



NIT 900.596.967-9

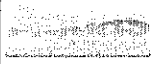
## PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO A LAS SOLICITUDES DE INFORMACION PÚBLICA

### 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 Única CRAP20190000034
Fecha:	10 Julio 2019 9:32 AM
Remitente:	AQUA OCCIDENTE 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](mailto: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](mailto: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](mailto:gerencia@aguasdepalmira.com)  
Teléfonos: 2855433  
Código Postal 763533