

1. OBJETIVO: Recibir y resolver oportunamente las PQR'S presentadas por los usuarios de las Zonas y Seccionales ante CEDENAR S.A. E.S.P., que estén relacionadas con la prestación del servicio de energía eléctrica.

2. ALCANCE: Inicia con la recepción y registro de las PQR'S y termina con la respuesta oportuna dentro de los términos de Ley.

3. RESPONSABLES: Jefes de zonas y Profesional I Atención PQR'S Profesionales, Técnicos, auxiliares, secretaria, judicantes, aprendiz SENA y contratistas.

4. TERMINOS Y DEFINICIONES:

ACOMETIDA: Derivación de la red local del servicio respectivo que llega hasta el registro de corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios y en general, en las unidades inmobiliarias cerradas, la acometida llega hasta el registro de corte general.

ACOMETIDA o DERIVACION NO AUTORIZADA: Cualquier derivación de la red local, de una acometida propia o de otra acometida del correspondiente servicio de energía eléctrica efectuada sin autorización de CEDENAR S.A. E.S.P. y que se conoce igualmente como línea directa.

ACUERDO CON SUSCRIPTORES COMUNITARIOS: Es la suscripción de un contrato de servicio público entre el Comercializador de Energía Eléctrica y el Suscriptor Comunitario. El acuerdo contendrá por lo menos los siguientes aspectos: a) Forma de efectuar la medición y facturación comunitaria, b) Determinación del representante del Suscriptor Comunitario y de ser el caso, su remuneración, c) Duración del acuerdo, d) Definición de los periodos de continuidad, e) Formas de pago, f) De ser el caso, garantías de pago.

ANOMALIA: Es cualquier alteración en la acometida, instalación interna o en el equipo de medida que afecte la fidelidad de la lectura y por ende el consumo facturado.

AREAS ESPECIALES: Entiéndase por Áreas Especiales a las Áreas Rurales de Menor Desarrollo, Zonas de Difícil Gestión y Barrios Subnormales, respecto de los cuales los usuarios de los estratos 1 y 2 ubicados en las mismas, son beneficiarios del Fondo de Energía Social de que trata el artículo 103 de la Ley 1450 de 2011 y/o la norma que la reglamente o modifique.

CABALLO DE FUERZA: (HP) Unidad de potencia equivalente a 746 vatios.

CALIBRACION DEL MEDIDOR: Procedimiento mediante el cual en un laboratorio de metrología acreditado por el órgano nacional de acreditación (ONAC) se establece bajo condiciones específicas, la relación entre los valores de las magnitudes que indique un instrumento de medición y los valores correspondientes determinados por medio de patrones de medida.

CAMBIO DE NOMBRE: Es la actualización en los registros de CEDENAR S.A. E.S.P. del nombre del propietario de un inmueble o titular de una cuenta de servicio de energía.

CARGA CONTRATADA: es la carga autorizada y aprobada por CEDENAR S.A. E.S.P. en kW o kVA. Es la máxima carga que en condiciones normales de operación permita la alimentación de los equipos de un inmueble sin exceder la capacidad de los conductores y dispositivos de la instalación eléctrica. Los valores mínimos para la carga contratada para los usuarios residenciales son: Residencial Estrato 1: 1,4 kW. Residencial Estrato 2: 1,9 kW. Residencial Estrato 3: 3,1 kW. Residencial Estrato 4: 3,6 kW. Residencial Estrato 5: 3,8 kW. Residencial Estrato 6: 3,8 kW. Para usuarios no residenciales el cálculo será con base en el tipo de medición: Monofásico: 1,8 kW. Bifásico: 3,1 kW. Trifásico: 5,3 kW. Semidirecta o Indirecta: la potencia del transformador.

CARGA CAPACIDAD INSTALADA o AFORO INSTALADO: Es la suma de las potencias nominales de los aparatos eléctricos instalados y de las potencias asignadas a las salidas disponibles dentro del inmueble. Cuando un suscriptor y/o usuario dispone de un transformador para su uso exclusivo, la carga instalada corresponde a la capacidad nominal del transformador.

CENSO DE CARGA O AFORO INSTALADO (kW): Labor de sumarlas cantidades y las potencias (kW.), de los elementos conectados o susceptibles de ser conectados dentro de las instalaciones internas de un inmueble. El censo de carga puede estar especificado por tipo de carga: alumbrado, calefacción y fuerza (motores).

CICLO: Agrupación de usuarios ubicados geográficamente en un mismo sector.

CIRCUITO: Es la red o tramo de red eléctrica monofásica, bifásica o trifásica que sale de una subestación, de un transformador de distribución o de otra red y suministra energía eléctrica a un área específica.

CIRCUITO DE SUPLENCIA: Es el circuito que alimenta total o parcialmente una carga, solo cuando el circuito principal se encuentra fuera de servicio.

CIRCUITO PRINCIPAL: Es el que normalmente está en capacidad de alimentar la totalidad de la carga contratada.

CLAUSURA: Es la solicitud expresa que el suscriptor y/o usuario realiza a CEDENAR S.A. E.S.P. con el fin de dar por terminado el contrato de prestación del servicio de energía eléctrica.

COMERCIALIZADOR: Persona natural o jurídica registrada ante el administrador del sistema de intercambios comerciales, cuya actividad principal es la comercialización de energía eléctrica.

COMERCIALIZACION DE ENERGIA ELECTRICA: Actividad que consiste en la compra de energía eléctrica en el mercado mayorista y su venta a los clientes regulados o no regulados.

CONEXIONES: Es el conjunto de actividades mediante las cuales se realiza la derivación de la red local de energía eléctrica hasta el registro de corte de un inmueble y se instala el medidor.

CONSUMO: Cantidad de kilovatios-hora de energía activa, recibidos por el suscriptor o usuario en un período determinado, leídos en los equipos de medición respectivos, o calculados mediante la metodología establecida en la regulación.

CONSUMO ESTIMADO: Es el consumo establecido con base en consumos promedios de otros períodos de un mismo usuario y/o suscriptor, o con base en los consumos promedios de usuario y/o suscriptores con características similares, o con base en aforos individuales de carga.

CONSUMO FACTURADO: Es el liquidado y cobrado al usuario y/o suscriptor, de acuerdo con las tarifas autorizadas por la comisión de regulación de energía y gas, CREG, para los usuarios y/o suscriptores regulados, o a los precios pactados con el usuario y/o suscriptor, si éste es no regulado. En el caso del servicio de energía eléctrica, la tarifa debe corresponder al nivel de tensión donde se encuentra conectado directa o indirectamente al medidor del usuario y/o suscriptor.

