

	MANUAL GESTIÓN PQRS	Código: AU-M-001
		Versión: V2
	GESTIÓN ECOCAPITAL S.A.S.E.S.P.	Fecha: 31/05/2026
	NIT: 901.832.736-7	Página 1 de 16



MANUAL GESTIÓN PQRS

GECOCAPITAL

Versión 2026



(+57) 3181399405



ecocapitalesp@gmail.com



Av. Cra 129 No. 17 f - 36

	MANUAL GESTIÓN PQRS	Código: AU-M-001
		Versión: V2
	GESTIÓN ECOCAPITAL S.A.S.E.S.P.	Fecha: 31/05/2026
	NIT: 901.832.736-7	Página 2 de 16

INTRODUCCIÓN

GESTIÓN ECOCAPITAL S.A.S. E.S.P. pertenece al sector de los servicios públicos domiciliarios, específicamente en la actividad de aprovechamiento, la cual constituye un pilar fundamental para el mejoramiento de las condiciones de salubridad, la protección del medio ambiente y el desarrollo sostenible de las comunidades.

GECOCAPITAL es una organización prestadora del servicio público de aseo en la actividad de aprovechamiento de residuos sólidos aprovechables en la ciudad de Bogotá D.C., integrando los procesos de separación en la fuente, recolección, transporte selectivo, clasificación y tratamiento de los materiales aprovechables.

La organización tiene como objeto social la prestación de la actividad de aprovechamiento en favor de los suscriptores y usuarios, mediante la recolección de residuos aprovechables separados en la fuente, su transporte hasta la Estación de Clasificación y Aprovechamiento (ECA), así como su clasificación, pesaje y posterior reincorporación a la cadena de aprovechamiento.

A través de su gestión, **GECOCAPITAL** contribuye a la sostenibilidad ambiental, al fortalecimiento de la cultura del reciclaje, a la adecuada gestión de los residuos sólidos aprovechables y a la dignificación de la labor del reciclador de oficio.

De conformidad con el artículo 2 del Decreto 2981 de 2013, compilado en el Decreto 1077 de 2015, el aprovechamiento se define como:

“Aprovechamiento: Es la actividad complementaria del servicio público de aseo que comprende la recolección de residuos aprovechables separados en la fuente por los usuarios, el transporte selectivo hasta la estación de clasificación y aprovechamiento o hasta la planta de aprovechamiento, así como su clasificación y pesaje.”



	MANUAL GESTIÓN PQRS	Código: AU-M-001
		Versión: V2
	GESTIÓN ECOCAPITAL S.A.S.E.S.P.	Fecha: 31/05/2026
	NIT: 901.832.736-7	Página 3 de 16

OBJETIVO GENERAL

Establecer los lineamientos para la recepción, atención, trámite, seguimiento y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos y recursos (PQRS) presentados por los usuarios, suscriptores y demás partes interesadas, garantizando una atención oportuna, eficiente y conforme a la normatividad vigente.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Garantizar la atención al usuario en el marco de sus derechos y deberes.
- Definir los canales y mecanismos para la recepción y gestión de las PQRS.
- Estandarizar el procedimiento para el trámite y respuesta de las solicitudes presentadas por los usuarios.
- Establecer los tiempos de respuesta de conformidad con la normatividad aplicable.
- Promover la mejora continua en la prestación del servicio a partir del análisis y seguimiento de las PQRS recibidas.

ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las peticiones, quejas, reclamos y recursos (PQRS) presentados por los usuarios, suscriptores y demás partes interesadas, relacionadas con la prestación del servicio público de aseo en la actividad de aprovechamiento prestada por **GESTIÓN ECOCAPITAL S.A.S. E.S.P.**

Inicia con la recepción de la PQRS a través de cualquiera de los canales de atención habilitados por la organización y finaliza con la emisión, notificación y archivo de la respuesta correspondiente, garantizando la trazabilidad del proceso y el cumplimiento de los términos legales establecidos.



	MANUAL GESTIÓN PQRS	Código: AU-M-001
		Versión: V2
	GESTIÓN ECOCAPITAL S.A.S.E.S.P.	Fecha: 31/05/2026
	NIT: 901.832.736-7	Página 4 de 16

1. DEFINICIONES

Derechos: Facultades que tienen los usuarios para recibir una adecuada prestación del servicio, presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos, así como obtener respuestas oportunas y de fondo por parte del prestador.

Deberes: Obligaciones que tienen los usuarios frente al prestador del servicio, entre ellas suministrar información veraz, mantener actualizados sus datos y hacer uso adecuado de los canales de atención.

