

	PROCEDIMIENTO PARA ATENDER PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código: PR-AD-01
		Versión: 02
		Fecha: 18/06/2025

1. OBJETIVO:

Recibir, tramitar, atender y resolver oportunamente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y recursos, verbales o escritos, presentados por nuestros suscriptores, suscriptores potenciales o usuarios, que estén relacionados con los servicios que presta Servicios Públicos Yalí S.A. E.S.P., asegurando el cumplimiento de los términos de conformidad con lo establecido en la Ley 142 de 1994 y la Ley 1755 de 2015.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde la atención y recepción de todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y recursos presentados frente a los servicios que presta Servicios Públicos Yalí S.A. E.S.P.

Este procedimiento inicia con la recepción verbal o escrita de la petición, queja, reclamo, sugerencia y recurso; análisis y clasificación de los requerimientos presentados por los usuarios y/o usuarios potenciales en la oficina de atención al usuario o por los diferentes canales de comunicación que la empresa disponga, y finaliza con el seguimiento, respuesta y cierre de la PQR, para continuar con la evaluación retroalimentación del servicio y la implementación de acciones para la mejora continua del proceso.

3. DEFINICIONES

PQR: Peticiones, Quejas y Reclamos

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

Suscriptor potencial: Persona que ha iniciado consultas para convertirse en suscriptor y/o usuario del servicio público ofrecido por la persona prestadora.

Usuario: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario de un inmueble en donde éste se presta, o como receptor directo del servicio, equiparando este último con el término consumidor.

Petición: Cualquier solicitud que se le haga al prestador, y debe estar relacionada con el servicio mismo que presta. Por ejemplo, de conexión, de cambio de diámetro de acometida, de cambio de uso, de información y explicación sobre tarifas o condiciones del servicio.

Queja: Medio por el cual el usuario coloca en manifiesto su inconformidad con la actuación de un determinado o determinados funcionarios del prestador, o su inconformidad con la forma y condiciones en que se presta el servicio, pudiéndose

	PROCEDIMIENTO PARA ATENDER PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código: PR-AD-01
		Versión: 02
		Fecha: 18/06/2025

acompañar con una petición para que el prestador realice los actos necesarios y evitar que se persistan los actos que ocasionan la inconformidad.

Reclamo: Es la expresión o manifestación de disgusto, inconformidad o descontento, contra una persona o entidad por hechos o actos relacionados con el cumplimiento de la misión, objetivos y funciones que deben cumplir sus funcionarios. Buscando que el prestador revise la facturación del servicio. Este no puede exigir la cancelación de la factura para atender la solicitud.

Sugerencia: Es una propuesta o recomendación que un ciudadano hace para mejorar la prestación de un servicio o la entidad que lo ofrece. Las sugerencias son parte de las PQR, que son un derecho de los ciudadanos.

Derecho de petición: Se considera derecho de petición la solicitud de reconocimiento de un derecho, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos, presentados por los suscriptores o usuarios a los prestadores, respecto de la facturación, suspensión, terminación y corte del servicio, negativa a la disponibilidad, prestación efectiva del servicio y en general a cualquier controversia, solicitud o requerimiento que surja frente a la prestación de un servicio público domiciliario o por incumplimiento a lo previsto en los contratos, incluido el de condiciones uniformes.

Respuesta: Resultado de la investigación, y decisión adoptada por la empresa a las peticiones, quejas y reclamos presentadas por el usuario.

Recurso de reposición: Medio con el que cuenta el peticionario para solicitar la revisión de la decisión que tomó la Empresa en temas relacionados con la negativa del contrato de prestación del servicio, suspensión, terminación, corte y facturación. Este recurso deberá ser presentado por escrito dentro los 5 días siguientes a la fecha de conocimiento o notificación de la respuesta dada a la PQR, ante la Empresa.

Recurso de apelación: Este recurso deberá interponerse como subsidiario del Recurso de Reposición, y será la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios quien decida si lo actuado por la Empresa se ajusta o no a los derechos y deberes de los usuarios, así como a la normatividad vigente.