CONSUMO MEDIDO: Es el que se determina con base en la diferencia entre la lectura actual y la lectura anterior del medidor.

CONSUMO PROMEDIO INDIVIDUAL (PIN). Es el que se determina con base en el consumo histórico del usuario de los últimos seis meses de consumos medidos, en este promedio no se tendrá en cuenta los consumos ceros.

CONSUMOS PROMEDIOS POR ESTRATO (PES). Es el consumo que resulta de aplicar la media aritmética a los consumos medidos de los usuarios, que correspondan a un mismo estrato socio económico considerando el mercado de CEDENAR S.A. E.S.P

CONSUMO DE SUBSISTENCIA: Es la cantidad mínima de energía eléctrica utilizada en un mes por un usuario y/o suscriptor típico para satisfacer necesidades básicas que solamente pueden ser satisfechas mediante esta forma de energía final.

CONSUMO NORMALIZADO: Es el que se determina cuando hay retiro y/o de instalación de medidor, en medio del periodo a facturar y se hace con base en la diferencia de lecturas de la fracción del periodo entre la fecha de instalación y la fecha de toma de lectura o entre la fecha de toma anterior y la fecha de retiro, solo cuando no se haya instalado un nuevo medidor, ponderando el consumo de esa fracción al periodo total a facturar.

CONSUMO NORMALIZADO PARA FACTURACION: Es el consumo que se determina por diferencia de lecturas, del cual, por causas de fuerza mayor y caso fortuito, cuando no se haya podido tomar la lectura el día establecido en el cronograma de Facturación y supere los 30 días, la empresa podrá Ponderar el consumo a 29, 30 o 31 días de acuerdo al periodo de facturación.

CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS: Es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una EMPRESA de servicios públicos los presta a un propietario, usuario y/o suscriptor a cambio de un precio en dinero, de acuerdo con las estipulaciones que han sido definidas para ofrecerlas a muchos usuarios y/o suscriptores no determinados. Existe contrato de servicios públicos aun cuando algunas de las estipulaciones sean objeto de acuerdo especial con uno o algunos usuarios y/o suscriptores.

CORTE DEL SERVICIO: Pérdida del derecho al suministro del servicio público en caso de incumplimiento contractual.

CREG: Comisión de Regulación de Energía y Gas.

CONTRATO: Codificación o número que CEDENAR S.A. E.S.P. adopta como identificación de los predios a los cuales presta servicio de energía.

DEMANDA MÁXIMA: Es la potencia eléctrica máxima demandada por una instalación durante un período dado, expresada en kilovatios (kW).

DESVIACION SIGNIFICATIVA: Se entenderá como los aumentos o reducciones en los consumos en el periodo de facturación correspondiente que comparados con los promedios de los últimos dos periodos si la facturación es trimestral o de los últimos tres periodos si la facturación es bimestral o seis últimos periodos si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes fijados por la empresa en el presente contrato.

DISTRIBUCION DE ENERGIA ELECTRICA: Es la actividad de transportar energía a través de una red de distribución a voltajes iguales o inferiores a 115 kV. Quien desarrolla esta actividad se denomina distribuidor de energía eléctrica.

ENERGÍA ACTIVA: Energía eléctrica susceptible de transformarse en otras formas de energía.

ENERGÍA REACTIVA INDUCTIVA: Es la energía utilizada para magnetizar los transformadores, motores y otros aparatos que tienen bobinas.

ELEMENTO DE MEDICIÓN: Dispositivos destinados a la medición o registro del consumo.

ESTRATO SOCIOECONÓMICO: Clasificación de las viviendas adoptados por el Departamento Nacional de Estadísticas “DANE” o la entidad autorizada para tal fin.

ESTUDIO PRELIMINAR: Es un procedimiento mediante el cual, previo estudio de factibilidad de la conexión y del proyecto respectivo, el prestador del servicio determina las condiciones técnicas y operativas bajo las cuales está en disposición de suministrar el servicio de energía cumpliendo con la normativa técnica vigente.

ESTUDIO DE CONEXIÓN PARTICULARMENTE COMPLEJO: Se define como aquel que involucra como proyecto el montaje de una subestación o transformador de distribución o aquel que conlleva a un cambio de voltaje para atender al usuario y/o suscriptor.

EXPEDIENTE: Conjunto de documentos donde consta las actuaciones de CEDENAR SA ESP y de los usuarios.

FACTOR DE POTENCIA: Relación entre la potencia real y la potencia aparente de un sistema eléctrico o parte de él.

FACTOR DE MEDICION: Es el número por el cual se multiplica la diferencia de lecturas que registran los medidores para obtener el consumo real de un período 29 determinado.

FACTOR DE UTILIZACION: Tiempo promedio estimado por mes expresado en porcentaje en el que CEDENAR SA ESP considera que el usuario y/o suscriptor tiene en uso sus bienes eléctricos, según sus condiciones socioeconómicas.

ESTADO DE CUENTA: Es la cuenta de cobro que una empresa prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario y/o suscriptor por causas del consumo y demás servicios prestados.

FRONTERA COMERCIAL: Corresponde al punto de medición asociado al punto de conexión entre agentes o entrega agente o usuarios conectados a las redes del STN, STR o SDL, o entre diferentes niveles de tensión de un mismo operador de red. Cada agente en el sistema puede tener una o más fronteras comerciales.

FOES: Fondo de energía social.

FRONTERA DE COMERCIALIZACION: Corresponde al punto de medición donde las transferencias de energía que se registran permiten determinar la demanda de energía de un comercializador.

INSTALACIONES INTERNAS O RED INTERNA: Es el conjunto de redes, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general cuando lo hubiere.

LECTURA: Registro numérico que marca el medidor.

MEDIDA CENTRALIZADA: Sistema de medición de energía eléctrica integrado por medidores y equipos de comunicación que cuentan con operación remota para realizar lectura de los consumos de energía para la facturación del servicio al usuario. Este sistema de medición permite que, vía inalámbrica, se reciba la información de consumos registrados en los medidores y realizar acciones de suspensión y reconexión del servicio.

ELEMENTO DE MEDICION INADECUADO: Medidor que no corresponda al tipo de configuración de la red eléctrica que suministre servicio de energía.

