



Empresa de Acueducto,
Alcantarillado y Asco de Yopal
E.I.C.E. - E.S.P.
NIT. 844.000.755-4

MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

Fecha de Elaboración
2026-06-10

Fecha Última Modificación
2026-06-11

Tipo de Documento: MANUAL


Código: 51.13.10.02

Versión 01

Página 1 de 15


MANUAL DE ATENCION AL USUARIO

X

	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	
	Fecha de Elaboración 2026-06-10	Fecha Última Modificación 2026-06-11
	Tipo de Documento: MANUAL Código: 51.13.10.02 Versión 01	

CONTENIDO

1.	PRESENTACION	3
2.	OBJETIVO GENERAL	3
3.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
4.	ALCANCE DE USO DEL MANUAL	3
5.	MARCO NORMATIVO	4
6.	DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS	4
7.	DEFINICIONES	5
8.	PROCEDIMIENTO GENERAL DE ATENCION	6
9.	PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES COMERCIALES	7
10.	TÉRMINOS DE RESPUESTA	8
11.	RECURSOS EN SEDE ADMINISTRATIVA	8
12.	SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO	8
13.	ATENCIÓN PREFERENCIAL Y ENFOQUE DIFERENCIAL	9
14.	CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO	9
15.	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	10
15.1.	Protocolo General	10
15.2.	Protocolo Telefónico	10
15.3.	Protocolo para Usuarios Alterados	10
15.4.	Protocolo de Emergencias	10
15.5.	Protocolo Anticorrupción	11
16.	GESTIÓN DE RIESGOS	11
17.	PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	11
18.	PARTICIPACIÓN CIUDADANA	11
19.	MEDICION DE SATISFACCION DEL USUARIO	12
20.	INDICADORES DE SEGUIMIENTO	12
21.	ROLES Y RESPONSABILIDADES	12
22.	GESTIÓN DOCUMENTAL	13
23.	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	13
24.	ANEXOS	14
25.	VIGENCIA	14

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. E.S.P. NIT. 844.000.755-4</p>	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	
	Fecha de Elaboración 2026-06-10	Fecha Última Modificación 2026-06-11
	Tipo de Documento: MANUAL Código: 51.13.10.02 Versión 01	

1. PRESENTACION

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal – EAAAY E.I.C.E. E.S.P., en adelante La Empresa, en cumplimiento de la Constitución Política de Colombia, la Ley 142 de 1994, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, adopta el presente Manual de Atención al Usuario con el propósito de garantizar una atención integral, eficiente, humanizada, accesible, transparente y orientada al mejoramiento continuo.

El presente manual establece los lineamientos, protocolos, procedimientos, estándares de calidad, mecanismos de seguimiento y responsabilidades institucionales para la adecuada atención de usuarios, suscriptores, ciudadanos y grupos de valor que interactúan con La Empresa.

Asimismo, el manual busca fortalecer la confianza ciudadana, promueve la transparencia institucional y consolida una cultura organizacional orientada al servicio, la legalidad y la protección de los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios.

2. OBJETIVO GENERAL


Establecer los lineamientos institucionales para la atención integral al usuario, garantizando la prestación de servicios orientados al ciudadano bajo principios de calidad, oportunidad, transparencia, accesibilidad, eficiencia, participación ciudadana y mejora continua.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Garantizar la atención oportuna, efectiva y trazable de las PQRSD.
- Fortalecer la confianza ciudadana mediante una atención humanizada y respetuosa.
- Unificar criterios, protocolos y estándares de atención institucional.
- Garantizar mecanismos de control y seguimiento de las solicitudes ciudadanas.
- Implementar estrategias de evaluación y mejora continua.
- Promover la participación ciudadana y el control social.
- Fortalecer la articulación institucional con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
- Garantizar el cumplimiento de los términos legales establecidos para la atención al ciudadano.
- Fortalecer la transparencia y la prevención de riesgos de corrupción en la atención al usuario.

4. ALCANCE DE USO DEL MANUAL



	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	
	Fecha de Elaboración 2026-06-10	Fecha Última Modificación 2026-06-11
	Tipo de Documento: MANUAL	
		Código: 51.13.10.J2
		Versión 01

Página 4 de 15

El presente manual aplica a:

- Todos los servidores públicos, trabajadores oficiales y contratistas de La Empresa.
- Todos los procesos institucionales relacionados con la atención al ciudadano.
- Todos los canales de atención institucional.
- Todos los usuarios, suscriptores, ciudadanos, entidades y grupos de valor que interactúan con La Empresa.