Recurso de queja: Este recurso procederá cuando la Empresa no conceda el recurso de apelación. Deberá interponerse ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios dentro de los 5 días siguientes a la fecha de conocimiento o notificación de la respuesta dada a la PQR.

Silencio administrativo positivo (S.A.P.): Es el vencimiento del término de respuesta una vez pasados 15 días hábiles siguientes de haber presentado al cliente o suscriptor una queja sin que se responda, y salvo que se demuestre que este auspició la demora, o que

	PROCEDIMIENTO PARA ATENDER PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código: PR-AD-01
		Versión: 02
		Fecha: 18/06/2025

se requirió de la práctica de pruebas, de lo contrario se entenderá que ha sido resuelto en forma favorable al cliente.

4. PERFIL DEL RESPONSABLE

El procedimiento será aplicado por la auxiliar administrativa para el diligenciamiento de las PQR, los coordinadores operativos responsables de dar respuesta al usuario y la gerencia, quien dará trámite a los recursos de reposición.

5. GENERALIDADES

Causales de peticiones: Son las diferentes solicitudes presentadas por el usuario a fin de que la empresa le suministre un bien o servicio. Entre las principales tenemos:

- Solicitud de conexión
- Solicitud de suministro e instalación de medidor y/o accesorios
- Solicitud de actualización de datos
- Información sobre los consumos
- Solicitud de financiación o convenio de pagos

Causales de quejas: Son todas aquellas actuaciones realizadas por los funcionarios que afecten negativamente al usuario. Entre las principales tenemos:

- Negligencia
- Falta de oportunidad en la respuesta
- Agresión verbal o física

Causales de reclamación: Son todos aquellos motivos frente a la facturación que generen reclamo ante SERVICIOS PÚBLICOS YALÍ S.A. E.S.P., entre las más comunes están:

- Las que tienen que ver con la inconformidad con el consumo, en el servicio de acueducto y alcantarillado, y la tarifa cobrada o descuento por predio desocupado, en el servicio de aseo

Las PQR pueden ser presentadas personalmente, por escrito, por correo certificado, telefónicamente y/o por correo electrónico, con copia de la factura de servicios públicos cuando sea necesario, indicando claramente el motivo y lo que espera de Servicios Públicos Yalí S.A. E.S.P. El peticionario cuenta con cuatro canales para la presentación de su petición, queja o reclamo:

- a) Oficina, de manera presencial,
- b) Vía telefónica (3137714968),
- c) página web (<https://serviciospublicosyali.com.co/pqr/>),
- d) correo electrónico (sp@serviciospublicosyali.com.co).

Las respuestas de PQR se notificarán al usuario conforme a lo señalado en la Ley 1755 de 2015.

	PROCEDIMIENTO PARA ATENDER PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código: PR-AD-01
		Versión: 02
		Fecha: 18/06/2025

Los tiempos de trámite y respuestas a las PQRS ajustan a lo establecido en los artículos 154, 155, 158 y 159 de la Ley 142 de 1994 y demás normas aplicables. Las PQR deben ser resueltas en el término de 15 días hábiles contados a partir del mismo día de recibido (Artículo 158 de Ley 142 de 1994).

Con el propósito de evitar la configuración de Silencio Administrativo Positivo (SAP) los responsables del proceso deberán cumplir con el tiempo establecido por la normativa legal vigente.

Todas las respuestas deben ser notificadas.

Al dar respuesta a un usuario, se le debe informar la opción de recurso de reposición y el subsidio de apelación, según lo establecido en el Artículo 154, inciso 3, de la Ley 142 de 1994.

Si el recurso de reposición revoca la decisión antes tomada, no es necesario trasladar el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD.

Los recursos de reposición se responderán a través de oficio debidamente radicado.

El expediente del reclamo cuando se presentan recursos de apelación se envía foliado a la SSPD, según trámite establecido en la normatividad vigente.

Cuando se considere necesario, se realizan las mediciones y acciones que promuevan el mejoramiento del proceso.

Las sugerencias se reciben por medio del buzón que se encuentra en el área de atención al usuario, los cuales son revisadas mensualmente, con el fin de entregarlas al área que corresponda para su respectivo análisis y toma de acciones respectivas.

