

Preguntas más frecuentes y respuestas

1. **Cuál es la Dirección y nombre del Gerente de Empoduitama SA ESP?**

La dirección es la calle 16 N° 14 -68 piso 5 y el nombre de la Gerente es: Nelly del Carmen Puerto Fonseca.

2. **Cómo presentar un PQR ante Empoduitama SA ESP?**

Su petición, queja, reclamo o felicitación puede presentarse de las siguientes formas:

- Verbal: Formulando el reclamo de manera personal o mediante comunicación telefónica ante la Empresa sea en el área comercial o área técnica.
- Escrita: Presentando una carta y oficio ante la empresa.

3. **En cuánto tiempo EMPODUITAMA dará respuesta a su solicitud?**

La respuesta a su solicitud será remitida al usuario en un plazo máximo de 15 días hábiles de presentada la comunicación a la Empresa. Los plazos de respuesta podrán ser ampliados cuando la complejidad y naturaleza del PQR lo justifique. En este caso le informaremos dentro del período indicado, las razones de la demora precisando el plazo estimado de respuesta.

4. **Cómo es el proceso de atención de su solicitud?**

Radicación y registro: La Empresa generara una solicitud de PQR y/o orden de trabajo según sea el caso, asignará el número de la solicitud para su control y seguimiento, de igual manera lo direccionara a la dependencia según corresponda.

El análisis e investigación: Son las visitas realizadas por funcionarios de la Empresa debidamente identificados con el fin determinar y dar solución. Este proceso es realizado en todas las solicitudes.

Informe del Resultado: La empresa comunicará al usuario respecto al resultado mediante oficio basado en el acta de visita diligenciada por los funcionarios del area técnica, de igual manera si es Orden de trabajo, esta quedara cerrada en el momento en que se entregue el trabajo ha satisfacción del usuario.

Para el envío del oficio con la respuesta, la empresa se comunicará con el usuario para que se notifique, caso contrario se considera que luego de dos visitas del mensajero y no se ubica a la persona que reciba la comunicación, ésta se dejara debajo de la puerta.

5. **Cuáles son los requisitos para Legalizar su servicio de Acueducto y Alcantarillado?**

CUIDA LA VIBRANTE ESENCIA DE LA VIDA

1. Solicitud de existencia de redes y los derechos de conexión dirigida a EMPODUITAMA S.A E.S.P
 2. Copia de certificado de tradición y libertad de matrícula (no mayor a 90 días)
 3. Copia de certificado de nomenclatura (oficina de curaduría urbana)
 4. Copia de la factura de servicio de acueducto del vecino más cercano al predio ubicado en la misma acera.
 5. Croquis de ubicación
 6. Fotocopia cedula del propietario
 7. Certificado estrato expedido por planeación para lote
 8. Copia del recibo del impuesto predial
 9. Consignación por equivalente de 1.08 SMDLV (\$28460 a 2019). en cuenta de ahorros número 58500029174 de la financiera Juriscoop a nombre de EMPODUITAMA S.A E.S.P por el costo de la visita.
 10. Licencia de construcción (Construcción nueva).
6. **Cuáles son los requisitos para Aprobación de planos hidráulicos y sanitarios?:**
1. Solicitud por escrito de aprobación de planos hidráulicos y sanitarios con nombre completo, dirección y teléfono.
 2. Certificado de nomenclatura emitido por la curaduría.
 3. Copia de cedula de ciudadanía del propietario.
 4. Certificado de existencia de redes actualizada (Expedido por EMPODUITAMA), (Vigencia de 2 años).
 5. Certificado de tradición y libertad no mayor a 90 días.
 6. Copia de la tarjeta profesional del ingeniero calculista.
 7. Copia de memorias de cálculo y planos hidráulicos y sanitarios (medio físico y magnético).