Castro Otero Gerente de Sistemas de Gestión	REVISADO Y APROBADO POR: Moisés Gutiérrez Santiago Gerente Jurídico
---	---

Código: GREG-P02 Versión: 12 Página 7 de 10 Fecha: 27/11/2020	RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA O SUGERENCIAS	
---	--	---

Versión	Descripción	Fecha
2	1. 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. 2. 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
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	27/11/2020

ELABORADO Y/O ASESORADO POR: Aníbal Castro Otero Gerente de Sistemas de Gestión	REVISADO Y APROBADO POR: Moisés Gutiérrez Santiago Gerente Jurídico
---	---

Código: GREG-P02 Versión: 12 Página 8 de 10 Fecha: 27/11/2020	RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA O SUGERENCIAS	
---	--	---


Versión	Descripción	Fecha
	de PQRS los siguientes medios de recepción de PQRS: Página WEB, Medio escrito, Correo electrónico y Vía telefónica / Línea 01-8000915400 o verbales.	



ELABORADO Y/O ASESORADO POR: Aníbal Castro Otero Gerente de Sistemas de Gestión	REVISADO Y APROBADO POR: Moisés Gutiérrez Santiago Gerente Jurídico
---	---

**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 con el fin de remitirlas al área encargada de dar respuesta.</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 lunes de cada semana. En caso que el día lunes sea festivo, la apertura se realizará el día hábil siguiente.</p>
Medio escrito	<p>Las PQRS en forma escrita (cartas) 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 reciben PQRS de la empresa son notificacionesjudiciales@gecelca.com.co y notificacionesjudicialesg3@gecelca.com.co las cuales se remitirán al CAD para su registro y al área encargada de dar respuesta.</p>
Fax	<p>Las PQRS recibidas mediante fax deberán ser radicadas en el Centro de Administración Documental.</p>
Vía telefónica / Línea 01-8000915400 o verbales	<p>Las peticiones verbales se pueden presentar de forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de voz.</p> <p>Las PQRS recibidas de manera verbal deberán ser consignadas por parte del empleado que la recibió en el Formato de Recepción de</p>

Código: GREG-P02 Versión: 12 Página 10 de 10 Fecha: 27/11/2020	RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA O SUGERENCIAS	
--	--	---

Medio	Descripción
	Peticiónes, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información o Sugerencias GREG- P02F04 o GREG-P02F02 , según sea el lugar de asentamiento del peticionario y deberán ser trasladadas a la Gerencia Jurídica para su registro y control.



ELABORADO Y/O ASESORADO POR: Aníbal Castro Otero Gerente de Sistemas de Gestión	REVISADO Y APROBADO POR: Moisés Gutiérrez Santiago Gerente Jurídico
---	---