Al momento de presentar una petición, queja o reclamación, el interesado deberá suministrar a la Empresa Servicios Públicos Yalí S.A. E.S.P. la siguiente información, la cual está especificada en el formato FO-AD-08 Formato único para presentar PQR:

- Nombre e identificación de quien presenta la PQR
- Dirección de predio y código suscriptor
- Descripción clara de los motivos de la PQR y la indicación precisa de lo que se pretende.
- Indicar claramente la dirección para recibo de respuesta, el número telefónico y correo electrónico, en caso de solicitar la notificación por este medio electrónico
- Relación de los documentos que anexa o pruebas que solicita, (si aplica)
- Firma del peticionario (si aplica)
- Los requisitos para la presentación de la petición verbal o por medio electrónico, son los mismos que para la petición escrita, en cuyo caso deberán ser consignados por el



**PROCEDIMIENTO PARA ATENDER PETICIONES,
QUEJAS Y RECLAMOS**

Código: PR-AD-01

Versión: 02

Fecha: 18/06/2025

funcionario que atendió su solicitud en el sistema de información empresarial destinado para tal fin

- En todos los casos una vez radicado el PQR, el usuario recibirá el número de radicado que proporciona Servicios Públicos Yalí S.A. E.S.P.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ÍTEM	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DEL CÓMO SE HACE	REGISTRO
5.1	Recibir la información del usuario, solicitar y verificar documentos adicionales, si se requieren	La auxiliar administrativa o funcionario encargado, recibe la información suministrada por el usuario, en formas verbal, escrita, telefónica, email y/o correo, la cual se registra en el formato FO-AD-08 Formato único para presentar PQR, se firma y se solicita firma al usuario, se le entrega copia si lo requiere	FO-AD-08 Formato único para presentar PQR y anexos
5.2	Verificar información de PQR	La auxiliar administrativa o funcionario encargado, dependiendo del tipo de solicitud, se procede a verificar la información de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> - Petición: Se verifica que la información aportada cumpla con los requisitos establecidos por Servicios Públicos Yalí S.A. E.S.P. para cada tipo de solicitud - Queja: Se verifican los datos que permitan investigar el caso y dar solución al mismo - Reclamo: Se verifica que las facturas correspondan al inmueble donde se presenta la PQR 	FO-AD-08 Formato único para presentar PQR FO-AA-01 Cambio e instalación de medidor
5.3	Redireccionar la PQR	Una vez realizado el registro, la auxiliar administrativa o funcionario encargado procede a remitirla al área encargada de su atención	FO-AD-08 Formato único para presentar PQR
5.4	Evaluar necesidades de visita	Los coordinadores, el ingeniero y la gerencia, evalúan si de acuerdo con la información suministrada, es necesario realizar visita a fin de obtener mayores evidencias y soportes para responder la PQR.	FO-AD-08 Formato único para presentar PQR
5.5	Dar solución a la PQR	El funcionario responsable, con base en los soportes disponibles, da solución a lo expuesto por el usuario en forma tan que se garantice la atención de la PQR; éste puede apoyarse en los asesores jurídicos, tarifario, contable, de acuerdo al grado de dificultad que presente la PQR. Si como respuesta a un reclamo se origina devolución de dinero, este se reconoce al usuario como saldo a favor en la próxima factura o se informa en el respectivo oficio de respuesta el monto, la forma de devolución y la fecha en la cual se hará efectiva; en el caso del servicio de aseo, el cual se realiza a través	Informe y acta de visita Registro de novedades facturación conjunta con EPM FO-AD-07 Formato reajuste tasa aseo



