



NIT 900.596.967-9

Versión 04  
Nov-26.19

## PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS – Versión 04

### OBJETIVO:

El objetivo de este procedimiento es el de formalizar la metodología implementada para la recepción, atención, tramite y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias verbales o escritas que presenten los ciudadanos a través de los diferentes canales institucionales de atención (recibo por la ventanilla única del documento físico o por correo electrónico), mediante la aplicación precisa de los señalamientos de la ley.

### ALCANCE:

Este procedimiento inicia con la recepción de la solicitud, gestión y seguimiento, y finaliza con la respuesta al peticionario de manera oportuna, eficaz y de fondo a lo pedido dentro de los términos que establece la ley.

### DEFINICIONES Y TERMINOS DE RESPUESTA

#### 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, ente 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.

#### PETICION DE DOCUMENTOS E INFORMACION:

Derecho que tienen los ciudadanos para conocer o consultar los documentos que reposen en la entidad y a que se le expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter reservado en los términos que establecen las normas vigentes. Cuando se

---

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

efectúe 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.

**Termino de respuesta:** Diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de su recepción.

**PETICION DE CONSULTA:**

Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada a la empresa, relacionada con los temas a su cargo y competencia, 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:**

Corresponden a cualquier expresión, verbal, escrita o en medio electrónica 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 SA ESP.

**Termino de respuesta:** Quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recepción.

**RECLAMO:**

Es el requerimiento sobre la insatisfacción referida en la presentación de un servicio o la deficiente atención de un servicio que preste la empresa.

**Termino de respuesta:** Quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recepción.

**RECURSO:**

Es la solicitud de reconsideración sobre la respuesta dada, para que se revoque, modifique o confirme la decisión adoptada.

**Termino de respuesta:** Dos (2) meses siguientes a la fecha de su recepción. Incluida su notificación.

**SUEGERENCIAS:**

Es la recomendación entregada por la comunidad o los ciudadanos interesados en mejorar el servicio que se presta en la empresa.

**Termino de respuesta:** Diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de su recepción.



NTT 900.596.967-9

Versión 04  
Nov-26.19

## PRESENTACION DE LAS PQRS

- **Escrito:** Conformado por el correo físico, correo postal, correo electrónico y el formulario electrónico disponible en la página web de la empresa.
- **Verbal:** Se hará constar por escrito la existencia de la solicitud, a través del formulario para la presentación de PQRS, disponible en la oficina de la entidad.
- **Correo electrónico:** Por medio del cual, el ciudadano podrá presentar sus peticiones a través del formulario electrónico.

## GENERALIDADES DEL DERECHO DE PETICION

De conformidad con lo establecido en la constitución política, artículo 23

ARTICULO 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.

-Una vez radicada una petición en la empresa, se identifica si la misma es susceptible por competencia de ser respondida de fondo por la empresa o por defecto deba ser trasladada para que el competente del asunto le brinde la respectiva respuesta.

-Si la información o documentación solicitada goza de reserva constitucional o legal se comunicara al solicitante lo pertinente.

-Cuando no fuere posible resolver o contestar la petición en dichos plazo, se deberá informar al interesado, expresando los motivos de la demora señalando a la vez la fecha en que se resolverá y se dará respuesta.

## DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

- Recepcionar por medio del módulo de gestión documental y direccionar las solicitudes radicadas por la ciudadanía mediante los diferentes canales de atención al ciudadano: Pagina Web, correo electrónico, atención personalizada y atención telefónica. Se expedirá el radicado de recibo de las solicitudes por el mismo medio por el cual se haya presentado, excepto a la atención telefónica. El radicado del recibo contendrá la fecha y hora.

---

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



NIT 900.596.967-9

Versión 04  
Nov-26.19

- Orientar con criterio, celeridad, imparcialidad y confiabilidad al ciudadano que requiere la atención.
- Clasificar las solicitudes radicadas y direccionarlas a quien fuere competente acorde a la solicitud realizada.

### **SOLICITUD SIN COMPETENCIA**

Cuando la empresa no es competente para responder deberá:

- Se dará el correspondiente trámite de traslado a quien fuere competente para emitir la respuesta acorde a la solicitud realizada, y se informará de inmediato al interesado por el mismo medio por el cual fue recibida la PQRS.

### **SOLICITUD CON COMPETENCIA**

Cuando la empresa es competente para responder deberá:

- Se hará el correspondiente reparto interno para su respectiva gestión.
- Una vez gestionada la solicitud, el área correspondiente pasa el proyecto de respuesta a la gerencia quien da el visto bueno a la respuesta proyectada.
- Firmado el documento de respuesta por la gerencia, éste es entregado a la secretaria ejecutiva o a quien haga sus veces, para el envío correspondiente.
- Enviada la respuesta al peticionario y con la constancia de su recibo, se procederá al archivo del mismo.

