



Empresa de Acueducto,
Alcantarillado y Aseo de Yopal
E.A.A.Y. - E.S.P.
NIT. 844.000.755-4

CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO

Fecha de Elaboración
2023-01-25

Fecha Última Modificación
2026-06-11

Tipo de Documento: MANUAL

Código: 51.13.10.01

Versión 02

Página 1 de 5

CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO

4

	CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO	
	Fecha de Elaboración 2023-01-25	Fecha Última Modificación 2026-06-11
	Tipo de Documento: MANUAL Código: 51.13.10.01 Versión 02	

Página 2 de 5

CONTENIDO

<u>1.</u>	<u>PRESEENTACIÓN.</u>	<u>3</u>
<u>2.</u>	<u>PRINCIPIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.</u>	<u>3</u>
<u>3.</u>	<u>DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS</u>	<u>3</u>
<u>4.</u>	<u>DEBERES DE LA EMPRESA</u>	<u>4</u>
<u>5.</u>	<u>NUESTROS CANALES DE ATENCION:</u>	<u>5</u>

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT. 844.000.755-4</p>	CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO	
	Fecha de Elaboración 2023-01-25	Fecha Última Modificación 2026-06-11
	Tipo de Documento: MANUAL Código: 51.13.10.01 Versión 02	

Página 3 de 5

1. PRESENTACIÓN.

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE – ESP, en adelante La Empresa, en cumplimiento de la Constitución Política de Colombia, la Ley 142 de 1994, la Ley 1755 de 2015, la Ley 1712 de 2014, la Ley 1581 de 2012, la Ley 1437 de 2011 (CPACA) y el Decreto 1499 de 2017 – Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), adopta la presente “Carta de Trato Digno al Usuario” como instrumento institucional para garantizar una atención respetuosa, incluyente, transparente, oportuna y de calidad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios, en el marco de la protección de los derechos de los usuarios y la generación de valor público.

Este documento se articula con los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD y la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, orientándose al fortalecimiento de la confianza ciudadana, el acceso a la información pública, la mejora continua del servicio y el cumplimiento de los estándares de calidad en la atención al ciudadano. En este sentido, La Empresa dispone de canales de atención presenciales, virtuales y electrónicos para la recepción y gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), garantizando el cumplimiento de los términos legales de respuesta, la protección de datos personales, el enfoque diferencial y la accesibilidad.

La presente carta consolida el compromiso institucional con la mejora continua, la transparencia y la satisfacción del usuario, asegurando una comunicación clara, efectiva y permanente con la ciudadanía, en armonía con los principios de eficiencia, responsabilidad y servicio al ciudadano que rigen la función administrativa.

2. PRINCIPIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.


La atención al usuario se fundamenta en los siguientes principios institucionales:

- Respeto y dignidad humana.
- Igualdad y no discriminación.
- Transparencia y acceso a la información.
- Oportunidad y eficiencia.
- Participación ciudadana.
- Responsabilidad y mejora continua.

3. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS

Derechos: Como usuarios de nuestros servicios, usted tiene derecho a:

- Recibir servicios públicos con calidad, continuidad y eficiencia.

	CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO	
	Fecha de Elaboración 2023-01-25	Fecha Última Modificación 2026-06-11
	Tipo de Documento: MANUAL	
		Código: 51.13.10.01
		Versión 02

Página 4 de 5

- Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y recursos (PQRSD).
- Obtener respuestas claras, completas y oportunas dentro de los términos legales (Ley 1755 de 2015).
- Derecho a recursos en sede administrativa (reposición, apelación en servicios públicos).
- Ser tratado con respeto, dignidad y amabilidad.
- Derecho a trato preferente (adulto mayor, discapacidad).
- Acceder a información sobre la prestación de los servicios.
- Participar en los espacios de control social y participación ciudadana.


Deberes: Para una adecuada prestación del servicio, usted debe:

- Hacer uso responsable y solidario de los servicios públicos, en cumplimiento del principio de corresponsabilidad establecido en la Ley 142 de 1994.
- Utilizar de manera racional el recurso hídrico, evitando su desperdicio y promoviendo el consumo eficiente conforme a lineamientos de la CRA.
- Hacer uso adecuado de las redes, instalaciones y demás infraestructura del servicio, evitando daños, manipulaciones o conexiones no autorizadas.
- Presentar respetuosamente las peticiones, quejas y reclamos.
- Cumplir con el pago oportuno de las facturas, garantizando la sostenibilidad financiera del servicio público domiciliario.
- Suministrar información veraz, completa y actualizada cuando sea requerida por la empresa para la correcta prestación del servicio.
- Mantener un trato respetuoso hacia los servidores públicos y utilizar adecuadamente los canales de atención dispuestos por La Empresa.
- Permitir el acceso al personal autorizado para inspecciones, lecturas, mantenimientos o intervenciones técnicas necesarias.
- No ofrecer dádivas a los servidores públicos.

4. DEBERES DE LA EMPRESA

La Empresa se compromete a:

- Brindar información con calidad, calidez y enfoque diferencial.
- Garantizar la protección de datos personales.
- Disponer de canales de atención accesible e incluyentes.
- Implementar acciones de mejora continua en el marco del MIPG.
- Publicar y mantener actualizados los indicadores de calidad del servicio, garantizando transparencia y acceso a la información conforme a la Ley 1712 de 2014.
- Garantizar el cumplimiento de los tiempos máximos de respuesta a las PQRSD, de acuerdo con la Ley 1755 de 2015 y los lineamientos del MIPG.
- Atender y gestionar de manera oportuna, clara y verificable los reclamos asociados a la facturación, asegurando el debido proceso al usuario.

	CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO	
	Fecha de Elaboración 2023-01-25	Fecha Última Modificación 2026-06-11
	Tipo de Documento: MANUAL Código: 51.13.10.01 Versión 02	

Página 5 de 5

- Facilitar el acceso a la información tarifaria de forma clara, comprensible y actualizada, conforme a la regulación de la CRA y el régimen de servicios públicos

5. NUESTROS CANALES DE ATENCION:

La Empresa dispone de los siguientes canales de atención y medios de comunicación e información presencial y virtual.

Presencial	Carrera 19 N 21-34, Yopal – Casanare. Horario: lunes a viernes 7:00 a.m. a 12:00 m y 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
Telefónico	315 363 3277 (mismo horario de atención).
Virtual	https://www.eaaay.gov.co
Correo electrónico	aaaay@aaaay.gov.co / pqr@aaaay.gov.co / denuncias@aaaay.gov.co
Chat institucional	315 363 3277
Redes sociales oficiales	Facebook, Instagram @aaaayopal, X @aaaayopal

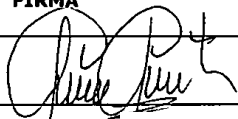

Sede Administrativa

Dirección: Carrera 19-N-21-34, Yopal – Casanare

Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 a.m. – 12:00 m – 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

DIEGO FERNANDO RAMIREZ NAIZAQUE

Agente Especial EAAAY EICE – ESP.

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Elaboró	Ana Cecilia Rodríguez Farfán	Líder 1. PQR y ATC	
Revisó	Juan Bernardo Saldarriaga Elorza	Director Gestión de Usuarios y Comercialización	
Aprobó	Iván Mauricio Forero García	Subgerente Asuntos Corporativos	