

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, reclamos, denuncias y solicitud de tratamiento de datos personales.

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 los mismos 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

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

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

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.

Tipo de Trámite (*)

--- Seleccione el tipo de trámite---

1

Registro de Trámite, Solicitud o PQRD

Tipo de Trámite:

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.

- **Protección de Datos Personales:**

A través de este tipo de trámite usted podrá solicitar a la entidad la actualización, rectificación o supresión de sus datos personales

Documentación indicada:

Para las siguientes actuaciones, por favor adjunte la documentación indicada.

Documentos que debe adjuntar

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

Documentos Adjuntos(*):

El tamaño máximo permitido por todos los archivos es de 4mb

Elija los archivos...

Cargar

2

Formatos Validos

Imagen(gif,jpg,png,jpeg),
Texto(doc,docx,pdf,txt,xls,xlsx).

2. En esta sección, deberá seleccionar los documentos necesarios para poder Diligenciar su PQRD.

Datos Personales

Nombres(*)

a

Apellidos(*)

a

Tipo de Identificación(*)

b

No. de Identificación(*)

b

Número de Suscriptor: (*) [Ver ejemplo](#)

Tipo de Solicitante(*)

 4

3. En este campo, deberá digitar el código de suscriptor, el cual se ubica en la parte parte derecha de la factura de servicio público.
4. 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.

5. **Datos de identificación:**

- a. **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).
- b. **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. 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 teléfono y el correo electrónico; seguido de esto deberá indicar el lugar o medio al cual desea recibir la respuesta o notificación de su solicitud.

Descripción de la Solicitud

7

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

Pais(*)

--- Seleccione un pais---

Departamento - Provincia

Municipio

6

Dirección(*)

Teléfono(*)

Correo Electrónico

Autorizo Recibir Respuesta(*)

--- Seleccione un medio de notificación---

7. 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

Enviar

Campos Adicionales en la Solicitud de Protección de Datos Personales:

En esta sección habrán campos adicionales que deben ser diligenciados para completar este tipo de solicitud; dichos campos se deberán diligenciar de la siguiente manera.

1. Elija las opciones necesarias para su solicitud de tratamiento de datos personales, después complete el campo "Yo" con el nombre del representante de la solicitud, este campo será tomado como firma para continuar con su solicitud.

Petición

<input type="checkbox"/> Crear	<input type="checkbox"/> Modificar	<input type="checkbox"/> Rectificar
<input type="checkbox"/> Actualizar	<input type="checkbox"/> Consultar	<input type="checkbox"/> Suprimir
<input type="checkbox"/> Solicitud copia autorización		

Yo,

mayor de edad, identificado(a) como aparece después de mi firma y obrando como Titular de los datos personales, respetuosamente solicito, conforme lo dispone el Artículo 15 de la Constitución Nacional y Artículos 8, 11, 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012 y Artículos 20, 21 y 22 del Decreto 1377 de 2013, expongo:

2. Al final del formulario, deberá indicar sobre qué datos personales desea realizar su solicitud, dependiendo de las opciones que usted marcó en su petición.