



NIT 900.596.967-9


PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO A LAS SOLICITUDES DE INFORMACION PÚBLICA

OBJETIVO:

Indicar al solicitante los pasos que le permitan hacer el seguimiento al estado de su petición, queja, reclamo, o solicitud presentada vía electrónica, verbal o escrita.

DESCRIPCION:

Recibida la Petición, Queja, Reclamo o Solicitud, se le asigna un radicado, que contiene el código, fecha del radicado, nombre del remitente y nombre de quien radica, el cual será soportado a través de un sticker adherido al documento donde se presentó la PQRS.

	Aguas de Palmira Ventanilla Unica CRAP20190000034
Fecha:	10 Julio 2019 9:32 AM
Remitente:	AQUAOCCIDENTE S.A E.S.P Cones
Radica:	AGUAS_DDQUINTERO

Para obtener información del estado de su PQRS, consulte su solicitud a través del correo electrónico: secretariagerencia@aguasdepalmira.com, al teléfono (57) (2) 285 5433 o a la Calle 30 No. 28 – 63 oficina 201 Piso 2 Edificio Bancolombia, Palmira – Valle del Cauca.

Derecho de Petición: Art. 23 C.P. Corresponde al derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.

Petición en Interés General o Particular: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, ante de control para que se le brinde información y orientación relacionada con las actividades propias de la Empresa de Acueducto y alcantarillado Aguas de Palmira S.A. E.S.P.

Termino de respuesta: Persona natural o jurídica y entidades privadas: Quince (15) días hábiles, siguientes a la fecha de recepción. Entidades Públicas diez (10) días hábiles siguientes a su recepción y Entes de Control, salvo que se fijen términos en sus solicitudes, cinco (5) días hábiles.

Petición de Documento e información: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica a la empresa de Acueducto y Alcantarillado Aguas de Palmira S.A. E.S.P., con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la entidad y de los cuales no exista reserva en los términos que establecen las normas vigentes. Cuando se efectuó

Calle 30 No. 28-63, Oficina 201, Centro
Palmira, Valle del Cauca, correo- gerencia@aguasdepalmira.com
Teléfonos: 2855433
Código Postal 763533



NIT 900.596.967-9

la reproducción de documentos, las copias no pueden exceder el valor comercial de su fotocopia, los costos por esta actividad estarán a cargo del interesado.

Término de Respuesta: Diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de su recepción. Si no se ha dado respuesta en el tiempo de diez (10) días hábiles, se entiende que se acepta la petición y por ello se entregara lo pedido dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, contados una vez finalizaron los diez (10) días que se tenían para su respuesta.

Petición de Consulta: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la empresa de Acueducto y Alcantarillado Aguas de Palmira S.A. E.S.P., relacionada con temas a su cargo, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución.

Termino de respuesta: Treinta (30) días hábiles siguientes, a la fecha de su recepción.

Queja: Corresponde a cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal en la empresa de Acueducto y Alcantarillado Aguas de Palmira S.A. E.S.P.

Término de Respuesta: Quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de recepción.

Reclamo: Es el requerimiento sobre la insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de un servicio que preste la empresa de Acueducto y Alcantarillado Aguas de Palmira S.A. E.S.P., por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.

Término de Respuesta: Quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recepción.

Se firma a los 17 días del mes de septiembre de 2019



DEISY GIL CAJIAO
Gerente General

Proyectó y elaboró: Darlen Damaris Quintero Erazo
Revisó: Henry Caicedo Lozano - Abogado Contratista.
Aprobó: Deisy Gil Cajiao

Calle 30 No. 28-63. Oficina 201, Centro
Palmira, Valle del Cauca. correo- gerencia@aguasdepalmira.com
Teléfonos: 2855433
Código Postal 763533