MERCADO REGULADO: Es el sistema en el que participan los usuarios y/o suscriptores regulados y quienes los proveen de electricidad. NIE: Número de identificación eléctrica asignado por CEDENAR S.A. E.S.P. a una cuenta.

NIVEL DE TENSIÓN: Es el rango de tensión desde el cual se presta el servicio según la siguiente clasificación: Nivel 1: Tensión nominal inferior a 1 kV, servicio monofásico o trifásico (Baja Tensión) Nivel 2: Tensión Nominal mayor o igual a 1kV y menor de 30kV, servicio monofásico y trifásico. Nivel 3: Tensión mayor o igual a 30kV y menor a 62kV, servicio monofásico y trifásico. Nivel 4: Tensión nominal mayor o igual a 62kV, servicio monofásico y trifásico.

NORMALIZACION DE LA ACOMETIDA: Consiste en el cambio o adecuación de la acometida a condiciones técnicas que permita recibir el servicio de manera adecuada y medir el consumo real del usuario. O.N.A.C.: Organismo Nacional de Acreditación. Siendo la acreditación un servicio de atestación y declaración de tercera parte sobre la competencia técnica y la imparcialidad de los organismos que evalúan la conformidad de productos y procesos con normas técnicas de mercado o con requisitos técnicos de exigencia legal.

OPERADOR DE RED de STR's y/o SDL's (OR). Es la empresa encargada de la planeación de la expansión y de las inversiones, operación y mantenimiento de todo o parte de un STR o SDL.

PERÍODO DE FACTURACIÓN: Lapso entre dos lecturas consecutivas del medidor de un inmueble.

PERÍODO DE CONTINUIDAD: Es el período o los períodos diarios o semanales que acuerden la empresa de servicios públicos con un Suscriptor Comunitario, dentro de los cuales la empresa suministrará continuamente el servicio.

PETICIÓN: Es una actuación por medio de la cual el usuario y/o suscriptor, solicita a CEDENAR S.A. E.S.P. de manera respetuosa, cualquier información relacionada con el servicio.

POSEEDOR: Quien tiene un bien con ánimo de señor o dueño, ya sea por sí mismo o a través de un tercero.

PUNTO DE CONEXIÓN: Es el punto de conexión eléctrico en el cual el equipo de un usuario y/o suscriptor está conectado a un Sistema de Transmisión Regional y/o Sistema de Distribución Local para el propósito de transferir energía eléctrica.

PUNTO DE MEDICIÓN: Es el punto de conexión eléctrico del circuito primario del transformador de corriente que está asociada al punto de conexión, o los bornes del medidor, en el caso del nivel de tensión "1".

QUEJA: Es el medio por cual el usuario y/o suscriptor pone de manifiesto su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

RECONEXIÓN DEL SERVICIO: Restablecimiento del suministro del servicio público cuando previamente se ha suspendido.

RECONEXION NO AUTORIZADA O INDEBIDA: Es la reconexión que se hace sin haber subsanado la causa que dio origen a la suspensión del servicio.

RECURSO: Es una actuación mediante la cual el peticionario solicita a la empresa la revisión de decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato.

REDES ELECTRICAS: Conjunto compuesto por conductores, aisladores, estructuras y accesorios destinados al transporte de energía eléctrica

REDES DE DISTRIBUCIÓN: Conjunto de elementos utilizados para la transformación y el transporte de la energía eléctrica hasta el punto de entrega al usuario y/o suscriptor.

RED DE USO GENERAL: Redes públicas que no forman parte de acometidas o de instalaciones internas.

RED PÚBLICA: Aquella que utilizan dos o más personas naturales o jurídicas independientemente de la propiedad de la red.

REGLAMENTO TECNICO DE INSTALACIONES ELECTRICAS (RETIE): Conjunto de normas que fijan las condiciones técnicas para garantizar la seguridad en los procesos de generación, Transmisión y distribución de energía eléctrica.

RESERVA DE CARGA: Es la solicitud que tiene por objeto disminuir a petición del usuario y/o suscriptor o por conveniencia de CEDENAR S.A. E.S.P. la carga contratada, conservando el suscriptor sus derechos sobre la misma.

SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS: Son los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, telefonía pública básica conmutada, telefonía móvil rural y distribución de gas combustible.

SERVICIO RESIDENCIAL: Es aquel que se presta directamente a los hogares o núcleos familiares, incluyendo las áreas comunes de los conjuntos habitacionales.

SERVICIO NO RESIDENCIAL: Es el que se presta para otros fines.

SISTEMA DE DISTRIBUCION LOCAL: Sistema de transporte de energía eléctrica compuesto por el conjunto de líneas y subestaciones, con sus equipos asociados, que operan a los niveles de tensión 3,2 y 1.

SISTEMA DE MEDIDA CENTRALIZADA: Sistema de medición de energía eléctrica agrupada en cajas de medida, armarios o instalación individual, integrado por unidades de medida, transformadores de medida (cuando aplique) y elementos que permitan el intercambio de datos (concentrador o colector de datos) y la realización de las operaciones de lectura, corte y reconexión remota. También cuenta con sistemas para operación y gestión.

SOLICITUD DE SUMINISTRO: Solicitud realizada a la Empresa para un lugar concreto y una o más instalaciones determinadas, con el fin de obtener suministro de energía eléctrica o modificar las características técnicas de uno existente.

SOLIDARIDAD: Es la facultad que por mandato legal le asiste a CEDENAR S.A.E.S.P., como acreedor de exigir a cualquiera de las partes del contrato (propietario y/o usuario) el pago de las obligaciones derivadas de la prestación del servicio público de energía eléctrica.

SUBSIDIO: Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio y el costo de este, cuando tal costo es mayor al pago que se recibe.

SUMINISTRO: Es el lugar físico donde se hace uso de los servicios que la Empresa entrega a un usuario, con unas características de carga, clase y tipo.

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS: Entidad que ejerce las funciones de vigilancia y control sobre las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios.

CLIENTE: Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato en condiciones uniformes de servicios públicos.

CLIENTE COMUNITARIO: Es el grupo de usuarios ubicados en un Área Especial de Prestación del Servicio representados por: Un miembro de la comunidad o una persona jurídica que es elegida o designada por ella misma y ha obtenido el reconocimiento del Alcalde Municipal o Distrital

CLIENTE NUEVO EN POTENCIA: Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario del servicio de energía.

