

Establecimiento del Sistema PQR

Documento
Guía

Guía Metodológica para avanzar en la formalización de organizaciones de recicladores de oficio.

Fase 2 y 5 Decreto 596 de 2016

Apoyado por:

Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ)
GmbH Programa de GIZ Colombia
Programa Empleos Verdes en la Economía Circular (PREVEC)
Sarah Hirsch, Coordinadora PREVEC
Calle 125 No.19-24, oficina 701, Bogotá – Colombia

Autores

WASTE TO WORTH LATAM SAS

Yudy Tatiana Márquez Santamaría

Asistencia técnica

WASTE TO WORTH LATAM SAS

Paula Alejandra Almario Falla
Sara Gómez Gómez
Ximena Yate González

Fotografías

WASTE TO WORTH LATAM SAS

Paula Alejandra Almario Falla
Sara Gómez Gómez
Ximena Yate González

Cita sugerida (formato APA)

Revisión editorial

WASTE TO WORTH LATAM SAS

Paula Alejandra Almario Falla
Sara Gómez Gómez

Diagramación

WASTE TO WORTH LATAM SAS

Sara Gómez Gómez
Ximena Yate González

Por encargo del Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo (BMZ) de Alemania. Esta publicación ha sido apoyada por el Programa Empleos Verdes en la Economía Circular (PREVEC) que está implementado por la Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH y sus contrapartes colombianas, por encargo del Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo (BMZ) de Alemania.

Las ideas vertidas en el texto son responsabilidad exclusiva de los autores y no comprometen la línea institucional de la GIZ.

Se autoriza la reproducción total del presente documento, sin fines comerciales, citando adecuadamente la fuente.



Estableciendo el sistema de peticiones, quejas y recursos

El contenido que encontrarás aquí hace parte de una serie de guías que apoyarán a las Organizaciones de Recicladores de Oficio, en el camino de la formalización y la implementación del Decreto 596 de 2016.

La formalización de las Organizaciones de Recicladores de Oficio en Colombia es un paso importante para fomentar el reconocimiento del trabajo de las personas que contribuyen diariamente al cuidado del medio ambiente y a la implementación de la Economía Circular del país.

En esta guía encontrarás la información necesaria para el establecimiento y actualización del sistema PQR de la organización.

¿Para quién es útil esta guía?



Esta Guía es para todas las personas que apoyen el **área administrativa** de las Organizaciones de Recicladores de Oficio.

¿Para qué usar esta guía?



Este documento es una guía para el establecimiento de PQR, donde encontrarás:

- **Sistema de PQR**
- **Herramientas y recursos**
- **Registro ante el SUI**

Cada uno brinda información para **consolidar el sistema PQR de la Organización de Recicladores de Oficio.**

¡Planta tus árboles de conocimiento!

Mientras lees esta guía, puedes revisar esta lista de acciones que te permitirán validar la información que necesitas conocer.

Lee el capítulo y rellena los árboles a medida que vas avanzando, como en el siguiente ejemplo:

1. **¿Qué debo tener en cuenta para establecer el Sistema de PQR?**
Pág.



1. **¿Qué debo tener en cuenta para establecer el Sistema de PQR?**
Pág. 5



2. **¿En qué consiste el Sistema PQR y cómo puedo establecer el procedimiento?**
Pág. 7



3. **¿Cómo puedo asignar responsables al Sistema PQR y qué canales de comunicación debo tener en cuenta?**
Pág. 9



4. **¿Cómo puedo analizar la información de la solicitud PQR?**
Pág. 14



5. **¿Qué debo tener en cuenta para realizar el Seguimiento y Control de las PQR?**
Pág. 17



6. **¿Qué herramientas y recursos necesito para consolidar el Sistema PQR?**
Pág. 19





¡HOLA!
Soy **Juanita**, y quiero establecer el Sistema de
Peticiones, Quejas y Recursos PQR,
¿Qué debo tener en cuenta?

PARA INICIAR, VEAMOS LOS SIGUIENTES CONCEPTOS CLAVE:

PQR:

Corresponde a la abreviatura de **Peticiones, Quejas y Recursos**. (Ley142, 1994)

Petición en interés general:

Son aquellas peticiones que tienen como propósito la **defensa del bienestar general o el interés colectivo**. (Ley142, 1994)

Petición en interés particular:

Son aquellas peticiones que tienen como propósito la **defensa del interés individual**, por lo que la decisión solo tendrá efectos hacia una persona o a un grupo determinado e individualizado. (Ley142, 1994)

Petición de consulta:

Es la solicitud que hace una persona natural o jurídica, con el fin de que la entidad **expida un parecer, un concepto**. (Ley142, 1994)

Petición de información:

Es la solicitud que hace una persona natural o jurídica, con el fin de que se le **brinde información y orientación** relacionada con los servicios propios de la entidad. (Ley142, 1994)

Petición de documentos:

Es la solicitud que hace una persona natural o jurídica, con el fin de obtener mediante medios digitales, electrónicos o fotocopias los **documentos que reposan en la entidad**. (Ley142, 1994)

