

Contacte a su VOCAL DE CONTROL

Comuna 1
LUIS ALBEIRO ROSERO
albeiro-5@hotmail.com

Comuna 2.
HENRY JARAMILLO O.
hejaramillo@gmail.com

Comuna 3.
PEDRO SEGURA
veedser3@hotmail.com

Comuna 4.
CARLOS A. RIVERA
kaliche1986@live.com

Comuna 5.
BENJAMIN CUCHALA CASTRO
benjamincuchalacastro@hotmail.com

Comuna 6.
MANUEL NARVAEZ
semana.2008@hotmail.com

Comuna 7.
RITA ELENA FAJARDO
elenafajardo@hotmail.com

Comuna 8.
JOSE ARNULFO BOTINA
bitinar@hotmail.com

Comuna 9.
FLOR ELY RINCON
florelly54@hotmail.com

Comuna 10.
CARMEN CHACHINOY
serviciospublicos_chachy@hotmail.com

Comuna 11.
JHOR FADER LOPEZ
Jhorlopez@gmail.com

Comuna 12.
SIGIFREDO SALAS
sigifredosalas@gmail.com



**Ingrese su petición,
queja o reclamo y se
iniciara el proceso ante
La empresas de servicios
públicos**

www.sir02.tk

El SISTEMA INTEGRADO DE RECLAMACIONES -SIR- Es una herramienta para ayudar a los usuarios de los servicios públicos cuando tengan una Petición, Queja o Recurso que presentar, en relación con el servicio que quiere reclamar.

Cualquier ciudadano puede acceder al -SIR- y reportar su inquietud o reclamación, de esta manera se agiliza el trámite y de manera transparente se beneficia al ciudadano, evitando largas filas que implican costos en tiempo y dinero.

Este proyecto funciona gracias al apoyo del grupo derechos humanos de consultorios jurídicos de la universidad de Nariño, trabajo social de la universidad Mariana, Cittadinanzattiva quien no transfirió la experiencia de 30 años de trabajo en Europa en servicios Públicos y el acompañamiento de PNUD Colombia.

Ciudadanos y Ciudadanas

**Tienes derecho a presentar
peticiones, quejas y recursos.**

**Comunícate con nosotros
Podemos ayudarte!**

secretariacdc12@gmail.com

**Carrera. 22 N° 19-80 C. Comercial la Merced- 2 piso.
Teléfono 7205114
San Juan de Pasto Nariño
Colombia**

**Agua - Acueducto y Alcantarillado - Energía - Gas GLP
Telefonía Local - Aseo - Agua - Energía - Acueducto**

Con Apoyo de:



de Asesoría en Servicios Públicos



**Porque tus derechos
son nuestra fuerza**



**Participación ciudadana
desarrollo y control social**

Servicio **GRATUITO** de orientación al ciudadano Defendiendo tus Derechos

Tus Derechos

Derecho a los servicios públicos domiciliarios y a su prestación (arts. 3 y 4 Decreto 1842 de 1991)

Derecho a la participación de los usuarios (Constitución Art. 78, 369, ley 142 de 1994 arts. 62,65 y 80)

Derecho a la medición de consumos reales, con instrumentos técnicos apropiados y dentro de los plazos y términos que sean fijados. (Art. 9 ley 142 de 1994)

Derecho de propiedad sobre los medidores y contadores (Art. 9 Decreto 1842 de 1991)

Derecho a elegir libremente al prestador del servicio (ley 142 de 1994 art.9)

Derecho a obtener mayor calidad y cantidad de bienes o servicios, siempre que ello no perjudique a terceros. (Ley 142 de 1994 Art 9. Inc 3.)

Derecho a la información (Ley 142 de 1994 art. 9)

Derecho a recibir la cuenta de cobro oportunamente (Dto. 1842 de 1991 art.12)

Derecho a que las empresas realicen una facturación justa y oportuna (Art. 12 Dto. 1842 de 1991)

Derecho a presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos. (Art. 152 Ley 142 de 1994 y Art. 44 Decreto 1842 de 1991)

Derecho a que no se le exija la cancelación de las cuentas de cobro como requisito para atender un reclamo. (Art. 48 Decreto 1842 de 1991)

Derecho a que no se le suspenda el servicio hasta tanto se le hayan practicado las visitas y pruebas de carácter técnico que se requieran y en las cuales se originó la reclamación. (Art. 48 Decreto 1842 de 1991)

Derecho a ser asesorado en las reclamaciones (Decreto 1842 de 1991 art. 54 y art. 157 Ley 142 de 1991)

Derecho a cobro individual (Decreto 1842 de 1991 Art. 18) 3.3.2.3.15.

Derecho a recibir copia de la lectura y la fecha de la misma (Art. 29 Dto 1842 de 1991)

Derecho a solicitar asesoría técnica sin costo
Para la revisión de los equipos de medida e instalaciones internas. (Art. 31 Decreto 1842 de 1991)

Derecho a sistemas de revisión previa de la facturación (Decreto 1842 de 1991, Art. 40)

Derecho a una estratificación única para todos los servicios. (Ley 142 de 1994 y Decreto 2220 de 1993)

Centro Ciudadano

Desde Junio de 2011 funciona en la ciudad de Pasto, Nariño, el Programa de atención, orientación y asesoría en reclamaciones de servicios públicos domiciliarios, este proyecto esta a cargo de 12 Comites de Desarrollo y Control Social los cuales cuentan con igual numero de vocales de control, quienes después de 2 años de formación y capacitación y gracias al apoyo de PNUD Colombia, Cittadinanzattiva y la alcaldía de Pasto, han decidido defender los derechos de los usuarios de los servicios de energía, agua, acueducto y alcantarillado, gas GLP, aseo y telefonía local conmutada.

Cómo Funciona El Servicio?

El ciudadano acude a las oficinas del CENTRO CIUDADANO ubicado en el segundo piso de carrera 22 N° 19-80, Centro Comercial La Merced, de la ciudad de Pasto y solicita la orientación de parte de los vocales de control, de los asesores jurídicos de la Universidad de Nariño y Universidad Mariana, de los veedores ciudadanos y se da inicio al proceso de reclamación.

Reclamación Virtual

También puede hacer su reclamación de manera virtual a través del sitio: www.sir02.tk, allí encontrará un asesor que le guiará sobre lo que debe hacer para ingresar su petición, queja o reclamo. En el SIR podrá consultar los avances y logros en su proceso, aunque se sugiere mantener contacto telefónico para reparar o resolver algún error de documentación u otros imprevistos que requieren la presencia del usuario.

Comites de desarrollo y control social de servicios públicos domiciliarios.