SUSPENSIÓN POR NO PAGO DEL SERVICIO: Interrupción temporal del suministro del servicio público respectivo, por alguna de las causales previstas en la Ley o en el contrato.

TARIFA: Conjunto de precios especificados y aprobados por las autoridades competentes, para el cobro del servicio de energía prestado por CEDENAR S.A. E.S.P.

IMPUESTO DE ALUMBRADO PÚBLICO: Valor que determinan los Municipios para que sean pagados por los usuarios.

TENEDOR: Quien posee un bien reconociendo la propiedad de otra persona.

TRANSFORMADOR DEDICADO: Es el transformador que presta servicio únicamente a un usuario y/o suscriptor.

CLIENTE REGULADO: Persona natural o jurídica cuyas compras de electricidad están sujetas a tarifas calculadas mediante fórmulas establecidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas.

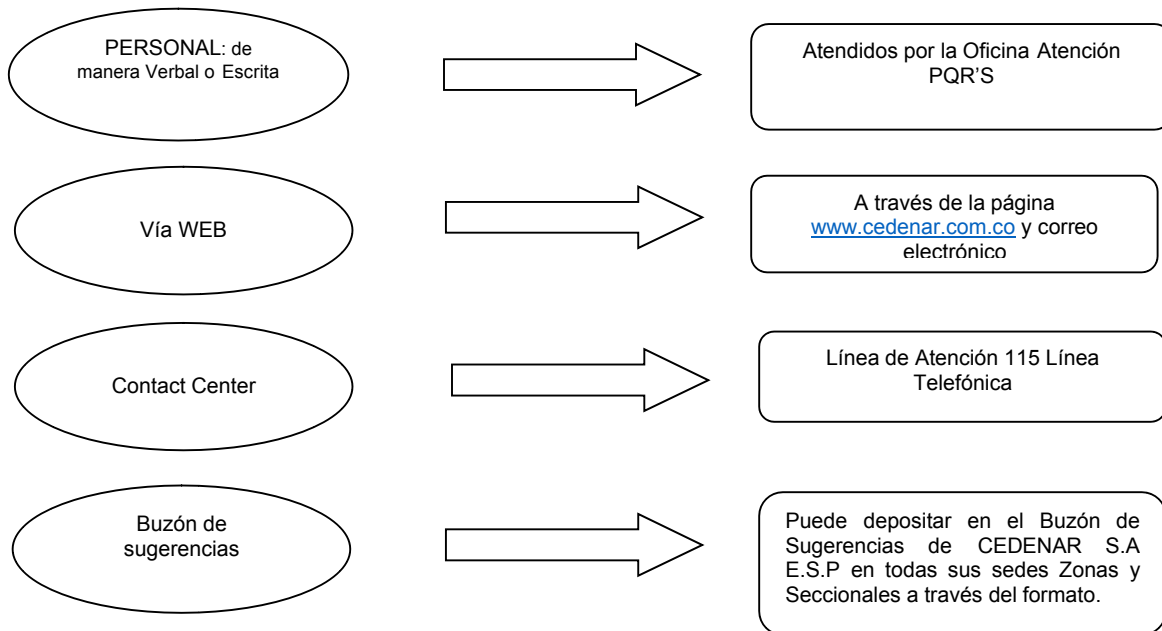
CLIENTE COMUNITARIO: Es el grupo de usuarios ubicados en una Zona Especial de Prestación del Servicio representados por: (i) un miembro de la comunidad o una persona jurídica, que es elegida o designada por ella misma y ha obtenido el reconocimiento del Alcalde Municipal o Distrital, según sea el caso, pudiendo ser reemplazado sólo por aquel que lo eligió, o (ii) la junta o juntas de acción comunal de la respectiva Zona Especial, en los términos de la Ley 743 de 2002 reglamentada por el Decreto 2350 de 2003 , y que ha suscrito un acuerdo en los términos del Decreto 0111 de 2012 y demás normas que la sustituyan o modifiquen respecto.

ZONA ESPECIAL: Son en su conjunto, las zonas subnormales urbanas, áreas rurales de menor desarrollo, comunidades de difícil gestión y las zonas no interconectadas y territorios insulares de acuerdo con el Decreto 0111 de 2012 y demás normas que la sustituyan o modifiquen respecto.

5. GENERALIDADES DEL PROCESO

Las PQR'S podrán presentarse personalmente de manera **verbal**; atendida de forma inmediata por las asesoras de ventanillas de las diferentes Zonas y/o Seccionales de CEDENAR S.A E.S.P. o por **escrito**; documentos radicados e ingresado al CAD que son contestados en términos de Ley, y/o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, como pueden ser **buzón de sugerencias**; las sugerencias depositadas en el buzón, son revisadas y tratadas por el responsable; **página Web**; cualquier tipo de solicitudes será atendida a través de la página Web de la empresa y será contestada en términos de Ley, además de los correos electrónicos habilitados por la empresa, **el Contact Center** es el medio telefónico por el cual ingresan las llamadas de los usuarios de CEDENAR S.A E.S.P para cualquier tipo de solicitud, duplicado de factura digital, reporte de algún problema en el servicio de energía y/o reporte de emergencias con transformador, PQR'S, o también la opción de compartir tu energía ayudando a una familia con el pago de este servicio esencial.

Medios de Presentación de las PQR'S relacionadas con la Prestación del Servicio de Energía Eléctrica de CEDENAR S.A E.S.P.



6. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES:

6.1 GESTIÓN ATENCIÓN PQR'S VERBALES

Personas que están vinculadas a la atención de las peticiones, quejas y recursos (PQR'S) como: Profesionales, técnicos, auxiliares, secretaria, aprendiz SENA, judicantes y contratistas.