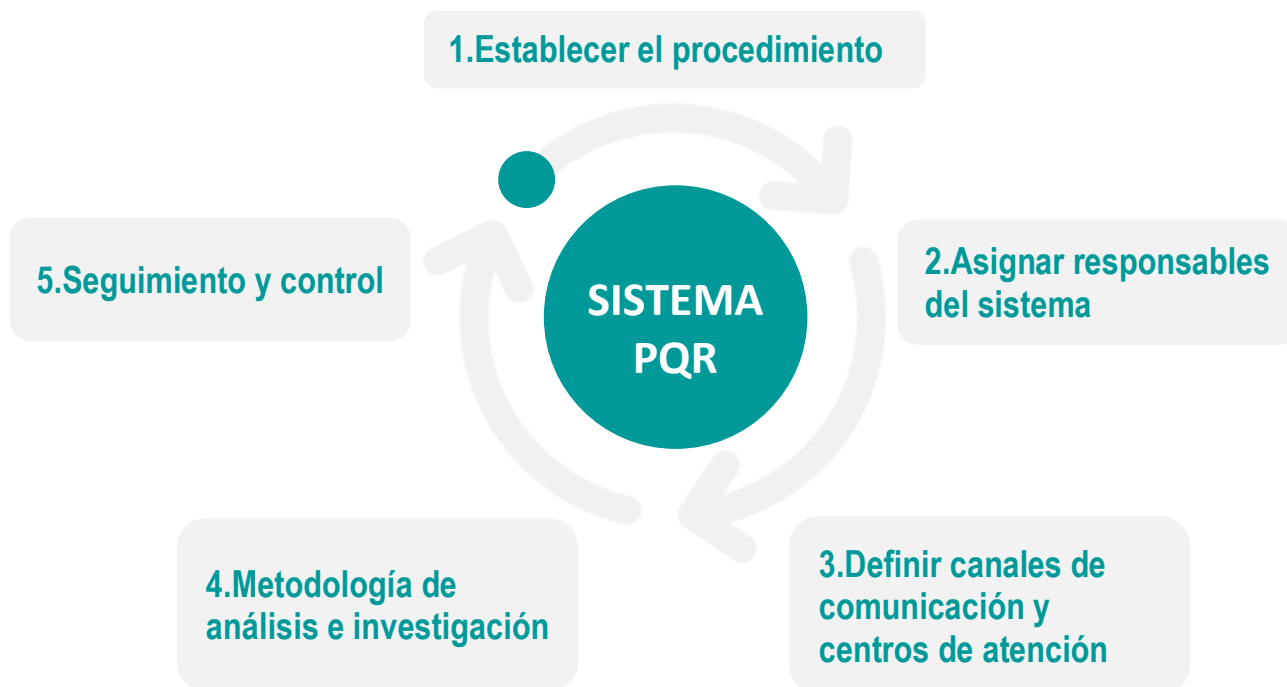
Queja:

Mecanismo mediante el cual toda persona natural o jurídica pone en conocimiento de una entidad su **inconformidad con los servicios prestados o, las irregularidades provenientes de servidores públicos internos o externos** en ejercicio de sus funciones, con el fin de que se adopten los respectivos correctivos administrativos o disciplinarios. (Ley142, 1994)

Recursos:

Es el instrumento para controvertir una decisión de origen administrativo. El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a **revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato**. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el **recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley**. (Ley142, 1994)