Petición: Solicitud presentada por una persona, por motivos de interés general o particular, mediante la cual requiere información, documentos, copias, consultas o la intervención de la entidad frente a una situación determinada.

Queja: Manifestación de inconformidad presentada por un usuario respecto a la conducta, actuación o atención brindada por un funcionario o colaborador de la organización.

Reclamo: Manifestación mediante la cual el usuario solicita la revisión, corrección o solución de una situación relacionada con la prestación del servicio público de aseo en la actividad de aprovechamiento.

Recurso: Mecanismo legal mediante el cual el usuario solicita la revisión de una decisión adoptada por el prestador del servicio, con el fin de que esta sea aclarada, modificada o revocada, de conformidad con la normatividad vigente.

PQRS: Conjunto de Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos presentados por los usuarios, suscriptores o demás partes interesadas, relacionados con la prestación del servicio público de aseo en la actividad de aprovechamiento.

2. NORMATIVIDAD

El presente Manual de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos (PQRS) se fundamenta en las siguientes disposiciones legales:

	MANUAL GESTIÓN PQRS	Código: AU-M-001
		Versión: V2
	GESTIÓN ECOCAPITAL S.A.S.E.S.P.	Fecha: 31/05/2026
	NIT: 901.832.736-7	Página 5 de 16

- Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículo 13 y siguientes, modificados por la Ley 1755 de 2015.
- Ley 142 de 1994 – Régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios, especialmente los artículos 9, 152 y siguientes relacionados con los derechos de los usuarios y la atención de peticiones, quejas, reclamos y recursos.
- Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015, artículos 2.3.2.5.2.4.2 y siguientes, relacionados con la atención de peticiones, quejas, reclamos y recursos en el servicio público de aseo.
- Resolución CRA 720 de 2015 y Resolución CRA 778 de 2016, especialmente lo relacionado con el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) y los derechos de los usuarios del servicio público de aseo.
- Resolución SSPD No. 20101300048765 de 2010, Capítulo 4.3 de su anexo técnico.
- Resolución SSPD No. 20151300054575 de 2015, mediante la cual se establece el reporte de información de peticiones, quejas, reclamos y recursos a través del Sistema Único de Información (SUI), modificada por las Resoluciones SSPD No. 20161300011295 de 2016 y No. 20188000076635 de 2018.
- Circular Conjunta No. 001 de 2017 expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT), la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) y la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA).

3. PROCEDIMIENTO PQR

El presente procedimiento establece las actividades necesarias para la recepción, radicación, análisis, trámite, respuesta, notificación y cierre de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos (PQRS) presentados por los usuarios, suscriptores y demás partes interesadas.



	MANUAL GESTIÓN PQRS	Código: AU-M-001
		Versión: V2
	GESTIÓN ECOCAPITAL S.A.S.E.S.P.	Fecha: 31/05/2026
	NIT: 901.832.736-7	Página 6 de 16

Toda PQRS deberá ser atendida y respondida de fondo dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente, utilizando el medio de respuesta indicado por el usuario al momento de su radicación.

Sin perjuicio de lo anterior, el usuario podrá consultar el estado de su solicitud a través de cualquiera de los canales de atención dispuestos por **GESTIÓN ECOCAPITAL S.A.S. E.S.P.**

Cuando el usuario no indique un medio para recibir la respuesta, esta será enviada al correo electrónico registrado en la solicitud. En caso de no contar con dicha información, la respuesta será remitida a la dirección física registrada por el usuario, conservando la respectiva evidencia de envío y notificación para efectos de trazabilidad y control documental.

4. RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

Los usuarios, suscriptores y demás partes interesadas que requieran presentar una petición, queja, reclamo o recurso (PQRS) relacionado con la prestación del servicio podrán hacerlo a través de cualquiera de los canales de atención habilitados por **GESTIÓN ECOCAPITAL S.A.S. E.S.P.**

La recepción, radicación, registro y seguimiento de las PQRS estará a cargo de la Oficina de Atención al Usuario, la cual dispondrá de los recursos necesarios para garantizar la adecuada atención y gestión de las solicitudes presentadas.

Para la radicación de una PQRS se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

- Diligenciar el formato de recepción de PQRS dispuesto por la organización o presentar comunicación escrita que contenga la información requerida.
- Registrar de manera clara y completa los datos de identificación y contacto del solicitante.
- Describir de forma concreta los hechos que motivan la petición, queja, reclamo o recurso.