El asesor de ventanilla a través del sistema de información comercial, realiza las siguientes actividades:

- Atender, recepcionar, analizar y clasificar la PQR'S en el sistema mediante la herramienta informática y de acuerdo con la información suministrada a través del número de contrato.
- Determinar si solo con la información general que nos brinda el sistema comercial a nivel de CLIENTES-CONTRATOS-PRODUCTOS Y COMPONENTES, es suficiente para proporcionar una respuesta al usuario, de lo contrario puede generar una orden de trabajo para que a través del Centro Técnico se ejecute en terreno.
- Determinar si la facturación está correctamente liquidada o no, si está correcta el sistema deja en estado ATENDIDO de manera automática el proceso de PQR'S.
- Si la factura presenta alguna inconsistencia el asesor y/o agente realiza los ajustes o modificaciones en la base de datos a que haya lugar teniendo en cuenta el oficio resolutorio vigente, una vez realizado este procedimiento se entrega al usuario el cupón de pago y/o estado de cuenta (valor real a cancelar); en el caso en el que el ajuste sea superior a 1SMMLV, éste debe ser visado por el jefe inmediato de acuerdo al oficio resolutorio vigente y termina en estado ATENDIDO de manera automática el proceso de PQR'S.
- Al finalizar la jornada de trabajo se realiza la revisión de las PQR'S en el sistema de información comercial en la opción "Pendientes por Solucionar", tramitando las diferentes solicitudes o peticiones radicadas por el usuario.
- La entrega del archivo debe realizarse al auxiliar de atención PQR'S, estos documentos se organizan por tipo de solicitud y por código del usuario, debidamente foliado de acuerdo a lo establecido por el CAD. Las carpetas se deben organizar de manera independiente así: 1. Datos básicos, 2. Ajustes, 3. Diferidos, 4. Derechos de petición y/o Recursos de Reposición en Subsidio de Apelación.

NOTA: En el sistema de información comercial en caso de haber valor en reclamo se debe bajar dicho valor para su ajuste o para su cobro. Se realiza de acuerdo al oficio resolutorio vigente ajuste a la facturación.

DIAGRAMA DE FLUJO PQR'S VERBALES

No.	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
1	<p>INICIO</p> <p>Atender, recepcionar, analizar y clasificar las PQR'S en el SIC a través del número del contrato.</p>	<p>Cliente y/o Usuario</p> <p>Profesional, técnico, auxiliar, aprendiz SENA, juez y contratistas.</p>	<p>Número de contrato, dirección, nombre completo del cliente o Número de cédula</p> <p>SIC</p>
2	<p>Presentación del SIC a nivel de CLIENTES-CONTRATOS-PRODUCTOS Y COMPONENTES.</p>	<p>Profesional, técnico, auxiliar, aprendiz SENA, juez y contratistas</p>	<p>SIC</p>
	<p>¿Cumple?</p> <p>NO</p> <p>SI</p>		
3	<p>Determinar si la facturación está correctamente liquidada, el SIC termina de manera automática el proceso de PQR'S quedando en estado ATENDIDO.</p>	<p>Profesional, técnico, auxiliar, aprendiz SENA, juez y contratistas</p>	<p>Constancia de PQR'S Verbal si el usuario la requiere</p>
4	<p>Archivar documentación del usuario con los soportes exigidos por la empresa si da lugar.</p>	<p>Auxiliar, aprendiz SENA, juez y contratistas</p>	<p>Archivos de la documentación si existiere</p>
	<p>FIN</p>		
5	<p>Realizar ajustes a la facturación o generar una orden de trabajo al inmueble quedando en el SIC en estado REGISTRADO.</p>	<p>Profesional, técnico, auxiliar, aprendiz SENA, juez y contratistas. Centro Técnico</p>	<p>Ajustes a la factura en el SIC según oficio resolutorio. Orden de trabajo.</p>
6	<p>Asignar, ejecutar y legalizar en el SIC el resultado de la revisión en campo,</p>	<p>Centro Técnico</p>	<p>SIC</p>
7	<p>La orden de trabajo y la PQR'S quedan en estado ATENDIDO s</p>	<p>Profesional, técnico, auxiliar, aprendiz SENA, juez y contratistas</p>	<p>SIC</p>
8	<p>Si el usuario no está conforme con la respuesta de la empresa, puede presentar los recursos de Ley siguiendo el procedimiento de PQR'S escritas.</p>	<p>Cliente y/o Usuario</p>	<p>Recursos y constancia de PQR'S Verbal</p>
	<p>FIN</p>		

6.2 GESTIÓN ATENCIÓN PQR'S ESCRITAS

El asesor de ventanilla verifica en el Sistema de Información Comercial el tipo de PQR'S presentada por el usuario se radica por Docunet o a nivel tecnológicos por medio de la página web de Cedenar y correo electrónico habilitado por la empresa con los soportes respectivos y se direcciona al Jefe de zona o Profesional I y personal responsable de PQR'S escritas.

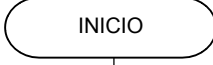
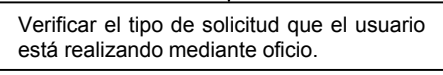
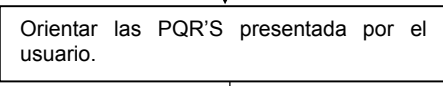
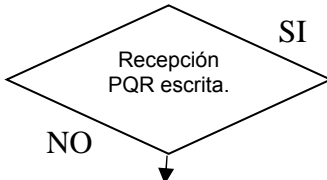
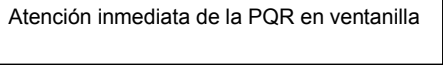
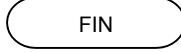
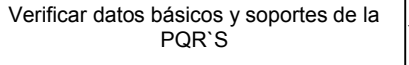
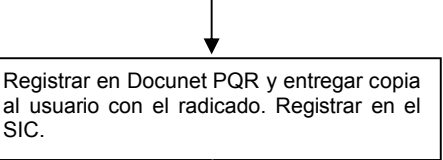
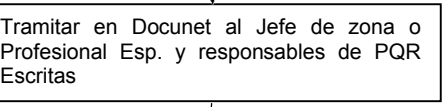
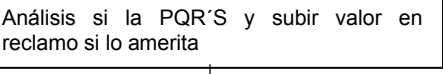
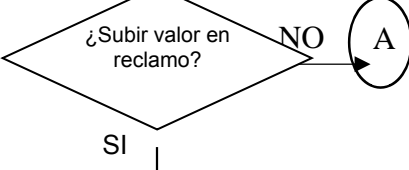

Si la PQR'S es por incremento en el consumo, se debe tener en cuenta el promedio de consumo para subir deuda en reclamación en el SIC y se entrega al usuario la factura con el valor que no esté en reclamo para pago, verificando los históricos de revisiones, de lecturas y consumos para determina si es necesario realiza revisión en campo. Si es necesario dicha revisión es generada, programada en el SIC, ejecutada y atendida por el Centro Técnico.