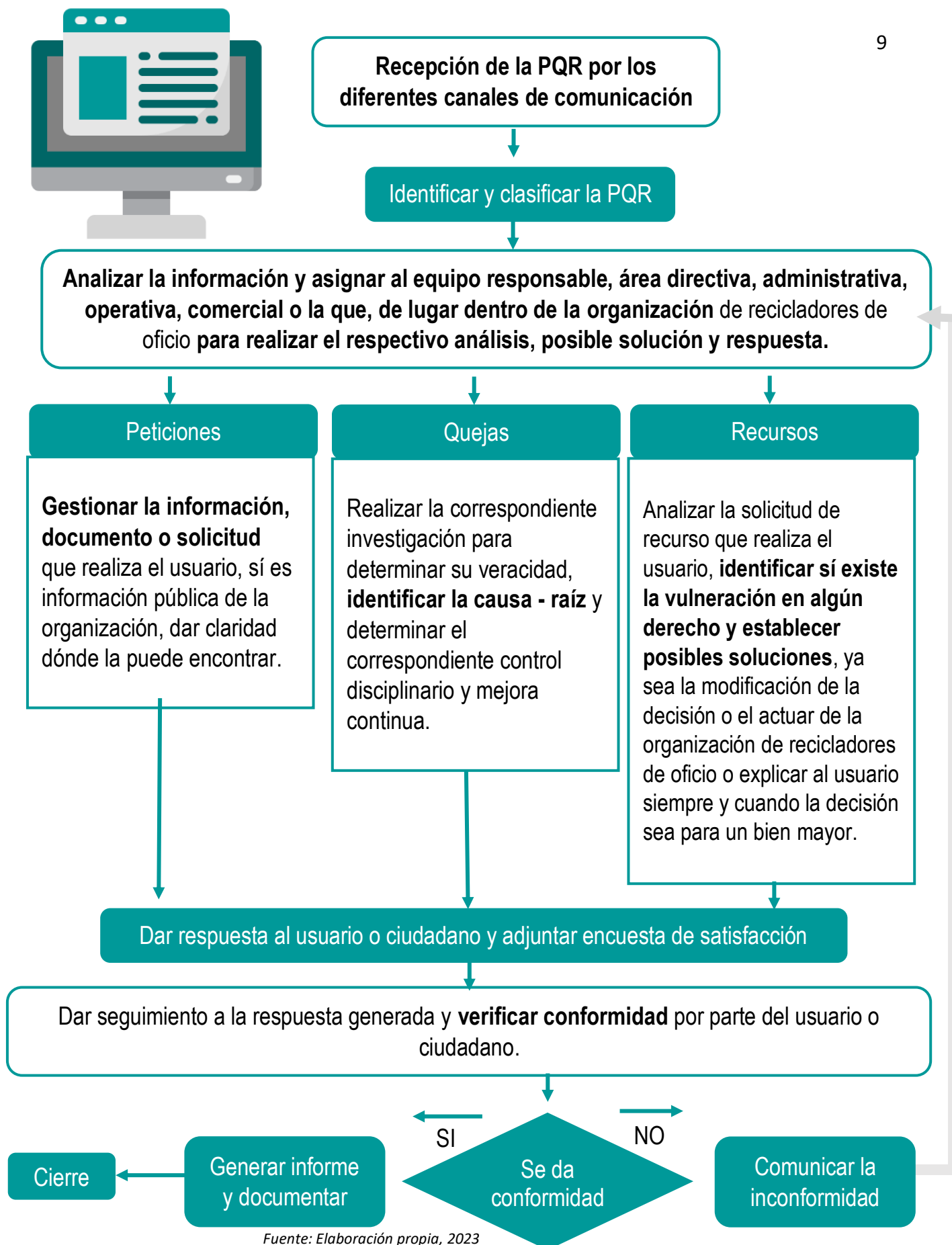


¿Cómo puedo establecer el procedimiento PQR?


El procedimiento es una **herramienta que estructura y estandariza las actividades** y tareas que debemos realizar para dar el debido **cumplimiento a la gestión de PQR**, se debe documentar y actualizar las veces que sea necesario, para garantizar el debido funcionamiento del sistema de PQR. (Decreto 596, 2016)

El siguiente es un ejemplo que se puede adaptar para la organización:

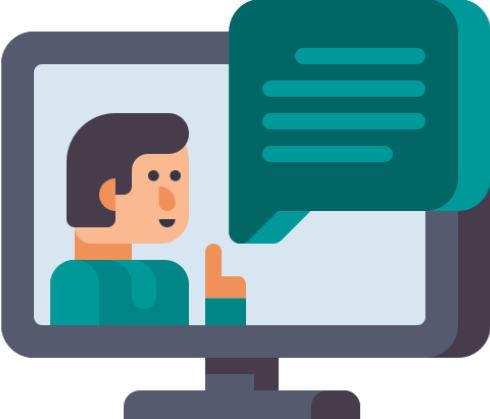




Fuente: Elaboración propia, 2023



Luego de establecer el procedimiento,
¿Cómo puedo asignar responsables al Sistema PQR?



Para designar los responsables del sistema de PQR **se sugiere revisar y analizar el organigrama de la organización, los cargos y perfiles.** Esto para poder determinar los líderes de cada área o departamento dentro de la asociación.

A continuación, un ejemplo del personal responsable para el análisis, respuesta y cierre de PQR:

Tabla 1 Ejemplo del personal responsable en la gestión de PQR

Área o departamento	Subárea	Cargos	Correo o medio para comunicar la PQR
Directivo	Área de recursos humanos	Recursos Humanos	rh@mundomejor.com
	Área de sistemas de gestión	HSEQ	hseq@mun.do.com
Administrativo	Área financiera	Gerente General	gerente@mun.do.com
	Área contable	Contador	contador@mun.do.com
	Área de compras	Coordinador de compras	compras@mun.do.com
Comercial	Área de capacitación y sensibilización	Equipo de sensibilización	cap@mun.do.com
	Área de Publicidad	Asesor de publicidad	publi@mun.do.com
Operativo	Área logística	Coordinador logístico	logistica@mun.do.com
	Área de almacenamiento	Supervisor de ECA	supereca@mun.do.com

¡Importante!

Se deben reconocer **los canales de comunicación**, ya que son los medios por los cuales el usuario, suscriptor o ciudadano puede solicitar una PQR.

Existen canales de comunicación formales y canales informales:



1

Canales de comunicación de PQR Formales:

- **Página web** de la asociación
- **Número celular** designado por la organización exclusivamente para recepción de PQR
- **WhatsApp** designado por la organización de recicladores de oficio exclusivamente para recepción de PQR
- **Correo electrónico** de la asociación designado exclusivamente para la recepción de PQR
- De manera física por medio de fax, **correspondencia física o personal a la oficina de PQR** de la organización de recicladores de oficio. (Ley142, 1994)

2

Canales de comunicación de PQR Informales:



- **Redes sociales:** Facebook, Instagram, twitter, Tik Tok, YouTube
- Comentarios de **Google Maps**, comentarios y calificaciones en Google
- De manera **verbal** a cualquier colaborador o socio de la organización de recicladores de oficio

Para establecer las PQR en la página web de la organización, se sugiere que la persona que desarrollo la página web sea la misma que **incorpore el formulario o sistema de PQR** en el sitio.

Se sugiere que tenga los siguientes lineamientos:



Campo de selección

Petición

Queja

Recurso

Nombre y apellido del solicitante o anónimo

Persona Natural o jurídica

Cedula de ciudadanía o Nit de la organización

Medio de respuesta
(correo, correspondencia física)

Teléfono de contacto

Objeto de la PQR

Adjuntar documento o anexo

Aviso de aceptación de condiciones

Consideraciones

Disponga de **ejemplos e imágenes** para diferenciar cada una y que el usuario pueda presentar su solicitud de acuerdo con cada una.

Se puede colocar la opción de la PQR de manera **anónima o colocar el nombre del solicitante**.

Colocar las opciones, si es anónimo dejar en blanco.

Colocar las opciones, si es anónimo dejar en blanco.

Dejar las dos opciones, para colocar correo electrónico del usuario o solicitante y dirección, ciudad, barrio.

Dejar la opción si el usuario o solicitante **desea que lo contacten por medio telefónico**.