5. MARCO NORMATIVO

El marco normativo que regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios y la atención al ciudadano en Colombia se fundamenta en la Constitución Política de Colombia, especialmente en los artículos 2, 23, 74, 209 y 365.


A nivel legal y reglamentario se destacan las siguientes disposiciones:

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 142 de 1994, por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios.
- Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA.
- Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.
- Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales.
- Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción.
- Ley 1952 de 2019, Código General Disciplinario.
- Ley 594 de 2000, Ley General de Archivo.
- Decreto 1499 de 2017, Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
- Decreto 1077 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio.
- Documento CONPES 3649 de 2010, Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Resoluciones y lineamientos expedidos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD.
- Regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA.
- Lineamientos del Archivo General de la Nación.
- Política de Gobierno Digital de La Empresa.
- Política de Atención al Usuario de La Empresa.

6. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

La Empresa reconoce y garantiza los derechos de los usuarios establecidos en la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, el Contrato de Condiciones Uniformes y

4

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P. NIT. 844.000.755-4</p>	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	
	Fecha de Elaboración 2026-06-10	Fecha Última Modificación 2026-06-11
	Tipo de Documento: MANUAL Código: 51.13.10.02 Versión 01	

demás normas aplicables. En consecuencia, los usuarios tienen derecho a recibir una atención digna y respetuosa, acceder a información clara y oportuna, presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos, obtener respuestas dentro de los términos legales, participar en los espacios de diálogo ciudadano y recibir una prestación eficiente y continua de los servicios públicos domiciliarios en las condiciones previstas por la normatividad vigente.

Así mismo, los usuarios deben cumplir los deberes derivados de la relación contractual y de la prestación de los servicios, entre ellos suministrar información veraz cuando sea requerida, hacer uso adecuado de los servicios e infraestructura, permitir el acceso autorizado para actividades de inspección, revisión o mantenimiento, proteger los equipos de medición instalados y cumplir oportunamente con las obligaciones económicas a su cargo. El ejercicio de los derechos y el cumplimiento de los deberes contribuyen al fortalecimiento de relaciones transparentes, responsables y de confianza entre los usuarios y la Empresa.

La Empresa se encarga de divulgar permanentemente los derechos y deberes de los usuarios a través de sus diferentes canales de atención, mecanismos de comunicación y espacios de participación ciudadana, promoviendo el conocimiento de las garantías, responsabilidades y mecanismos de protección previstos en la normatividad vigente. Lo anterior permite fortalecer la cultura de servicio, la corresponsabilidad ciudadana y la protección efectiva de los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios

7. DEFINICIONES

Usuario: Persona natural o jurídica que se beneficia de la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Suscriptor: Persona natural o jurídica con la cual La Empresa celebra el contrato de condiciones uniformes.

PQRS: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

Petición: Solicitud respetuosa presentada ante La Empresa para obtener información o actuación administrativa.

Queja: Manifestación de inconformidad respecto a la conducta de un servidor público o contratista.

Reclamo: Manifestación de inconformidad relacionada con la prestación del servicio.


Sugerencia: Propuesta orientada al mejoramiento institucional.

Denuncia: Puesta en conocimiento de presuntos actos de corrupción o irregularidades realizadas por un servidor público o contratista de La Empresa.

Radicación: Registro oficial de una solicitud dentro del sistema institucional.

ANS: Acuerdo de Nivel de Servicio que establece tiempos y estándares internos de atención.

Lenguaje Claro: Forma de comunicación institucional sencilla, comprensible y accesible para la ciudadanía.

	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	
	Fecha de Elaboración 2026-06-10	Fecha Última Modificación 2026-06-11
	Tipo de Documento: MANUAL Código: 51.13.10.02 Versión 01	

El presente Manual de Atención al Usuario se encuentra alineado y ajustado a los lineamientos establecidos en: **(i)** la Política de Atención al Usuario adoptada por La Empresa, la cual define los principios, criterios y procedimientos para garantizar un servicio oportuno, eficiente y de calidad; y **(ii)** la Carta de Trato Digno, que consagra los derechos de los usuarios y los compromisos institucionales orientados a asegurar una atención respetuosa, equitativa, transparente y centrada en las necesidades del ciudadano.

En este sentido, el manual incorpora directrices que promueven la protección de los derechos de los usuarios, el acceso a la información, la mejora continua en la prestación del servicio y el fortalecimiento de los canales de atención, asegurando coherencia entre la normativa interna y las prácticas institucionales.