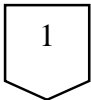
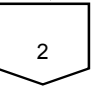
Posteriormente se organiza el expediente del usuario y se proyecta la respuesta para firma de los Jefes de zona o profesionales y se adelanta el proceso de notificación; si la respuesta es a favor del usuario se procede a realizar el ajuste en el SIC según disposiciones internas y se cierra la PQR'S en el sistema.

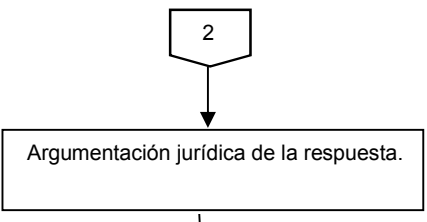
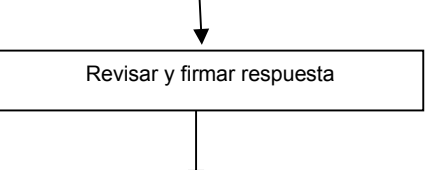
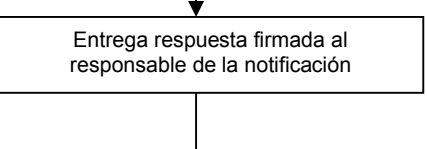
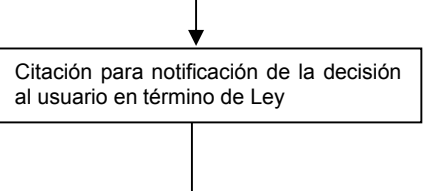
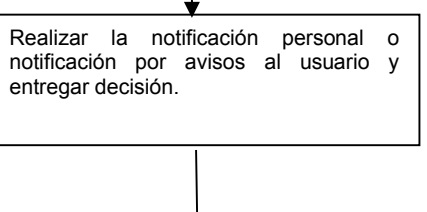
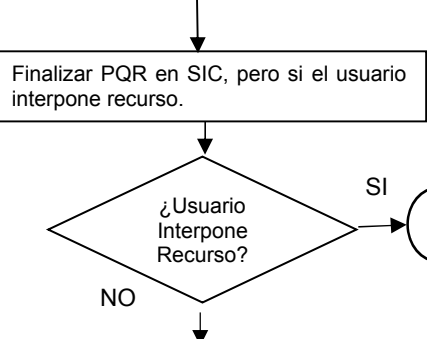
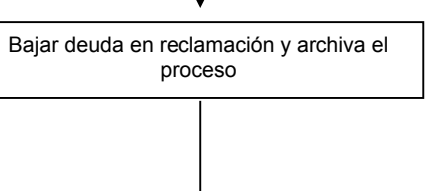


Si el usuario interpone el recurso de reposición en subsidio de apelación, se proyecta nuevamente la respuesta al recurso de reposición para firma del Jefe de zona o Profesional, si este confirma la decisión inicial se envía a la SSPD para que resuelva la apelación y posteriormente el expediente se archiva.

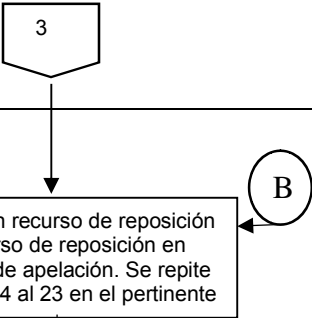
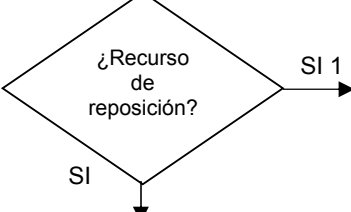
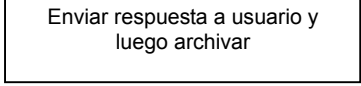
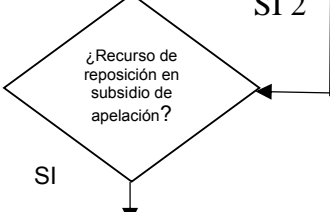
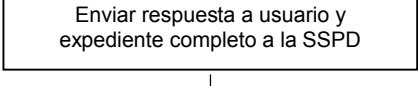
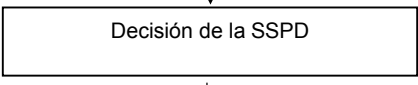
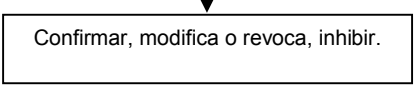
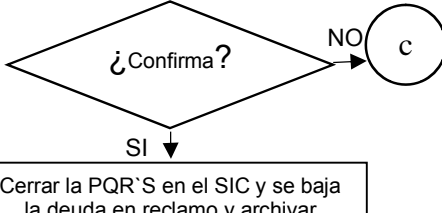
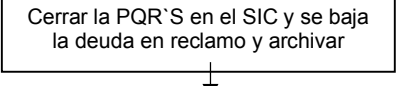
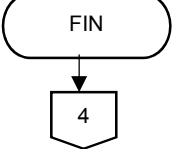
Cuando la SSPD se pronuncie del recurso de apelación, se da cumplimiento a la resolución emitida por entidad ya sea a favor del usuario o a favor de la empresa según el caso, culminando así con el proceso.