Asignar un espacio extenso para que el usuario o **solicitante coloque su PQR**.

Se sugiere dejar un campo o espacio para que el usuario o **solicitante pueda adjuntar una fotografía, un documento o cualquier anexo** que crea pertinente o como evidencia de su PQR.

Al hacer clic en el botón enviar, **usted acepta la remisión de la PQR** a la organización de recicladores de oficio correspondiente.

Campo de selección

Permiso de tratamiento de datos

Botón de enviar

Consideraciones

Sus datos serán recolectados y tratados conforme a la **Política de Tratamiento de Datos**.

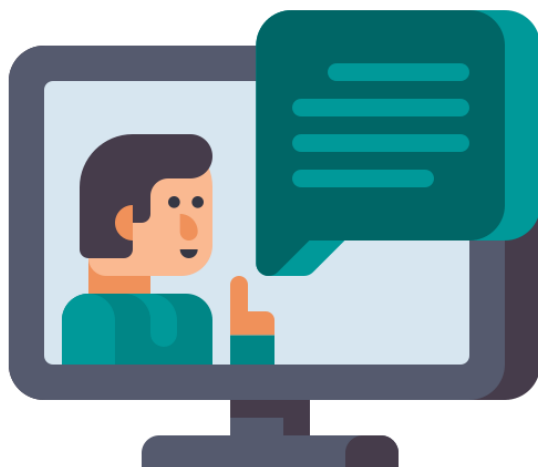
Antes de enviar la PQR se sugiere **generar una pregunta automática** para que el usuario o solicitante **revise su PQR y lo envíe con mayor seguridad**.

Ilustración 1 Página principal de la UAESP

Se recomienda habilitar un espacio para que las personas puedan **consultar el estado y trámite de la solicitud de PQR**, como se muestra en el ejemplo:



Fuente: UAESP,2023



Para recibir, atender, tramitar y responder todas los PQR por los diferentes canales de comunicación, se sugiere asignar una persona exclusivamente para esta labor o con prioridad al sistema de PQR, se pueden asignar gran parte de la jornada laboral para revisión y seguimiento exclusivo, en caso de encontrar algún PQR se sugiere analizar y designar al área o equipo de trabajo responsable. (Ley142, 1994)

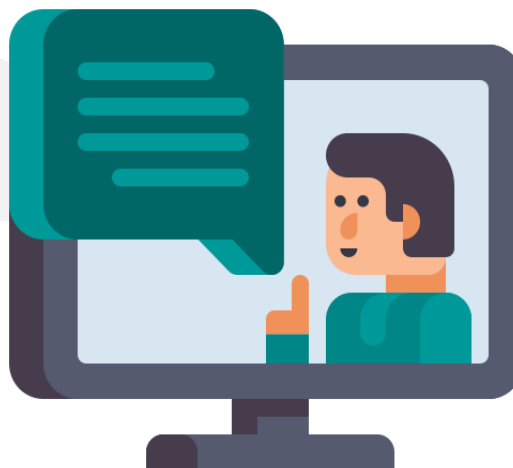
¹ Imagen 1 Tomado de: <https://www.uaesp.gov.co/content/crear-pqrd>



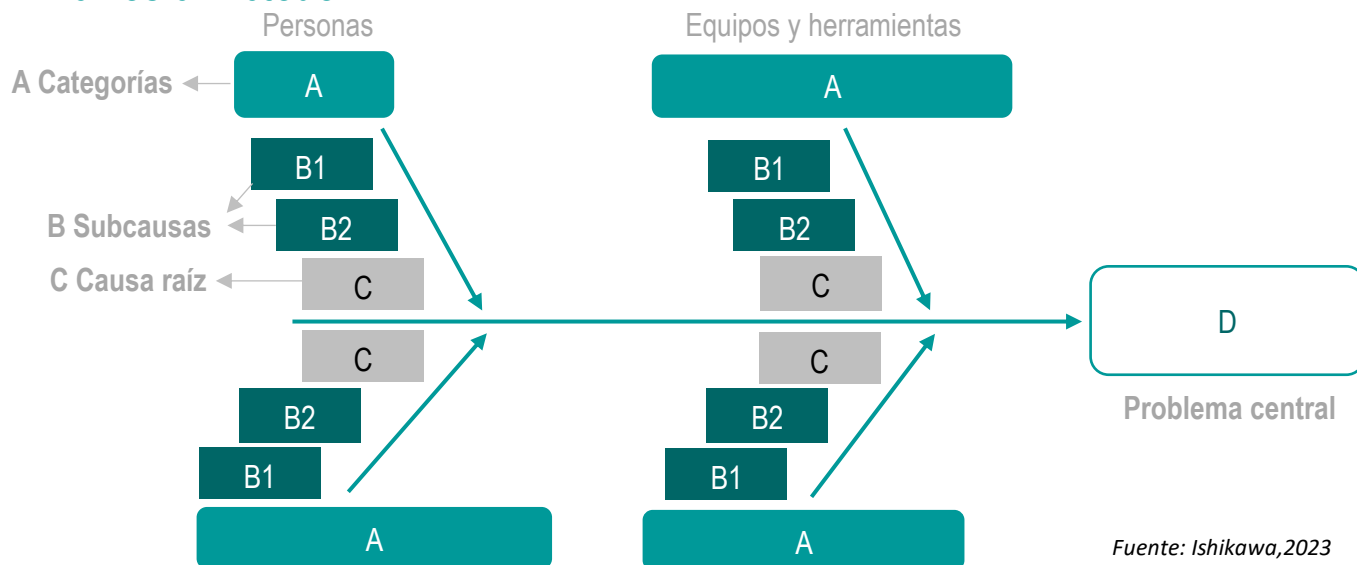
¿Cómo puedo analizar la información de la solicitud PQR?