**PROCEDIMIENTO PARA ATENDER PETICIONES,
QUEJAS Y RECLAMOS**

Código: PR-AD-01

Versión: 02

Fecha: 18/06/2025

		<p>de facturación conjunta con EPM, las devoluciones operan de la siguiente manera:</p> <p>Si el reclamo obedece a inmueble vacío o desocupado, se debe enviar reporte al área encargada de facturación por parte de Servicios Públicos Yalí S.A. E.S.P. para que en la próxima facturación envíe las novedades a EPM.</p> <p>Si el reclamo obedece a la facturación de servicio no prestado, la petición debe ser tramitada para el respectivo desembolso al usuario, acompañado del FO-AD-07 Formato reajuste tasa aseo, para la autorización de devolución, firmado por la gerencia, el cual el usuario debe llevar a EPM para que en la próxima facturación le reconozca como abono a la factura el valor de la tasa de aseo a descontar.</p>	
5.6	Registrar respuestas de PQR	La auxiliar administrativa o funcionario encargado, consigna en el libro de registros la información de la respuesta o solución definitiva de la PQR, incluyendo el número del radicado del oficio con el cual se le respondió al usuario y el consecutivo respectivo de la PQR, respetando el término dado por la ley para no incurrir en el Silencio Administrativo Positivo S.A.P.	FO-AD-08 Formato único para presentar PQR Oficio de respuesta Acta de visita y demás soportes de PQR
5.7	Notificar el usuario	De acuerdo al servicio, se notifica al usuario de la siguiente manera: La auxiliar administrativa o funcionario encargado se comunica con el usuario a través del canal registrado por el mismo para recibir la respuesta, para informarle que su PQR está resuelta y se procede a enviar respuesta escrita al inmueble en el cual se hizo revisión o a través del correo electrónico o WhatsApp suministrados por el usuario.	Oficio de respuesta Correo certificado Registro de llamadas telefónicas (fecha, hora, # PQR, nombre de quien atiende, observaciones)
5.8	Realizar seguimiento y elaborar informes estadísticos	La auxiliar administrativa o funcionario encargado realiza seguimiento permanente a la atención de PQR para evitar el vencimiento de términos y mensualmente elaborar los informes para la Superintendencia con las PQR del mes y las remite al responsable de su cargue en el aplicativo SUI, dentro de los plazos establecidos	Informes estadísticos
5.9	Tomar acciones	De acuerdo a los resultados presentados en la medición de los indicadores y en la encuesta de satisfacción, se aplica el procedimiento para el control del producto o servicio no conforme según sea el caso	Acciones correctivas, preventivas y de mejora
5.10	Conservar documentación	La auxiliar administrativa o funcionario encargado conserva los documentos de acuerdo al programa de gestión documental y a lo contemplado en la tabla de retención documental	Serie documental de PQR por cada mes con todos los soportes

	PROCEDIMIENTO PARA ATENDER PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código: PR-AD-01
		Versión: 02
		Fecha: 18/06/2025

7. REQUISITOS ANEXOS PARA PRESENTACIÓN DE PQR

7.1 Petición de instalación de los servicios de acueducto y alcantarillado

Para la solicitud de conexión del servicio de acueducto, será necesario acreditar el cumplimiento de las condiciones establecidas en el artículo 2.3.1.3.2.2.6 del Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015:

1. Estar ubicado dentro del perímetro de servicio, tal como lo dispone el parágrafo segundo del artículo 12 de la Ley 388 de 1997
2. Contar con la Licencia de Construcción cuando se trate de edificaciones por construir, o la cédula catastral en el caso de obras terminadas.
3. Estar ubicado donde cuenten con vías de acceso o espacios públicos y redes de acueducto o alcantarillado requeridas para adelantar las redes locales y las conexiones domiciliarias que permitan atender las necesidades del inmueble.
4. Estar conectado al sistema público de alcantarillado, cuando se pretenda la conexión al servicio de acueducto, salvo lo establecido en el inciso final del artículo 2.3.1.3.2.1.3. de este decreto. El artículo 2.3.1.3.2.1.3 establece que "Los servicios de acueducto y alcantarillado deben ser solicitados de manera conjunta, salvo en los casos en que el usuario o suscriptor disponga de fuentes alternas de aprovechamiento de aguas, sean éstas superficiales o subterráneas y el caso de los usuarios o suscriptores que no puedan ser conectados a la red de alcantarillado."
5. Contar con un sistema de tratamiento y disposición final adecuada de aguas residuales debidamente aprobado por la autoridad ambiental competente, cuando, no obstante, ser usuario o suscriptor de la red de acueducto, no existe red de alcantarillado en la zona del inmueble.