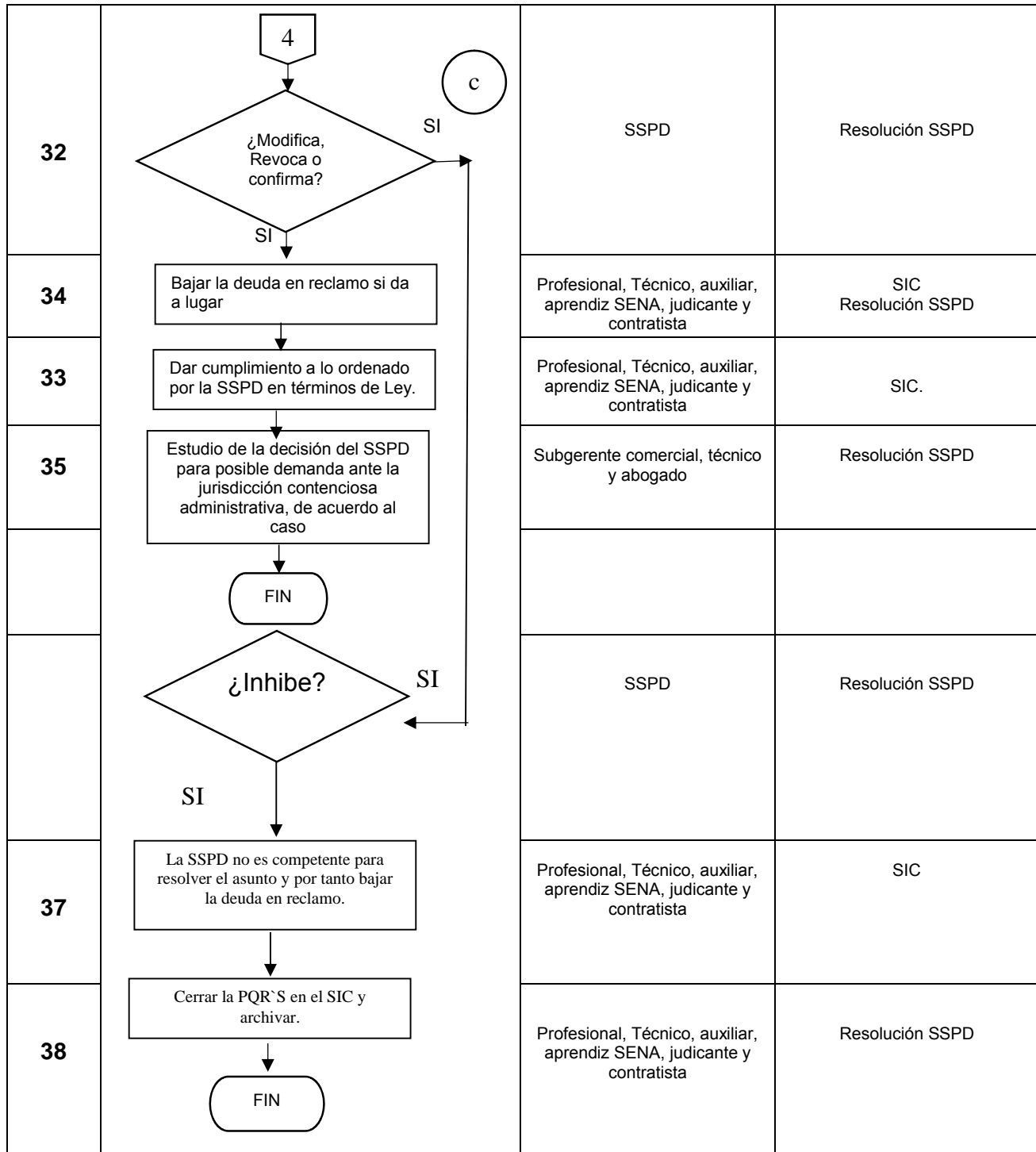
DIAGRAMA DE FLUJO PQR'S ESCRITAS

No.	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
1	 <p>INICIO</p>	Usuario	Derecho de petición por parte del usuario
2	 <p>Verificar el tipo de solicitud que el usuario está realizando mediante oficio.</p>	Profesional, Técnico, auxiliar, aprendiz SENA, judicante y contratista	
3	 <p>Orientar las PQR'S presentada por el usuario.</p>	Profesional, Técnico, auxiliar, aprendiz SENA, judicante y contratista	PQR'S escritas
	 <p>Recepción PQR escrita.</p>	Profesional, Técnico, auxiliar, contratista o aprendiz SENA, Judicantes.	
4	 <p>Atención inmediata de la PQR en ventanilla</p>	Profesional, Técnico, auxiliar, aprendiz SENA, judicante y contratista	SIC
5	 <p>FIN</p>		
6	 <p>Verificar datos básicos y soportes de la PQR'S</p>	CAD	SIC
7	 <p>Registrar en Docunet PQR y entregar copia al usuario con el radicado. Registrar en el SIC.</p>	CAD Profesional, Técnico, auxiliar, aprendiz SENA, judicante y contratista	Docunet SIC
8	 <p>Tramitar en Docunet al Jefe de zona o Profesional Esp. y responsables de PQR Escritas</p>	CAD	Docunet
9	 <p>Análisis si la PQR'S y subir valor en reclamo si lo amerita</p>	Profesional, Técnico, auxiliar, aprendiz SENA, judicante y contratista	SIC
10	 <p>¿Subir valor en reclamo?</p>	Profesional, Técnico, auxiliar, aprendiz SENA, judicante y contratista	SIC
	 <p>1</p>		

			
9	<p>Subir valor en reclamo en el SIC y entregar al usuario factura del valor que no esté en reclamo</p>	Profesional, Técnico, auxiliar, aprendiz SENA, judicante y contratista	SIC Recibo de pago parcial
10	<p>Verificar históricos de revisión para determina si es necesario realiza revisión de campo</p>	Profesional, Técnico, auxiliar, aprendiz SENA, judicante y contratista	SIC
	<p>Revisión</p> <p>SI</p> <p>NO</p>		
11	<p>Generar la revisión en SIC para que sea programada y atendida por el Centro Técnico.</p>	Profesional, Técnico, auxiliar, aprendiz SENA, judicante y contratista	SIC.
12	<p>Realiza la revisión en el Domicilio con la aplicación del procedimiento.</p>	Centro Técnico.	Acta de revisión integral.
13	<p>Cargar al SIC el resultado de la revisión en campo.</p>	Centro Técnico	SIC
14	<p>Entregar físicamente expediente al responsable</p>	Profesional, Técnico, auxiliar, aprendiz SENA, judicante y contratista	Expediente en fisico.
15	<p>Análisis previo del PQR'S</p>	Profesional, Técnico, auxiliar, aprendiz SENA, judicante y contratista	SIC
16	<p>Solicitar información al Centro Técnico o de otras áreas que se requieran para dar respuesta a la PQR'S</p>	Profesional, Técnico, auxiliar, aprendiz SENA, judicante y contratista	Documentos
17	<p>Proyectar datos generales de la respuesta para la PQR</p>	Profesional, Técnico, auxiliar, aprendiz SENA, judicante y contratista	Documento de respuesta
18	<p>Adelantar la proyección técnica de respuesta.</p>	Profesional, Técnico, auxiliar, aprendiz SENA, judicante y contratista	Proyección de respuesta
			