Siempre que se genere una queja por parte de un usuario o suscriptor, dentro del sistema de PQR se determina como **una inconformidad del sistema.**

Es importante identificar las causas del tema central de la inconformidad. Se recomienda utilizar **el método espina de pescado o diagrama Ishikawa** y poder determinar la causa raíz de la queja y corregirlo para evitar la repetición del problema o inconveniente y a partir de ello también se gestiona la mejora continua de la asociación. (Santos, 2021)

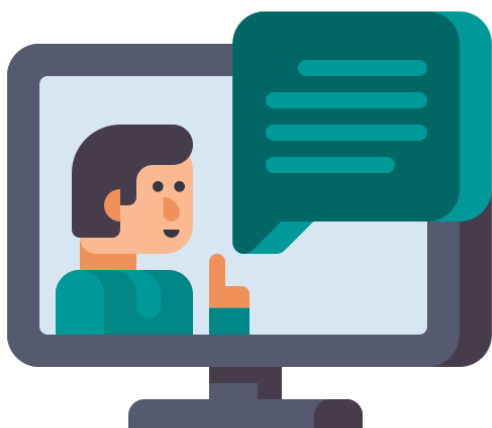


Miremos el método:



Métodos (metodologías, procesos y otros) Medición, supervisión y verificación

Fuente: Ishikawa,2023



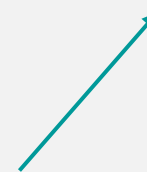
Miremos **qué significa** cada paso del método:

A) Categorías

**Cuadros marcados con letra A*

Son los factores que se van a tener en cuenta dentro de la organización para la identificación y análisis de las causas, a continuación, **algunos ejemplos de cada categoría que podrías tener en cuenta:**

- **Personas:** Causas asignadas a la falla humana, por falta de conocimiento en la labor, pérdida de la concentración, no realizó el debido procedimiento, falta de capacitación.
- **Equipos y herramientas:** Causas relacionadas a fallas en los equipos y herramientas de la asociación, una compactadora en mal estado, una moto triciclo con fallas mecánicas.
- **Métodos:** Metodologías desactualizadas o poco eficientes para el proceso, procesos no estandarizados o no documentados.
- **Medición:** Fallas en la supervisión o verificación de los procesos, errores en datos, documentos por falta de revisión o mediciones acordes a las actividades. (Santos, 2021)



Las flechas indican la estructura del método para llegar al problema central.

B) Subcausas

**Cuadros marcados con letra B*

Son las causas por las cuales se llega a la causa raíz, **se deben organizar en orden determinando** las causas principales más cerca de la línea principal de la estructura.

C) Causa raíz

**Cuadros marcados con letra C*

Es la causa principal o **causa raíz por la cual se desato la inconformidad.**

D) Problema central

**Cuadro marcado con letra D*

Se describe el **problema** central que se ha identificado.

1

¿Cómo identifico el problema central?

Para la identificación del problema central de la queja realizada, se sugiere el **análisis y revisión con todo el equipo o área relacionada con el problema**; servicio al cliente, proceso de recolección y transporte, entre otros. Esto con el fin de identificar realmente lo que quiere expresar la parte interesada y **realizar asertivamente* el análisis de causa raíz**.

En este paso se recomienda realizar un **listado de todas las posibles causas** que llevaron a la no conformidad o inconformidad, para esto es indispensable generar la pregunta: **¿Por qué? de cada una de las causas hasta llegar a la base o causa raíz**.

Ejemplo:

El reciclador o recicladora dejó desorden frente a la casa, ¿Por qué sucedió?

- *Sucedió porque el reciclador o recicladora no conoce sus deberes y la forma como se debe realizar el proceso.*

- *Porque el reciclador o recicladora no ha recibido capacitaciones...*

y así hasta ya no encontrar más respuestas y obtener la causa raíz.

2

¿Cómo identifico el problema central?

3

¿Cómo asigno las causas a cada categoría?

Luego de tener el listado de todas las causas, se van asignando las causas en su orden de acuerdo con la categoría a la que pertenecen, **se sugiere realizar este paso con el líder del proceso en el cual se generó la inconformidad, luego se aconseja comprobar la integración y lógica** de cada cadena del diagrama y sí da lugar a la realización de posibles correcciones.

* Asertividad: Habilidad social y emocional de comunicar y defender los propios derechos, ideas, sentimientos y decisiones de manera firme, respetuosa y empática, sin agredir ni menospreciar a los demás ni a uno mismo.



Cuando ya tengas diligenciada toda la estructura (Espina de pescado), **se puede realizar un análisis de las causas en las cuales puedes generar intervención y convertir esas debilidades en oportunidades** para cambios positivos en la asociación o fortalecer el proceso, tecnología, mano de obra o la que se crea pertinente para evitar la repetición de la inconformidad y contribuir al crecimiento organizacional de la asociación.

¿Qué debo tener en cuenta para realizar el **Seguimiento y Control de las PQR?**



Tips para tener en cuenta:

- Cada PQR debe tener asignado un **número consecutivo único**.
- Cada PQR debe quedar **documentado con todo su proceso y evidencias de cierre**.
- Es pertinente la **asignación de una persona** para que realice la revisión de todos los canales de comunicación formales y los canales de comunicación informales diariamente.
- Siempre ten un recordatorio, calendario de Gmail, calendario físico, libreta exclusiva para los PQR y un **orden por fecha, importancia y urgencia**.
- Los PQR que reciben de manera verbal, debes **documentarlo y dale el mismo manejo como si fuera por escrito**.