7.2 Cambio de nombre del suscriptor en la factura

1. Fotocopia del Impuesto Predial del último periodo con número de matrícula claramente identificado a nombre de quien se realizará el cambio de suscriptor o copia del Certificado de Tradición y Libertad vigente menor a 3 meses o cualquier otro documento oficial en el cual se pueda constatar la dirección del inmueble
2. Fotocopia de cédula de ciudadanía del nuevo propietario. Si es apoderado debe presentar el poder original notariado donde se aclara la fecha o caducidad de este documento
3. Fotocopia de la factura de acueducto y alcantarillado

7.3 Reajuste en la tasa de aseo

Para este trámite, que incluye el cobro de la tasa de aseo en inmueble vacío, el usuario sólo debe la fotocopia de la factura de energía.

	PROCEDIMIENTO PARA ATENDER PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código: PR-AD-01
		Versión: 02
		Fecha: 18/06/2025

RESUMEN DE ANEXOS

DOCUMENTO REQUERIDO	ENTIDAD QUE LO EXPIDE
Petición de instalación de los servicios de acueducto y alcantarillado	
Fotocopia de cédula de ciudadanía	
Licencia de construcción	Secretaría de Planeación, Obras Públicas y Desarrollo Rural
Permiso de rotura de vía	
Estratificación	
Fotocopia de ficha catastral	Tesorería municipal – Secretaría de Hacienda
Certificado de conexión al sistema de alcantarillado	Presidente junta de acción comunal
Certificado de pozo séptico	Unidad de Gestión Ambiental – UGAM
Cambio de nombre del suscriptor en la factura	
Fotocopia de cédula de ciudadanía	
Impuesto predial Certificado de tradición y libertad	Tesorería municipal – Secretaría de Hacienda Superintendencia de Notariado y Registro
Fotocopia de la factura de servicios públicos	Servicios Públicos Yalí S.A. E.S.P.
Reajuste en la tasa de aseo	
Fotocopia de la factura de energía	Empresas Pública de Medellín

8. BASE LEGAL

Constitución Política de Colombia

Artículo 23: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

Ley 1755 de 2015

Capítulo III, Artículo 33. Derecho de petición de los usuarios ante instituciones privadas. Sin perjuicio de lo dispuesto en leyes especiales, a las Cajas de Compensación Familiar, a las Instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral, a las entidades que conforman el sistema financiero y bursátil y a aquellas empresas que prestan servicios públicos y servicios públicos domiciliarios, que se rijan por el derecho privado, se les aplicarán en sus relaciones con los usuarios, en lo pertinente, las disposiciones sobre derecho de petición previstas en los dos capítulos anteriores.

	PROCEDIMIENTO PARA ATENDER PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código: PR-AD-01
		Versión: 02
		Fecha: 18/06/2025

Título II, Capítulo I:

Artículo 13: Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades.

Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

Artículo 15. Presentación y radicación de peticiones.

Artículo 16. Contenido de las peticiones.

Artículo 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito.

Artículo 18. Desistimiento expreso de la petición.

Artículo 20. Atención prioritaria de peticiones.

Artículo 21. Funcionario sin competencia.

Artículo 22. Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones.

Artículo 23. Deberes especiales de los personeros distritales y municipales y de los servidores de la Procuraduría y la Defensoría del Pueblo.

Capítulo II:

Artículo 24. Informaciones y documentos reservados.

Artículo 25. Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva.

Artículo 26. Insistencia del solicitante en caso de reserva.

Artículo 27. Inaplicabilidad de las excepciones.

Artículo 28. Alcance de los conceptos.

Artículo 29. Reproducción de documentos.

Artículo 30. Peticiones entre autoridades.

Artículo 31. Falta disciplinaria

Ley 142 de 1994

"Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones"

Título VIII, Capítulo VII: Defensa de los usuarios en sede de la empresa:

Artículo 152 DERECHO DE PETICIÓN Y DE RECURSO. Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos. Las normas sobre presentación, trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, de modo que, en cuanto la ley no disponga otra cosa, se proceda de acuerdo con tales costumbres.

