



REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS (PQRS)

Versión: [1.0] · Fecha de adopción: [2026-08-01]

1. Objeto y ámbito de aplicación

El presente Reglamento tiene por objeto establecer los lineamientos, canales, términos y procedimientos aplicables para la presentación, trámite y resolución de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos (en adelante "PQRS") que los suscriptores, usuarios o usuarios potenciales formulen ante ACUANARIÑO, en su calidad de prestadora de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en el Corregimiento de Nariño, municipio de Tuluá, Valle del Cauca.

Este Reglamento se expide en desarrollo del deber legal de toda persona prestadora de servicios públicos domiciliarios de constituir una Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos, y aplica a todos los suscriptores y/o usuarios vinculados mediante el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) de ACUANARIÑO.

2. Marco normativo aplicable

El trámite de las PQRS se rige, en estricto orden de prelación normativa, por las siguientes fuentes:

- Ley 142 de 1994 – Régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios (Título VIII, Capítulo VII, artículos 152 a 159), como norma de mayor jerarquía.
- Resolución CRA 943 de 2021, en cuanto compila la regulación general de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en esta materia.
- Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) de ACUANARIÑO, Cláusulas 20, 21 y 22, que particularizan la aplicación de las normas anteriores para los suscriptores y/o usuarios de la entidad.
- Ley 1755 de 2015, respecto del derecho fundamental de petición y de aquellas actuaciones que no se encuentren reguladas expresamente por la Ley 142 de 1994.
- De manera supletoria, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) y el Decreto 1077 de 2015, en lo relativo al derecho fundamental de petición.

En caso de conflicto entre las disposiciones aplicables, ACUANARIÑO aplicará las normas conforme a su jerarquía jurídica, prevaleciendo en primer lugar la Constitución Política y la Ley 142 de 1994, seguida de la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), las demás normas que resulten aplicables y, finalmente, el Contrato de Condiciones Uniformes de ACUANARIÑO en aquello que no las contradiga.



3. Definiciones

Petición

Solicitud que el suscriptor, usuario o usuario potencial dirige a ACUANARIÑO en relación con el contrato de servicios públicos, sin que medie inconformidad frente a un acto o hecho previo.

Queja

Manifestación de inconformidad del suscriptor y/o usuario respecto de la conducta o del servicio prestado por ACUANARIÑO, que no constituye por sí misma la impugnación formal de un acto administrativo.

Reclamo

Manifestación de inconformidad relacionada específicamente con la facturación, la medición del consumo o la prestación del servicio, mediante la cual el suscriptor y/o usuario solicita la revisión de una situación concreta.

Recurso

Acto del suscriptor o usuario mediante el cual se busca que ACUANARIÑO revise una decisión que afecta la prestación del servicio o la ejecución del contrato, en los términos del artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Solicitud de información

Solicitud mediante la cual cualquier persona requiere información relacionada con la prestación del servicio o con la gestión de ACUANARIÑO.

Solicitud de documentos

Solicitud de copias o acceso a documentos que reposen en poder de ACUANARIÑO y cuya entrega sea legalmente procedente.

Consulta

Solicitud mediante la cual se pide a ACUANARIÑO un concepto u orientación sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio, sin que su respuesta tenga carácter obligatorio.

4. Derecho de petición y de recurso

Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar ante ACUANARIÑO peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos, conforme al artículo 152 de la Ley 142 de 1994.

Los recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado, aunque el suscriptor y/o usuario decida emplear un mandatario.



5. Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos

ACUANARIÑO cuenta con una Oficina Administrativa en la cual se tramitan Peticiones, Quejas y Recursos, en esta se encuentra el personal encargado de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones, quejas, reclamos y recursos, verbales o escritos, que presenten los suscriptores, usuarios o usuarios potenciales en relación con los servicios que presta la entidad. Dicha oficina llevará una relación detallada de las solicitudes recibidas y de las respuestas otorgadas.

6. Canales de atención al suscriptor y/o usuario

De conformidad con la Cláusula 21 del Contrato de Condiciones Uniformes de ACUANARIÑO, las peticiones, quejas y recursos podrán presentarse verbalmente o por escrito, a través de los siguientes canales:

Canal presencial

Dirección	Corregimiento de Nariño (Tuluá – Valle del Cauca), Callejón Primavera, Pasaje El Jardín N.º 22-15
Horario de atención	Lunes a viernes: 8:00 a.m. – 12:00 m. y 2:00 p.m. – 6:00 p.m. Jueves: 8:00 a.m. – 12:00 m. y 2:00 p.m. – 4:00 p.m. Sábados: 8:00 a.m. – 12:00 a.m. No hay atención domingos ni festivos.
Teléfono / PBX	3160233068

Canal virtual

Correo electrónico	acuanarino@gmail.com (sin restricción de horario)
Página web	www.acuanarino.com.co

El suscriptor y/o usuario podrá elegir libremente el canal que considere más idóneo para la comunicación o transferencia de su solicitud.