- Ten presente que, los PQR que te envía el prestador de no aprovechables, **debes responderlos contando el tiempo en que fue recibido en la organización de recicladores de oficio.**
- En el momento que es recibido, la PQR por medio de los canales formales de comunicación, **se cuenta con 15 días hábiles para dar respuesta al cliente.**
- Sí dentro de esos 15 días hábiles no se genera ninguna respuesta por parte del prestador del servicio, **dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles se considera silencio administrativo positivo**, esto quiere decir que se considera como cierto y aceptado todo lo que el usuario, suscriptor o parte interesada solicita en la PQR.
- **El usuario puede solicitar el recurso de reposición y reclamación con temas involucrados a la facturación del servicio, dentro de los 5 días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión**, En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.
- **No son procedentes los recursos solicitados**, No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.



Tiempos de respuesta:



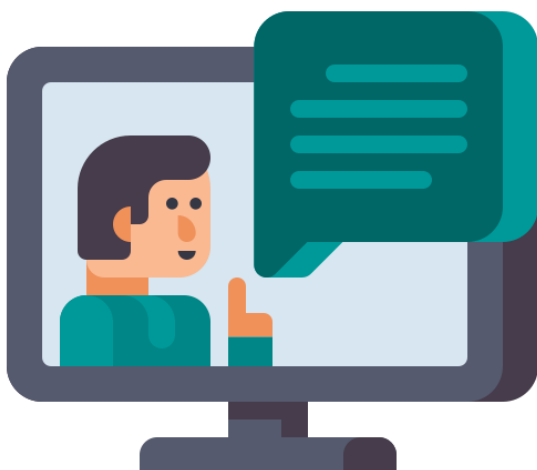


Medición de PQR:

Indicadores de medición:

- # Solicitudes **recibidas** en el periodo.
- # Solicitudes **pendientes** por gestión.
- Tipo de solicitudes (**petición, queja, recurso**).
- # Promedio de días de **respuesta**.
- **Temas más reiterados** (facturación, prestación del servicio...)
- # Solicitudes **cerradas**.

¿Qué **herramientas y recursos** necesito para consolidar el Sistema PQR?



Las siguientes **Herramientas y Recursos** te ayudarán a lograrlo.



Herramientas Tecnológicas

- Equipos de cómputo
- Tablet
- Teléfonos celulares



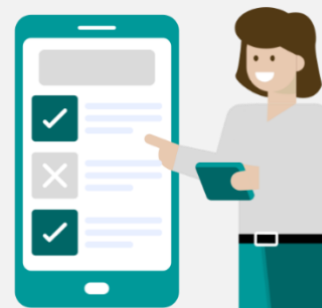
Recurso humano

- Personal disponible para la recepción, análisis, tramite, respuesta y cierre a las diferentes PQR



Recursos económicos

- Asignación de recursos económicos para la reparación al usuario si da lugar, pago de nómina al personal, mejora continua de los procesos de acuerdo con las causas estipuladas en el análisis de cada PQR.



Acceso a la información

- Internet wifi / datos móviles
- Acceso a los canales de comunicación formales e informales



Espacio físico

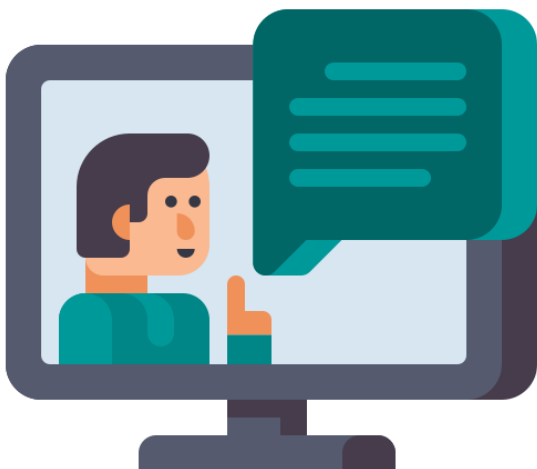
- Un lugar asignado (oficina) con los equipos y herramientas necesarias para las reuniones con el equipo de trabajo para el análisis y gestión de las PQR

Registro de las PQR ante el Sistema único de Información de Servicios Públicos Domiciliarios SUI



Primero se debe cargar ante el SUI el **documento en PDF** del proceso establecido por las organizaciones de recicladores de oficio para la recepción, tramite, respuesta y cierre de las PQR, y los **indicadores establecidos** por la asociación para la medición de los PRQ. (Superservicios, 2014)

La organización de recicladores de oficio debe cargar de manera **mensual**, a más tardar el día diez (10) del mes siguiente **el formato con los siguientes tópicos:**



En caso de que la fecha máxima de reporte no corresponda a un día hábil, el plazo, se extenderá hasta el **primer día hábil inmediatamente siguiente**. (Decreto 1077, 2015)

Tabla 2 Registro de las PQR al SUI

CÓDIGO DANE DEPARTAMENTO	CÓDIGO DANE MUNICIPIO	CÓDIGO DANE CENTRO POBLADO	RADICADO RECIBIDO	FECHA DE RADICACIÓN
--------------------------	-----------------------	----------------------------	-------------------	---------------------

Código DANE Departamento

Corresponde a la codificación dada por el DANE a la división político-administrativa de Colombia, **con la siguiente estructura: DD.** (Resolución20181300076635, 2018)