Artículo 153 DE LA OFICINA DE PETICIONES Y RECURSOS. Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una "Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos", la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa. Estas "Oficinas" llevarán una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron. Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.

Artículo 154 DE LOS RECURSOS. 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

	PROCEDIMIENTO PARA ATENDER PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código: PR-AD-01
		Versión: 02
		Fecha: 18/06/2025

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. 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. El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (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. De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la empresa que enumera el inciso primero de este artículo debe hacerse uso dentro de los cinco días siguientes a aquel en que la empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, en la forma prevista en las condiciones uniformes del contrato. Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario. Las empresas deberán disponer de formularios para facilitar la presentación de los recursos a los suscriptores o usuarios que deseen emplearlos. La apelación se presentará ante la superintendencia.

Artículo 155 DEL PAGO Y DE LOS RECURSOS. Ninguna empresa de servicios públicos podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Salvo en los casos de suspensión en interés del servicio, o cuando esta pueda hacerse sin que sea falla del servicio, tampoco podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos.

Artículo 156 DE LAS CAUSALES Y TRÁMITE DE LOS RECURSOS. Los recursos pueden interponerse por violación de la ley o de las condiciones uniformes del contrato. En las condiciones uniformes de los contratos se indicará el trámite que debe darse a los recursos, y los funcionarios que deben resolverlos.

Artículo 157 DE LA ASESORÍA AL SUSCRIPTOR O USUARIO EN EL RECURSO. Las personerías municipales deberán asesorar a los suscriptores o usuarios que deseen presentar recursos, cuando lo soliciten personalmente.

Artículo 158 DEL TÉRMINO PARA RESPONDER EL RECURSO. De conformidad con lo establecido en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, toda entidad o persona vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos, prestadora de los servicios públicos domiciliarios de que trata la citada ley, tiene la obligación de resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscriptores o usuarios en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciera, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que

	PROCEDIMIENTO PARA ATENDER PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código: PR-AD-01
		Versión: 02
		Fecha: 18/06/2025

haya lugar conforme a la ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.

PARÁGRAFO. Para los efectos del presente capítulo, se entiende que la expresión genérica de "petición", comprende las peticiones en interés particular, así como las quejas y los recursos que presente un suscriptor o usuario.

Artículo 159 DE LA NOTIFICACIÓN DE LA DECISIÓN SOBRE PETICIONES Y RECURSOS. La notificación de la decisión sobre un recurso o una petición se efectuará en la forma prevista por el Código Contencioso Administrativo. El recurso de apelación sólo se puede interponer como subsidiario del de reposición ante el Gerente o el representante legal de la Empresa, quien deberá en tal caso remitir el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Una vez presentado este recurso al mismo se le dará el trámite establecido en el Código Contencioso Administrativo. Si dentro del trámite de la apelación, la Superintendencia de Servicios Públicos estima necesario practicar pruebas o el recurrente las solicita, deberá informar por correo certificado a las partes, con la indicación de la fecha exacta en que vence el término probatorio, que no puede ser superior a treinta (30) días hábiles, prorrogables hasta por otro tanto.

PARÁGRAFO. Una vez presentado en forma subsidiaria el recurso de apelación, las partes podrán sustentar y aportar pruebas a la Superintendencia para que sean tenidas en cuenta al momento de resolver en segunda instancia.

Contrato de condiciones uniformes, "Por el cual se establece el contrato de condiciones uniforme entre el prestador y el usuario", emitido por Servicios Públicos Yalí S.A. E.S.P.

9. CONTROL DE REGISTROS Y/O FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE
FO-AD-08	Formato único para presentar PQR
RG-AD-01	Registro de PQR
FO-AA-01	Cambio e instalación de medidor
RG-AD-03	Registro nuevo suscriptor
	Acta y/o informe de visita
RG-AD-01	Reporte para refacturación y/o devolución
FO-AD-07	Formato reajuste tasa aseo
	Oficio

10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Ítem modificado	Descripción
2	18/06/2025	1, 5, 7 y 8	Ítem 1 y 5 se modifican Ítem 7 Se adiciona con requisitos Ítem 8 se modifica y complementa