	MANUAL GESTIÓN PQRS	Código: AU-M-001
		Versión: V2
	GESTIÓN ECOCAPITAL S.A.S.E.S.P.	Fecha: 31/05/2026
	NIT: 901.832.736-7	Página 7 de 16

- Adjuntar los documentos o soportes que respalden la solicitud, cuando aplique.
- Recibir la constancia o número de radicado correspondiente para efectos de seguimiento.
- Los formatos de recepción de PQRS y el buzón de sugerencias se encuentran disponibles en la sede de atención al usuario.
- Otros medios de recepción y trámite de PQRS son:

Tabla 1. Medios de contacto

MEDIO CONTACTO	MEDIO CONTACTO
PÁGINA WEB	https://gecocalitalsas.com/
CORREO ELECTRÓNICO	ecocapitalesp@gmail.com
TELÉFONO	3218850573
ATENCIÓN PRESENCIAL	AV Cra 129 # 17F - 36

5. VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS Y SOLICITUD DE PQR.

Una vez recibida la petición, queja, reclamo o recurso (PQRS), la Oficina de Atención al Usuario verificará que la información suministrada por el solicitante sea suficiente para su trámite, así como la documentación y soportes anexos que respalden la solicitud.

Posteriormente, la PQRS será registrada en el medio de control definido por la organización, asignándole el respectivo número de radicado para efectos de seguimiento y trazabilidad.

La documentación recibida será clasificada, archivada y custodiada de conformidad con las disposiciones establecidas por **GESTIÓN ECOCAPITAL**



	MANUAL GESTIÓN PQRS	Código: AU-M-001
		Versión: V2
	GESTIÓN ECOCAPITAL S.A.S.E.S.P.	Fecha: 31/05/2026
	NIT: 901.832.736-7	Página 8 de 16

S.A.S. E.S.P. para la gestión documental, garantizando la conservación, integridad y disponibilidad de la información.

Una vez recibida la petición, queja, reclamo o recurso (PQRS), la Oficina de Atención al Usuario verificará la información suministrada por el solicitante y procederá con su radicación en los mecanismos de control definidos por **GESTIÓN ECOCAPITAL S.A.S. E.S.P.**

Posteriormente, la solicitud será registrada, clasificada y remitida al área competente para su análisis y gestión, garantizando la trazabilidad de cada actuación y el seguimiento oportuno hasta su cierre.

La organización atenderá las PQRS dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente, de acuerdo con la naturaleza de cada solicitud:

Tabla 2. Tiempo de solicitud y respuesta

Tipo de Solicitud	Tiempo Máximo de Respuesta
Petición de interés general o particular	15 días hábiles
Solicitud de documentos	10 días hábiles
Solicitud de información	10 días hábiles
Consulta	30 días hábiles
Quejas y reclamos	15 días hábiles

Toda la información relacionada con las PQRS deberá conservarse de manera organizada y segura, de conformidad con los lineamientos de gestión documental establecidos por la organización.

6. ANÁLISIS Y ELABORACIÓN DE LA RESPUESTA

Para el trámite y respuesta de la petición, queja, reclamo o recurso (PQRS), el Profesional de Atención al Usuario deberá:

	MANUAL GESTIÓN PQRS	Código: AU-M-001
		Versión: V2
	GESTIÓN ECOCAPITAL S.A.S.E.S.P.	Fecha: 31/05/2026
	NIT: 901.832.736-7	Página 9 de 16

1. Identificar y remitir la solicitud al área o responsable competente para su análisis y gestión.
2. Realizar seguimiento al trámite de la solicitud y a los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente.
3. Verificar que la información suministrada por el área responsable sea suficiente para atender de manera integral la solicitud presentada por el usuario.
4. Elaborar o consolidar la respuesta correspondiente con base en la información, soportes y conclusiones emitidas por las áreas involucradas.
5. En los casos que requieran investigación o validaciones adicionales, solicitar al área competente la información necesaria para sustentar la respuesta.
6. Verificar que la respuesta sea clara, precisa, completa y responda de fondo a cada uno de los aspectos planteados por el usuario.
7. Adjuntar los documentos, soportes o evidencias que respalden las conclusiones o decisiones adoptadas, cuando aplique.
8. Solicitar aclaración o ampliación de la información cuando la respuesta emitida no permita resolver de manera satisfactoria la solicitud presentada.
9. Consolidar la respuesta definitiva para su posterior notificación al usuario y cierre del caso.

La respuesta deberá emitirse dentro de los términos legales establecidos, garantizando una atención oportuna, adecuada y orientada a la satisfacción de las necesidades del usuario.

7. NOTIFICACIÓN AL USUARIO

Una vez emitida la respuesta, la Oficina de Atención al Usuario procederá a su notificación por el medio de contacto indicado por el usuario o, en su defecto, por los canales de comunicación registrados en la solicitud.