Código DANE Municipio

Corresponde a la codificación dada por el DANE a la división político-administrativa de Colombia, **con la siguiente estructura: MMM.** (Resolución20181300076635, 2018)

Tipo Asentamiento (Código DANE Centro Poblado)

Corresponde a la codificación dada por el DANE a la división político-administrativa de Colombia, **con la siguiente estructura: CCC.** (Resolución20181300076635, 2018)

Radicado Recibido

Corresponde a una cadena alfanumérica de máximo 20 caracteres, con el que **se identifica el radicado de recepción**, asignado por la asociación al derecho de petición recibido de forma verbal, escrita o por cualquier otro medio. Incluye los derechos de petición recibidos de terceros por traslado de competencia. (Resolución20181300076635, 2018)

Fecha Radicación

Fecha en la cual fue radicado el derecho de petición por el usuario o suscriptor. El diligenciamiento de este campo debe corresponder con el formato tipo fecha **dd-mm-aaaa**.
Ejemplo: La fecha "Primero de marzo de 2006" se registra como 01-03-2006.
(Resolución20181300076635, 2018)

Tabla 3 Registro de la PQR al SUJ

TIPO DE TRÁMITE	CAUSAL	DETALLE DE LA CAUSAL	NUID, NUIS O CUENTA CONTRATO	NÚMERO O IDENTIFICADOR DE FACTURA
-----------------	--------	----------------------	------------------------------	-----------------------------------

Tipo de trámite

Corresponde a un código que hace referencia a la **clasificación del derecho de petición**, es decir, a la actuación que contempla la solicitud presentada, de acuerdo con la siguiente tabla. (Resolución20181300076635, 2018)

Tabla 4 Tipo de solicitud ante el SUI

Código	Tipo de tramite
1	Petición
2	Queja
4	Recurso de reposición
5	Recurso de reposición y subsidiario a apelación

Causal

En este detalle deberá indicar, de acuerdo con la siguiente tabla, **a qué grupo de causales se debe aplicar el derecho de petición**: (Resolución20181300076635, 2018)

Tabla 5 Tipo de causal de la PQR ante el SUI

Código	Grupo Causal
F	Facturación
P	Prestación

Detalle de la causal

Corresponde al **código de tres dígitos** asignado a la razón del derecho de petición que se encuentra publicado en la página www.sui.gov.co y que hace parte integral de la presente resolución, en caso de que las causales definidas no se encuentren acordes con la situación real del prestador, este deberá **solicitar a través de mesa de ayuda, la creación de una nueva causal**. (Resolución20181300076635, 2018)

Número de cuenta contrato NUID / NUIS

Es el Número Único de Identificación del Suscriptor o usuario, domicilio o predio con el cual la empresa **identifica a sus suscriptores**, hace referencia al **NUID y/o al NUIS**. Este número debe ser único e inmodificable, en caso de que la reclamación o petición sea anónima o generalizada el prestador debe colocar en este campo 0000.

Número o Identificador de Factura

Es una cadena alfanumérica de máximo 20 caracteres del **número o identificador de la factura objeto de la petición**, asignada por el prestador del servicio público el cual **debe coincidir con el número de factura impreso**.

- Cuando la solicitud sea por más de una factura cada una de ellas deberá tener un **registro independiente** con el mismo número de radicación.
- Cuando la petición no esté relacionada con la factura, en este campo se debe colocar la letra **N.** (Resolución 20181300076635, 2018)

Tabla 6 Registro de la respuesta de la PQR ante el SUI

TIPO DE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	RADICADO DE RESPUESTA	TIPO DE NOTIFICACIÓN	FECHA TRASLADO SSPD
-------------------	--------------------	-----------------------	----------------------	---------------------

Tipo respuesta

Corresponde al **código asignado al resultado final** que ha tenido la petición efectuada por el suscriptor o usuario, conforme con la siguiente tabla: (Resolución 20181300076635, 2018)

Tabla 7 Tipo de respuesta ante el SUI

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
1	Accede
2	Accede parcialmente
3	No Accede

4	Confirma
5	Modifica
6	Revoca
7	Rechaza
8	Traslada por competencia
9	Pendiente de respuesta
10	Sin respuesta
11	Archiva

Fuente: Resolución 20181300076635, 2018

Fecha de respuesta

Fecha en la cual se le dio **respuesta a la solicitud** del suscriptor o usuario. Debe corresponder al formato **dd-mm-aaaa**. (Resolución 20181300076635, 2018)

Radicado de respuesta

Es una cadena alfanumérica definida por el prestador que **corresponde al radicado de la respuesta** dada a la solicitud del suscriptor o usuario. Solamente en el caso en que el Tipo de Respuesta corresponda a los códigos 9 (Pendiente de respuesta) o 10 (Sin respuesta), este campo se deberá estar vacío. (Resolución 3046, 2012)

Tipo de notificación

Corresponde al tipo de **notificación efectuada**, de acuerdo con la siguiente codificación:

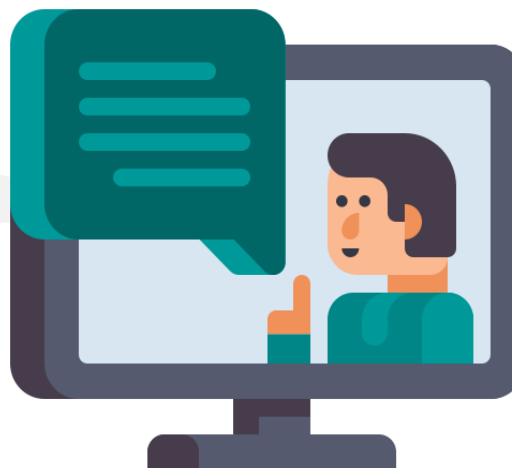
Tabla 8 Tipo de notificación de la PQR

Código	Tipo de Notificación
1	Notificación Personal
2	Notificación por Aviso
3	Notificación por Conducta Concluyente
4	No Requiere Notificación
5	Pendiente o en trámite de notificación

Fecha traslado SSPD

Corresponde a la fecha en que el prestador **envía por correo o radica en la Superintendencia de Servicios Públicos**, según el caso, el expediente para el trámite del Recurso de Apelación. El diligenciamiento de este campo es **obligatorio cuando el “Tipo de Trámite” es igual a 5** (Recurso de Reposición en subsidio de Apelación).

