

AGUAS DE SAN ANDRES S.A E.S.P
DEPARTAMENTO ARCHIPIELAGO DE SAN ANDRES,
PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA
Nit. 900035122-6

RESOLUCION NUMERO 008
Septiembre 17 De 2018

“Por medio de la cual se adopta un procedimiento atención a usuarios PQRS”

LA GERENTE DE LA EMPRESA AGUAS DE SAN ANDRES S.A. ESP.,

En ejercicio de sus facultades legales, en especial la contenida en el artículo quincuagésimo octavo y noveno de la escritura pública No. 877 y:

CONSIDERANDO:

- ❖ Que la Contraloría General Del Departamento en su informe definitivo de auditoria especial para la vigencia 2017, determino una observación administrativa, relacionada con la inexistencia de un procedimiento formalmente adoptado para atención de las PQRS (Peticiónes, quejas, reclamos, solicitudes y Denuncias), en Aguas de San Andrés.
- ❖ Los contratos de condiciones uniformes constituyen el instrumento por excelencia para que usuarios y prestadores puedan ejercer sus derechos y deberes dentro de la relación que surge de la prestación de un servicio público domiciliario. Tal característica implica que, para todos aquellos eventos en los que pueda llegar a ser necesario, el contrato debe ser una herramienta clara y ágil, para que las partes cuenten con información veraz y oportuna sobre las reglas y procedimientos que deben surtir en cada evento posible, conforme lo establece el artículo 128 de la Ley 142 de 1994.
- ❖ AGUAS DE SAN ANDRÉS S.A E.S.P, dentro de sus obligaciones en el Contrato de Operación suscrito con PROACTIVA AGUAS DEL ARCHIPIÉLAGO S.A E.S.P ahora VEOLIA AGUAS DEL ARCHIPIÉLAGO S.A E.S.P, hizo la cesión del contrato de condiciones uniformes vigente al momento de la suscripción de contrato, como reza en el numeral 11.11 de la Cláusula 11 del Contrato de Operación: *11.11 Ceder al OPERADOR los Contratos de Condiciones Uniformes que la CONTRATANTE tenga vigentes al momento de la suscripción del Contrato de Operación.*
- ❖ Además en el numeral 10.1.4 de la Cláusula 10 del Contrato de Operación, quedó como obligación del OPERADOR: *10.1.4 Cumplir con las obligaciones contraídas con los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios, con sujeción a lo previsto en la Ley 142 de 1994, Ley 689 de 2001 y sus disposiciones reglamentarias y las que la modifiquen o adicionen; las Resoluciones del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, las regulaciones de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, este Contrato y el*

AGUAS DE SAN ANDRES S.A E.S.P
DEPARTAMENTO ARCHIPIELAGO DE SAN ANDRES,
PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA
Nit. 900035122-6

RESOLUCION NUMERO 008

Septiembre 17 De 2018

Contrato de Condiciones Uniformes. Es obligación del OPERADOR, asegurar que el Contrato de Condiciones Uniformes, esté conforme con las normas en mención y con lo establecido en este Contrato. (Subrayado fuera de texto)

- ❖ Conforme a lo anterior las condiciones de prestación del servicio están en cabeza, PROACTIVA AGUAS DEL ARCHIPIÉLAGO S.A E.S.P hoy VEOLIA AGUAS DEL ARCHIPIÉLAGO S.A E.S.P en el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) vigente, cuyo concepto de legalidad CRA 20076000018381 de fecha 8 de mayo de 2007 fue emitido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico-CRA.
- ❖ En lo que respecta a la atención de Peticiones, Quejas y Recursos (PQR), la obligación de su recepción y trámite, quedó en cabeza del OPERADOR, en el numeral 10.1.5 de la Cláusula 10 del Contrato de Operación, el cual reza: *10.1.5 Establecer un sistema eficiente de recepción y trámite de peticiones, quejas y recursos, que sean presentados por los suscriptores y/o usuarios, y de reparación de fallas del servicio, de conformidad con lo dispuesto en las Leyes 142 de 1994 y 689 del 2001 y sus disposiciones reglamentarias y las que la modifiquen o adicionen y las expedidas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA.*
- ❖ Sin embargo para dar cumplimiento al requerimiento de la Contraloría en dicha auditoria; se ha formalizado un procedimiento de direccionamiento en atención a las PQRSD en un documento que se anexa a la presente Resolución.
- ❖ Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar formalmente el documento procedimiento atención a usuarios PQRSD, en cumplimiento al requerimiento establecido por la contraloría Departamental en su Auditoria especial vigencia 2017



LEIDIS MARIA BARRIOS ORTEGA
Gerente