19		Abogado, Judicante o Responsables	Proyección de respuesta
20		Jefe de Zona o Profesional Especializado	Documento de respuesta
21		Profesional, Técnico, auxiliar, aprendiz SENA, judicante y contratista	Documento de respuesta
22		Profesional, Técnico, auxiliar, aprendiz SENA, judicante y contratista	CPACA LEY 1437/2011 Art 66 y siguientes Citación. medios de citación
23		Profesional, Técnico, auxiliar, aprendiz SENA, judicante y contratista	CPACA LEY 1437/2011 Art 66 y siguientes Notificación. medios de citación
24		Profesional, Técnico, auxiliar, aprendiz SENA, judicante y contratista	SIC
		Usuario	Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación
25		Profesional, Técnico, auxiliar, aprendiz SENA, judicante y contratista	SIC
			
			

			
26		Profesional, Técnico, auxiliar, aprendiz SENA, judicante y contratista	
		Usuario	Recurso de reposición o recurso de reposición y en subsidio apelación.
27		Profesional, Técnico, auxiliar, aprendiz SENA, judicante y contratista	
		Usuario	Recurso de reposición o recurso de reposición y en subsidio apelación.
28		Profesional, Técnico, auxiliar, aprendiz SENA, judicante y contratista	Correo electrónico
29		SSPD	Correo electrónico
30		SSPD	Resolución SSPD
		SSPD	Resolución SSPD
31		Profesional, Técnico, auxiliar, aprendiz SENA, judicante y contratista	SIC. Resolución SSPD
			



6.3 BUZÓN DE SUGERENCIAS

Prestar el mejor servicio en Atención Integral al público es uno de los objetivos de CEDENAR S.A E.S. P, por eso ha establecido entre otros medios de comunicación la creación del Buzón de Sugerencias que los clientes/usuarios deseen poner en conocimiento de CEDENAR S.A E.S. P, a su vez, de comunicárselo al responsable Líder del proceso para que tome las medidas necesarias para su corrección, implementación o comunicación al personal, respectivamente.

De esta forma, el Buzón de Sugerencias se establece como una herramienta más del SGI de CEDENAR S.A E.S. P y con lo cual se persigue la mejora continua del servicio, la comunicación con sus clientes/usuarios y la medida de niveles de satisfacción.

6.4 PÁGINA WEB

Teniendo en cuenta la normatividad vigente (Actual Código Contencioso Administrativo y Ley Anti trámites) y la disposición de CENTRALES ELECTRICAS DE NARIÑO para estar más cerca de nuestros clientes, se ha diseñado el acceso para radicar PQR'S de nuestros clientes/usuarios a través de la página www.cedenaar.com.co presentamos los diferentes servicios a los cuales puede acceder a cada una de las aplicaciones de forma fácil y dinámica con solo darle un clic al icono de su preferencia.



Este canal de atención se encuentra habilitado para la recepción de peticiones, quejas, recurso o cualquier tipo de solicitud que desee presentar el cliente/usuario, posteriormente se dará contestación dentro del término legal y se notificará previa solicitud vía correo electrónico realizada por el cliente/usuario.



Nuestros clientes/usuarios deberán realizar el correspondiente registro; diligenciando sus datos personales y todo lo solicitado en el formato de presentación de la PQR igualmente puede adjuntar cualquier tipo de archivo y/o documento que ayuden a ampliar la solicitud del cliente/usuario, una vez diligenciado todo el formato y confirmando y autorizando la protección de datos se da clic en *registrar* para finalizar la solicitud de la PQR'S. Posteriormente se envía de vuelta al correo electrónico del usuario el número de radicación de la PQR'S para realizar cualquier seguimiento a la petición.

De la manera descrita anteriormente, es el proceso del canal web habilitado por parte de nuestra empresa para recepcionar PQR'S de nuestros clientes y/o usuarios.

☑ POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES (Leer más)

RADICADO

3680

CATEGORÍA

FACTURACIÓN

CÓDIGO INTERNO (Ej: CE-123456-7)

TIPO DE SOLICITANTE

SUSCRIPTOR

NOMBRES Y APELLIDOS / RAZÓN SOCIAL

CÉDULA DE CIUDADANÍA

CORREO ELECTRÓNICO (Digita un correo válido)

TELÉFONO FIJO / CELULAR

DIRECCIÓN DE RESIDENCIA

BARRIO / CORREGIMIENTO

CIUDAD / MUNICIPIO

PETICIÓN - QUEJA - RECURSO

CORREOS ELECTRONICOS: El segundo canal habilitado para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, recursos de nuestros usuarios, son los *Correos Electrónicos* del personal de nuestros diferentes puntos de atención de cada Zona y Seccional del Departamento de Nariño, medios electrónicos que relacionamos a continuación.

ZONA O SECCIONAL	CORREO ELECTRONICO HABILITADO
CENTRO - PASTO	notificacioneselectronicas@cedenar.com.co
SUR – IPIALES	pqrcedenaripiales@cedenar.com.co
SUR - TUQUERRES	cdelgado@cedenar.com.co
NORTE – LA UNION	emdelgado@cedenar.com.co
NORTE – SAN PABLO	pposada@cedenar.com.co
NORTE – LA CRUZ	derechodepeticionlacruz@cedenar.com.co
OCCIDENTE - SANDONA	dpsantacruz@cedenar.com.co
PACIFICO - TUMACO	zonapacificopqr@cedenar.com.co



6.5 REDES SOCIALES

Nuestra empresa con el fin de tener una mayor interacción con nuestros usuarios, se ha unido a las plataformas digitales en redes sociales, buscando tener mayor cercanía con los suscriptores del servicio de energía y así sacar provecho de estos nuevos mecanismos de comunicación para poder suministrar información de interés sobre diversos temas que se presenten en el entorno. Aunado a lo anterior estos elementos se han venido utilizado para orientar a aquellas personas que hacen parte de estas plataformas, brindando la información suficiente sobre inquietudes y solicitudes que requieren conocer y tramitar en nuestra empresa.

6.6 BRIGADAS MÓVILES

El objetivo de las brigadas de atención a usuarios, es descentralizar la atención a los usuarios en las zonas y seccionales donde no se preste la atención y contacto directo con los usuarios, para la solución de las peticiones, quejas y recursos.

Las brigadas de atención al usuario son espacios de diálogo abierto a los diferentes grupos de interés que se realizan mediante visitas de los profesionales de las Oficinas de zona y seccionales a los diferentes sectores de los municipios, veredas y corregimientos donde CEDENAR S.A. E.S.P. opera.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<p>EQUIPO GESTIÓN ATENCIÓN PQR'S</p>	 <p>PROFESIONAL I GESTIÓN ATENCIÓN PQR'S</p>	 <p>SUBGERENTE COMERCIAL</p>