Tenga en cuenta los siguientes **aspectos normativos:**



- La vinculación de catastros deberá realizarse **con la dirección y la cuenta contrato o número único de identificación del usuario**, de tal forma que el trámite de las Peticiones Quejas y Recursos (PQR) se realice a partir la cuenta contrato. **Artículo 2.3.2.5.2.4.2.-Decreto 596 de 2016.** (Decreto596, 2016)
- El recibo de las PQR debe realizarse en los términos y medios dispuestos por el Código de Procedimiento Administrativo y de los Contencioso Administrativo **Artículo 2.3.2.5.2.4.3. Decreto 596 de 2016.** (Decreto596, 2016)
- Las PQR relacionadas con las cantidades de residuos aprovechables facturadas, aforos y aspectos operativos relacionados con horarios y frecuencias, deberán ser trasladadas a más tardar dentro de los **5 días siguientes**, a la persona prestadora de la actividad de aprovechamiento, **Artículo 2.3.2.5.2.4.4.-Decreto 596 de 2016.** (Decreto596, 2016)

Proceso para el cargue de información (Superservicios, 2014)

PASO 1

Se debe ingresar a la página web <http://www.sui.gov.co>, y luego se diligencia el usuario y contraseña, selecciona **Ingresar**.

Ilustración 2 Ingreso al Sistema Único de Información

Ingreso para usuarios registrados

Usuario

Contraseña

INGRESAR

PASO 2

Ir al cuadro de cargue de la información y seleccionar la opción **P.R.Q.**, luego seleccionar la opción **cargue de la información del mes**.

Ilustración 3 Cargue de la información al SUI

Cargue de Información

- Aseo
- Centro de Soporte
- CONTRIBUCIONES
- Encuesta NSC Prestadores
- Estados financieros
- Gobierno NIF
- Obligaciones Financieras Ante SSPD
- P.Q.R.**

Agenda de Cargue

Consulta de reportes de cargue

Estado:

Año:

Periodicidad:

Generar reporte en:

Cargues del mes

[Cargue de información del mes](#)

Aparecerá una **ventana externa** en la que deberemos realizar el cargue de los documentos, como **cargue masivo**.

TAMBIÉN PUEDES CONSULTAR LOS SIGUIENTES MENÚS RECOMENDADOS PARA TENER MÁS INFORMACIÓN



MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN Y LAS
COMUNICACIONES

mintic.gov.co



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

www.superservicios.gov.co



teresuelvo.superservicios.gov.co

Puedes consultar la página web de **MINTIC**, para tener más información acerca de cómo el gobierno diseña, adopta y promueve las políticas, planes, programas y proyectos del sector de las **Tecnologías de la Información y las Comunicaciones**.

Puedes consultar la página web de la **Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios**, y en Atención y servicios a la ciudadanía conocer más sobre el Sistema PQR.

Consulta la **plataforma virtual de trámites y servicios TE RESUELVO de superservicios**, si necesitas presentar PQR a la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas.

Bibliografía

- Decreto 1077. (2015). *Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio*. Colombia : Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio de Colombia .
- Decreto 596. (2016). *Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1077de 2015 en lo relativo con el esquema de la actividad de aprovechamiento del servicio público de aseo y el régimen transitorio para la formalización de los recicladores de oficio*. Bogotá D.C. : Ministerio de vivienda, ciudad y territorio.
- Ley 142. (1994). *Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones*. Bogotá D.C.: Departamento administrativo de la función pública .
- Resolución 20181300076635. (2018). *Por la cual se modifica el Anexo de la Resolución número SSPD 20151300054575*. Colombia : Superservicios .
- Resolución 3046. (2012). *Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de PQR*. Colombia : Departamento Administrativo de la Presidencia de la república .
- Santos, G. A. (2021). *El uso del diagrama de Ishikawa para identificar las causas raíz de las problemáticas empresariales*. La Técnica: Revista de las Agrociencias. Obtenido de : https://doi.org/10.33936/la_tecnica.v0i26.3485
- Superservicios. (2014). *Manual para el reporte de información de cargue masivo* . Bogotá D.C.: Superintendencia de servicios públicos domiciliarios .

Ilustraciones

Ilustración 1 Página principal de la UAESP	14
Ilustración 2 Ingreso al Sistema Único de Información	28
Ilustración 3 Cargue de la información al SUI.....	28

Tablas

Tabla 1 Ejemplo del personal responsable en la gestión de PQR.....	10
Tabla 2 Registro de las PQR al SUI	22
Tabla 3 Registro de la PQR al SUI.....	23
Tabla 4 Tipo de solicitud ante el SUI.....	24
Tabla 5 Tipo de causal de la PQR ante el SUI.....	24
Tabla 6 Registro de la respuesta de la PQR ante el SUI.....	25
Tabla 7 Tipo de respuesta ante el SUI.....	25