	MANUAL GESTIÓN PQRS	Código: AU-M-001
		Versión: V2
	GESTIÓN ECOCAPITAL S.A.S.E.S.P.	Fecha: 31/05/2026
	NIT: 901.832.736-7	Página 10 de 16

Para la notificación de la respuesta se deberá:

- Remitir la respuesta al usuario a través de los canales de comunicación autorizados por la organización.
- Conservar la evidencia de envío, entrega o notificación para garantizar la trazabilidad del proceso.
- Verificar, cuando sea posible, la recepción de la respuesta por parte del usuario.
- Atender las inquietudes adicionales que puedan surgir respecto de la respuesta emitida.
- Remitir copia de la respuesta a las entidades de control o vigilancia cuando estas la hayan requerido.

Una vez realizada la notificación y registradas las evidencias correspondientes, se procederá al cierre de la PQRS de conformidad con los procedimientos establecidos por la organización.

8. SEGUIMIENTO Y MONITOREO A PQRS

El seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y recursos (PQRS) se realizará mediante la revisión periódica de los registros y controles establecidos por **GESTIÓN ECOCAPITAL S.A.S. E.S.P.**, con el fin de verificar el cumplimiento de los tiempos de respuesta, la correcta clasificación de las solicitudes y la calidad de las respuestas emitidas.

Durante el seguimiento se verificará:

- La adecuada radicación y registro de las PQRS.
- El cumplimiento de los términos legales de respuesta.
- La correcta clasificación de las solicitudes de acuerdo con su naturaleza.
- La trazabilidad de las actuaciones realizadas durante el trámite.
- Que las respuestas emitidas sean claras, oportunas y resuelvan de fondo la solicitud presentada por el usuario.
- El cierre y archivo de los soportes correspondientes.



	MANUAL GESTIÓN PQRS	Código: AU-M-001
		Versión: V2
	GESTIÓN ECOCAPITAL S.A.S.E.S.P.	Fecha: 31/05/2026
	NIT: 901.832.736-7	Página 11 de 16

Para evaluar el desempeño del proceso, la organización realizará seguimiento a los siguientes indicadores:

INDICADOR	FÓRMULA
Oportunidad de respuesta	$(\text{PQRS respondidas dentro del plazo} / \text{Total PQRS recibidas}) \times 100$
PQRS recibidas	Total de PQRS recibidas en el período evaluado
PQRS cerradas	Total de PQRS cerradas en el período evaluado
Satisfacción del usuario	$(\text{Usuarios satisfechos} / \text{Usuarios atendidos}) \times 100$

Tabla 3. Indicadores de gestión

La información obtenida permitirá identificar oportunidades de mejora y fortalecer continuamente el proceso de atención al usuario.

9. RESPONSABLES

Las responsabilidades asociadas al proceso de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos (PQRS) se distribuyen de la siguiente manera:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Recepción de PQRS	Atención al Usuario
Registro y radicación	Atención al Usuario
Verificación de la información y soportes	Atención al Usuario
Análisis de la solicitud	Área competente



	MANUAL GESTIÓN PQRS	Código: AU-M-001
		Versión: V2
	GESTIÓN ECOCAPITAL S.A.S.E.S.P.	Fecha: 31/05/2026
	NIT: 901.832.736-7	Página 12 de 16

Elaboración de la respuesta	Área competente
Revisión y aprobación de la respuesta	Representante Legal
Notificación al usuario	Atención al Usuario
Archivo y seguimiento	Atención al Usuario

Tabla 4. Responsables de Proceso PQRS

Todos los responsables deberán garantizar el cumplimiento de los términos establecidos para la atención de las PQRS, así como la adecuada conservación de los registros y soportes generados durante el proceso.

10. MANEJO DE BUZONES

GESTIÓN ECOCAPITAL S.A.S. E.S.P. dispone de un buzón de sugerencias ubicado en un lugar visible y de fácil acceso para los usuarios, con el fin de brindar un canal adicional para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones relacionadas con la prestación del servicio.

La información depositada en el buzón constituye una herramienta para identificar oportunidades de mejora y fortalecer la calidad de los servicios prestados por la organización.

La Oficina de Atención al Usuario será la responsable de realizar la apertura periódica del buzón, así como la recolección, clasificación, registro y trámite de las comunicaciones recibidas, de conformidad con los lineamientos establecidos en el presente manual.

Todas las solicitudes recibidas a través de este medio deberán ser registradas y gestionadas siguiendo el procedimiento de atención de PQRS definido por la organización.

