



Asociación de Suscriptores del Acueducto Río Chaina - ESP

Entidad sin ánimo de lucro - NIT 820.003.658-4

Villa de Leyva, 02 de marzo de 2024

Señores
Suscriptores
Ciudad

Cordial saludo.

Diferentes disposiciones de la ley 142 de 1994, que regulan la organización, el funcionamiento, la continuidad, la eficiencia y la eficacia del servicio, especialmente su artículo 153 que indica el procedimiento que debe seguir la organización para tratar las quejas y los reclamos que se le formulen son aplicables en su totalidad a nuestra organización. El procedimiento determinado en la Asociación de Suscriptores del Acueducto Río Chaina ESP determina que las quejas y los reclamos deben ser formulados a través de nuestras oficinas de manera presencial o por medio de comunicación enviada por los correos electrónicos: chainaesp@gmail.co; chaina_01@yahoo.com o por comunicación telefónica a las líneas (608)7320579, o al WhatsApp 3183795851

Recibida la petición, la queja o el reclamo (PQR) se diligenciará el formato correspondiente al trámite solicitado y, las respuestas se darán por medio escrito en nuestras oficinas, si se formuló personalmente, en horario de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y los sábados de 8:00 am a 12:00 m; o en igual forma a como fue radicada la petición.

Estos comunicados, llamadas telefónicas y/o textos de WhatsApp deberán hacerse con claridad, con el mayor respeto y cordialidad con nuestros empleados y/o funcionarios de Chaina-ESP.

Por lo anterior, las PETICIONES QUEJAS Y/O RECLAMOS (PQR) que se hagan directamente al señor fontanero no serán atendidas, pues debemos cumplir con los protocolos y requerimientos de ley.

Nota: PQR- Art.153 Ley 142 de 1993. ***“...las empresas de servicios públicos están obligadas a constituir una oficina de peticiones, quejas, reclamos y recursos, en la que se deberán recibir, atender, tramitar y responder las peticiones, quejas, reclamos y recursos que presenten los usuarios”.***

Atentamente,

ENRIQUE ACUÑA AGUIRRE
Representante legal

Adjunto: Formato PQR (1 folio).

“Persona de buen trato, a todos es grato

Carrera 9 No. 9- 61 Oficina 207 Villa de Leyva - Boyacá

Fijo: 732 0579 Celular: 318 379 5851

chaina_01@yahoo.com - chainaesp@gmail.com - chaina_01@hotmail.com

www.chaina-esp.org