

GUÍA DE DILIGENCIAMIENTO FORMULARIO DE PQRD

Respetado usuario:

Le damos el más afectuoso saludo; en esta guía nos permitimos enseñarle la forma de registrar en nuestro portal las peticiones, quejas y/o reclamaciones necesarias.

Por favor diligencie el formulario, teniendo en cuenta las siguientes indicaciones:

Registro de Datos Personales

Tenga en cuenta antes de comenzar a diligenciar el formulario, que debe leer la Política de Tratamiento de Datos Personales, y a su vez autorizar el tratamiento de sus datos personales según lo expuesto; por favor manifieste inequívocamente: SI o NO, ya que con su registro estará constatando que Acepta las condiciones allí fijadas para el tratamiento de sus datos personales.

Asimismo, diligencie los campos marcados con asterisco (*), ya que estos, son campos obligatorios; es decir campos que necesariamente debe diligenciar con el fin de dar mayor celeridad a su solicitud.

[Ver Política de Tratamiento de Datos Personales](#)

Autorizo el tratamiento de mis datos personales según lo expuesto. Por favor manifieste inequívocamente SI o NO.

Registro de Trámite, Solicitud o PQRD

Tipo de Trámite:

Datos de PQRD
Tipo de Trámite

1

1. Señor(a) usuario(a), tenga en cuenta que para esta sección, usted debe detallar específicamente el tipo de solicitud, trámite o petición que desea registrar; para esto, hemos habilitado un menú desplegable, en el cual usted podrá seleccionar la opción indicada.

Opciones que puede registrar a través del formulario virtual:

- **Solicitud de cambio de nombre del suscriptor:**
Escritura Pública, Certificado de Tradición no mayor a Noventa (90) días de expedición o último Recibo de Impuesto predial con nombre actualizado
- **Solicitud de cambio de nomenclatura:**
Certificado de Nomenclatura expedido por la Secretaría de Planeación Municipal

- **Solicitud de cambio de estrato:**
Certificado de Nomenclatura expedido por la Secretaría de Planeación Municipal
- **Solicitud de actualización de número de ficha catastral:**
Certificado de Nomenclatura expedido por la Secretaría de Planeación Municipal, Certificado Catastral (IGAC)
- **Solicitud de información pública:**
Señor usuario, tenga en cuenta que a través de esta opción usted podrá solicitar datos, documentos o información que la Empresa Aguas de Manizales S.A. E.S.P. genere, obtenga o controle en calidad de su naturaleza jurídica y directamente relacionada con la prestación del servicio público; en caso de requerirla de forma magnética o impresa, deberá asumir los costos de reproducción relacionados en la parte inferior del formulario. La Empresa, analizará su pertinencia, según la normatividad legal vigente
- **Petición, queja o reclamo:**
Señor usuario, tenga en cuenta que de conformidad con los mandatos legales, en su Petición debe describir los nombres y apellidos completos del solicitante y/o apoderado, el objeto de la petición y las razones en las que se fundamenta la misma y adjunte la documentación que estime pertinente
- **Denuncia:**
Señor usuario, si considera que se le han vulnerado sus derechos y que a su vez, con ocasión de los hechos de su caso, se pueden estar infringiendo los derechos de otros suscriptores y/o usuarios, podrá presentar una denuncia. Para lo anterior debe brindar los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y la dirección, información amplia y detallada del caso, las razones en que se apoya, la relación de documentos que se acompañan, la firma del peticionario, cuando fuere el caso y finalmente radicar en el centro de atención al cliente de la entidad

Tipo de Solicitante:

2 Tipo de Solicitante(*) No. de Suscriptor 3

Persona natural

2. En esta sección, deberá seleccionar entre las opciones según corresponda; para este caso debe indicar si quien diligencia el formulario es persona Natural, o actúa como persona jurídica, niña, niño o adolescente.
3. En este campo, deberá digitar el código de suscriptor, el cual se ubica en la parte derecha de la factura del servicio público.

Datos de identificación:

4	Primer Nombre(*)	<input type="text"/>	Segundo Nombre	<input type="text"/>	4
	Primer Apellido(*)	<input type="text"/>	Segundo Apellido	<input type="text"/>	
5	Tipo de Identificación(*)	<input type="text" value="C.C"/>	No. de Identificación(*)	<input type="text"/>	5

4. **Nombres completos:** En los siguientes campos, debe diligenciar los datos de identificación: Primer nombre, segundo nombre (si se tiene), el primer apellido y segundo apellido (opcional).
5. **Tipo de Identificación y Número de Identificación:** primero deberá seleccionar según corresponda:
- C.C. Cédula de Ciudadanía
 - T.I. Tarjeta de Identidad
 - R.C. Registro Civil
 - C.E. Cédula de Extranjería

Posteriormente debe diligenciar el número de identificación sin puntos y sin comas.

Datos de Correspondencia y/o Notificación:

6	Pais(*)	<input type="text" value="No Informa"/>	Departamento - Provincia	<input type="text"/>
	Ciudad	<input type="text"/>	Dirección(*)	<input type="text"/>
	Teléfono	<input type="text"/>	Celular	<input type="text"/>
	Correo Electrónico	<input type="text"/>	Autorizo Recibir Respuesta(*)	<input type="text" value="A la dirección indicada"/>

6. En estos campos, deberá diligenciar los datos de contacto a donde emitiremos la respuesta o notificación de su solicitud; para esto deberá seleccionar de la lista desplegable el País, Departamento, Ciudad y Provincia de origen de la persona que radica la solicitud de información.

Posterior a esto deberá digitar el celular y correo electrónico; seguido de esto deberá indicar el lugar o medio al cual desea recibir la respuesta o notificación de su solicitud.

Documentos que debe adjuntar

7

Tenga en cuenta, la descripción o los documentos que se detallan en esta sección, para adjuntarlos en su solicitud.

Descripción de la Solicitud

8

Escriba el detalle de su solicitud, petición, queja, reclamo o recurso

7. Posterior a elegir la opción, tenga en cuenta las recomendaciones o la documentación necesaria para tramitar su solicitud virtualmente, dicha documentación deberá ser anexada en la opción que se detalla en la parte inferior del documento.

Documentos Adjuntos:


No se ha seleccionado ningún archivo.

Formatos válidos:
Imagen(gif,jpg,png,jpeg),
Texto(doc,docx,pdf,txt).

8. Finalmente, en este espacio diligencie el detalle de su solicitud, petición, queja, reclamo o denuncia.

Una vez diligenciados los puntos anteriores, haga click en no soy un robot, realice la captcha solicitada, luego presione la opción enviar.

No soy un robot


reCAPTCHA
[Privacidad](#) - [Condiciones](#)