7. Contenido mínimo de la solicitud

Para facilitar su trámite, la petición, queja, reclamo o recurso debe indicar, en la medida de lo posible:

- Nombre completo e identificación del suscriptor y/o usuario.
- Dirección del predio o cuenta contrato asociada al servicio.
- Descripción clara y concreta de los hechos, la solicitud o la inconformidad.
- Canal de contacto para dar respuesta (dirección, teléfono o correo electrónico).
- Documentos o soportes que el suscriptor y/o usuario considere pertinentes.

La ausencia de alguno de estos elementos no es causal para rechazar la solicitud; ACUANARIÑO podrá requerir al suscriptor y/o usuario la información faltante que resulte indispensable para resolver de fondo.



7A. Radicación de las solicitudes

Toda petición, queja, reclamo o recurso presentado ante ACUANARIÑO será radicado con un número consecutivo y la fecha de su recepción, dejando constancia del canal utilizado para su presentación.

8. Términos para resolver las PQRS

Las reclamaciones y recursos relacionados con la prestación del servicio o la ejecución del Contrato de Condiciones Uniformes se resolverán conforme a los términos establecidos en la Ley 142 de 1994. Las demás peticiones, solicitudes de información, solicitudes de documentos y consultas se atenderán conforme a los términos previstos en la Ley 1755 de 2015.

Vencido este término sin que ACUANARIÑO haya resuelto la solicitud, se entenderá resuelta en forma favorable al suscriptor y/o usuario (silencio administrativo positivo), salvo que se demuestre que este auspició la demora o que fue necesaria la práctica de pruebas.

Dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes al vencimiento del término de los quince (15) días hábiles, ACUANARIÑO reconocerá al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) la imposición de las sanciones a que haya lugar.

8A. Solicitudes incompletas

Cuando la solicitud no contenga la información mínima indispensable para resolverla, ACUANARIÑO podrá requerir al interesado para que la complete dentro del término legal aplicable. Mientras el interesado atiende dicho requerimiento, se suspenderán los términos conforme a la ley.

8B. Desistimiento

El interesado podrá desistir expresamente de su solicitud en cualquier momento antes de la expedición de la decisión correspondiente. Igualmente, cuando no atienda el requerimiento efectuado para completar la información necesaria dentro del término legal, ACUANARIÑO podrá declarar el desistimiento conforme a la legislación vigente.

9. Recursos procedentes: reposición y apelación

Cuando se trate de actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación de los servicios, el suscriptor y/o usuario podrá interponer ante ACUANARIÑO el recurso de reposición y, en subsidio, el de apelación, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que conoció la decisión.



El recurso de reposición contra los actos que resuelvan reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tengan más de cinco (5) meses de haber sido expedidas.

No proceden los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

10. Trámite del recurso de apelación ante la SSPD

Cuando el recurso de apelación haya sido interpuesto de manera subsidiaria al de reposición, ACUANARIÑO remitirá el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión que resolvió el recurso de reposición, para que dicha entidad resuelva la apelación.

10A. Notificaciones

Las decisiones que resuelvan reclamaciones y recursos serán notificadas conforme a la Ley 142 de 1994 y las demás normas aplicables. Cuando el suscriptor o usuario autorice el uso de medios electrónicos, ACUANARIÑO podrá efectuar la notificación por dichos medios.

10B. Expediente

ACUANARIÑO conservará un expediente físico o electrónico de cada actuación, el cual contendrá la solicitud presentada, los documentos aportados, las actuaciones realizadas y la decisión adoptada.

11. Garantías durante el trámite

En ningún caso ACUANARIÑO podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ella.

ACUANARIÑO no podrá suspender, terminar o cortar el servicio hasta tanto haya notificado al suscriptor y/o usuario la decisión sobre los recursos que hubiesen sido interpuestos oportunamente.

Cuando para resolver una reclamación resulte indispensable realizar visita técnica, inspección del medidor, revisión de acometidas u otra verificación técnica, ACUANARIÑO podrá practicarlas directamente o por intermedio del personal autorizado, dejando constancia de los resultados dentro del expediente.

12. Disposiciones finales

El presente Reglamento se publicará en la página web y en los canales de atención de ACUANARIÑO, y será de obligatoria observancia para la entidad y para sus suscriptores y/o usuarios.



Los aspectos no contemplados expresamente en este Reglamento se resolverán conforme a la Ley 142 de 1994, la Resolución CRA 943 de 2021 (o aquellas posteriores que la complementen o modifiquen), el Contrato de Condiciones Uniformes de ACUANARIÑO y, de manera supletoria, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Ley 1755 de 2015.

El presente Reglamento establece las reglas generales para la atención de las PQRS. Los procedimientos internos, formatos y mecanismos administrativos que adopte ACUANARIÑO para facilitar su aplicación podrán ser actualizados por la Gerencia sin necesidad de modificar este Reglamento, siempre que no contravengan la normativa vigente.

BORRADOR