11. DERECHOS DE LOS USUARIOS

	MANUAL GESTIÓN PQRS	Código: AU-M-001
		Versión: V2
	GESTIÓN ECOCAPITAL S.A.S.E.S.P.	Fecha: 31/05/2026
	NIT: 901.832.736-7	Página 13 de 16

Los usuarios de **GESTIÓN ECOCAPITAL S.A.S. E.S.P.** tienen derecho a:

Presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos relacionados con la prestación del servicio.

- Recibir atención respetuosa, digna y sin discriminación.
- Obtener respuestas claras, oportunas y de fondo a las solicitudes presentadas.
- Recibir información veraz y suficiente sobre la prestación del servicio.
- Conocer el estado de sus solicitudes a través de los canales de atención habilitados por la organización.
- Interponer los recursos de reposición y apelación cuando haya lugar, de conformidad con la normatividad vigente.
- Recibir un servicio prestado bajo criterios de calidad, continuidad y eficiencia.

12. DEBERES DE LOS USUARIOS

Los usuarios de **GESTIÓN ECOCAPITAL S.A.S. E.S.P.** deberán:

- Suministrar información veraz y completa para la adecuada atención de sus solicitudes.
- Mantener actualizados sus datos de contacto.
- Presentar las solicitudes de manera respetuosa y a través de los canales establecidos por la organización.
- Facilitar la verificación de la información cuando sea requerida para la atención de una PQRS.
- Hacer uso adecuado de los mecanismos de atención dispuestos por la organización.
- Respetar a los colaboradores y representantes de la organización durante el trámite de sus solicitudes.



	MANUAL GESTIÓN PQRS	Código: AU-M-001
		Versión: V2
	GESTIÓN ECOCAPITAL S.A.S.E.S.P.	Fecha: 31/05/2026
	NIT: 901.832.736-7	Página 14 de 16

13. RECURSOS

Contra las decisiones emitidas por **GESTIÓN ECOCAPITAL S.A.S. E.S.P.** proceden los recursos establecidos en la normatividad vigente, así:

- Recurso de Reposición, el cual se interpone ante la organización para que revise, aclare, modifique o revoque la decisión adoptada.
- Recurso de Apelación, el cual será remitido a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), cuando sea procedente de conformidad con la normatividad aplicable.

Los recursos deberán presentarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión, de acuerdo con lo establecido en la Ley 142 de 1994 y demás normas concordantes.

14. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La información suministrada por los usuarios será tratada de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y la Política de Tratamiento de Datos Personales de **GESTIÓN ECOCAPITAL S.A.S. E.S.P.**

La organización garantizará la confidencialidad, integridad, disponibilidad y seguridad de la información recibida durante el trámite de las PQRS, utilizándola únicamente para los fines relacionados con la atención, gestión y seguimiento de las solicitudes presentadas.

15. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- Formato de Recepción de PQRS.
- Registro de Control y Seguimiento de PQRS.



	MANUAL GESTIÓN PQRS	Código: AU-M-001
		Versión: V2
	GESTIÓN ECOCAPITAL S.A.S.E.S.P.	Fecha: 31/05/2026
	NIT: 901.832.736-7	Página 15 de 16

	FORMATO DE RECEPCION DE PQRS		Código: AU-M-001
	GESTIÓN ECOCAPITAL S.A.S E.S.P.		Versión: V2
	NIT: 901.832.736-7		Fecha: 31/05/2026
			Página 1 de 1
Fecha de Radicación:	_____	Número de Radicado:	_____
DATOS DEL SOLICITANTE			
Nombre Completo:			
Documento de Identidad:			
Dirección:			
Teléfono:			
Correo Electrónico:			
TIPO DE SOLICITUD			
Petición	Reclamo	Queja	Recurso
ASUNTO			
DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD			
DOCUMENTOS ANEXOS:		Si	No
¿Cuáles?			

MEDIO PARA RECIBIR RESPUESTA			
Correo Electrónico	Dirección Física	Teléfono	
Firma del Solicitante			
Nombre del Solicitante:			
Nombre del Funcionario que Recibe:			



	MANUAL GESTIÓN PQRS	Código: AU-M-001
		Versión: V2
	GESTIÓN ECOCAPITAL S.A.S.E.S.P.	Fecha: 31/05/2026
	NIT: 901.832.736-7	Página 16 de 16

			REGISTRO DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE PQRS					Código: AU-M-001	
			GESTIÓN ECOCAPITAL S.A.S E.S.P.					Versión: V2	
			NIT: 901.832.736-7					Fecha: 31/05/2026	
								Página 1 de 1	
No. Radicado	Fecha de Recepción	Nombre del Usuario	Tipo de Solicitud	Asunto	Área Responsable	Fecha Límite de Respuesta	Estado	Fecha de Respuesta	Observaciones