### **PETICIONES INCOMPLETAS**

Cuando al revisar la solicitud se encuentre que faltan documentos o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo necesaria para adoptar una decisión de fondo se informara al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que entregue lo pendiente en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o información requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

---

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



NIT 900.596.967-9

Versión 04  
Nov-26.19

### DESISTIMIENTO TÁCITO

Cuando la empresa constate que una petición radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo; y finalizado el término de un mes o su prórroga por un mes más (previa solicitud del interesado), no se ha entregado la información pedida dentro de una solicitud que es incompleta, se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud, y se debe decretar desistimiento y archivar la petición con acto administrativo motivado, sobre el cual procede recurso de reposición, igualmente, puede volverse a presentar la solicitud siempre que cumpla con los requisitos legales. También se entiende que se desiste de la solicitud, cuando el interesado así lo informe.

### PETICIONES EN OTRA LENGUA NATIVA O DIALECTO OFICIAL

Si en la empresa no se cuenta con un intérprete para traducir directamente la petición, se dejará constancia de ese hecho y se grabará la petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta, garantizando la presentación y radicación de la misma.

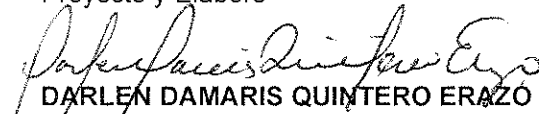
El Decreto 1166 de 2016 en su ARTÍCULO 2.2.3.12.9. *Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia dice:* “Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto. Las autoridades habilitarán los respectivos mecanismos que garanticen la presentación, constancia y radicación de dichas peticiones.”

### RESPONSABILIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – PQRS


Es responsabilidad de la empresa responder con la calidad requerida oportunamente, a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y toda la correspondencia recibida; y en su interior la responsabilidad de las PQRS está a cargo de la Secretaria Ejecutiva o quien haga sus veces como encargada del archivo y la correspondencia, atendiendo lo determinado en estos procedimientos, velando por una gestión y seguimiento oportuno a las respuestas de las PQRS radicadas en la empresa ante todas las áreas.

Todas las actuaciones derivadas del accionar del presente procedimiento estarán enmarcadas dentro de los valores de lealtad, honestidad y servicio.

Proyectó y Elaboró

  
DARLEN DAMARIS QUINTERO ERAZO  
Secretaria Ejecutiva

Revisó

  
HENRY CAICEDO-LOZANO  
Abogado contratista

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



TRD2019-1120.13.20

**RESOLUCION No 035**  
Noviembre 25 de 2019

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS – Versión 04 DE LA EMPRESA AGUAS DE PALMIRA S.A. E.S.P.”**

La Gerente General de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado Aguas de Palmira S.A. E.S.P., en uso de sus atribuciones legales, reglamentarias y en especial las que el confieren los estatutos de la empresa y

**CONSIDERANDO**

Que la empresa Aguas de Palmira S.A. E.S.P., conforme a las normas legales, establece el procedimiento para la recepción, atención, trámite y respuestas de las peticiones, quejas reclamos y sugerencias en aplicación precisa de los señalamientos de ley.

Que la Constitución Política de 1991, estableció en el Artículo 23 que: 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.

Que la Ley 1272 de 2014, conocida con la Ley de Transparencia y acceso a la información pública, en el artículo 11, estableció la información mínima sobre los servicios, procedimientos y funcionamiento de los sujetos obligados, en este caso la Empresa de Acueducto y Alcantarillado Aguas de Palmira S.A. E.S.P.

Que la Ley 1755 de 2015, regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Que conforme a la normatividad expuesta se debe adoptar un procedimiento y los mecanismos por medio de los cuales se de atención, trámite, gestión y respuesta a las solicitudes que sean de competencia de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado Aguas de Palmira S.A. E.S.P., para lo cual se preparó la Versión 4 para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Empresa.

Que para su aplicación se requiere su incorporación a los procedimientos de la empresa, para lo cual se debe impartir su aprobación.

En mérito de lo anteriormente expuesto,



NIT 900.596.967-9

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** Adoptar el Procedimiento para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PQRS – Versión 04 de la empresa Aguas de Palmira S.A. E.S.P.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y derogan las anteriores.

### COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Palmira, el 25 Noviembre de 2019.

**DEISY GIL CAJIAO**  
Gerente General  
Aguas de Palmira S.A. E.S.P.

Proyectó y elaboró: Henry Caicedo Lozano. Abogado contratista.