8. PROCEDIMIENTO GENERAL DE ATENCION

La Empresa garantiza el trámite diferencial de las peticiones, quejas, reclamos y recursos relacionados con la prestación de los servicios públicos domiciliarios, conforme a lo establecido en la Ley 142 de 1994, el Contrato de Condiciones Uniformes y demás disposiciones regulatorias vigentes. Para tal efecto, las reclamaciones comerciales asociadas a facturación, medición, consumo, suspensión, corte, reconexión, reinstalación, condiciones de prestación del servicio y demás asuntos propios de la relación Usuario-Empresa, se gestionarán mediante el procedimiento especial previsto para los servicios públicos domiciliarios.

Toda reclamación será analizada integralmente por la dependencia competente, garantizando la verificación de antecedentes, la valoración de las pruebas aportadas por el usuario y las que sean obtenidas de oficio, así como la emisión de una decisión motivada, clara y congruente con los hechos y las normas aplicables. Las decisiones que afecten los derechos de los usuarios indicarán expresamente los recursos procedentes, los términos para interponerlos y la autoridad competente para resolverlos.

Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, corte, terminación, facturación y demás decisiones empresariales que afecten la prestación del servicio procederán los recursos de reposición y, en subsidio, el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios cuando corresponda. La Empresa garantiza el debido proceso, la trazabilidad de las actuaciones, el cumplimiento de los términos legales y la protección efectiva de los derechos de los usuarios durante todas las etapas del trámite administrativo.

- **Recepción:** Toda solicitud será recibida por cualquiera de los canales oficiales habilitados.

	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	
	Fecha de Elaboración 2026-06-10	Fecha Última Modificación 2026-06-11
	Tipo de Documento: MANUAL	
		Código: 51.13.10.02
		Versión 01


Página 7 de 15

- **Radicación:** Toda solicitud deberá registrarse asignando número único de radicado.
- **Clasificación:** Cada solicitud que se reciba y se radique, será clasificada según:
 - Tipo de solicitud.
 - Competencia.
 - Nivel de prioridad.
 - Riesgo asociado.
- **Asignación:** Cada solicitud será remitida a la dependencia competente dentro del término establecido en los ANS institucionales
- **Respuesta:** Las respuestas deberán ser:
 - Claras.
 - Congruentes.
 - Completas.
 - Motivadas.
 - Emitidas en lenguaje claro.
- **Notificación:** La respuesta será comunicada por el medio autorizado por el usuario.
- **Archivo:** Toda actuación será archivada conforme a las Tablas de Retención Documental.

9. PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES COMERCIALES

Las reclamaciones comerciales relacionadas con la prestación de los servicios públicos domiciliarios son tramitadas mediante un procedimiento que busca garantizar el debido proceso, el derecho de defensa y la protección de los derechos de los usuarios. Una vez recibida y radicada la reclamación, la dependencia competente debe verificar los antecedentes del caso, analizar la información disponible en los sistemas de la Empresa y determinar las actuaciones técnicas, comerciales o administrativas que resulten necesarias para su adecuada resolución.

Cuando la naturaleza de la reclamación lo requiera, la Empresa puede realizar visitas técnicas, inspecciones, validaciones de consumo, revisión de equipos de medida, análisis documentales o cualquier otra actuación que permita establecer los hechos objeto de controversia. Todas las actuaciones realizadas deben quedar debidamente registradas en el expediente electrónico o físico correspondiente, garantizando la trazabilidad y conservación de la información.

	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	
	Fecha de Elaboración 2026-06-10	Fecha Última Modificación 2026-06-11
	Tipo de Documento: MANUAL Código: 51.13.10.02 Versión 01	

Página 8 de 15

Con fundamento en las pruebas recaudadas y los antecedentes del caso, la Empresa emite una decisión motivada dentro de los términos legales aplicables, la cual debe contener el análisis de los hechos, las normas aplicables, la decisión adoptada y los recursos procedentes. La respuesta es notificada por los medios autorizados por el usuario, dejando constancia de la actuación realizada y asegurando el cumplimiento de los principios de transparencia, imparcialidad, eficacia y oportunidad en la atención de las reclamaciones

10. TÉRMINOS DE RESPUESTA

Tipo de solicitud	Término Legal
Peticiones generales.	15 días hábiles
Solicitud de documentos e información.	10 días hábiles
Consultas.	30 días hábiles
Quejas y reclamos internos.	15 días hábiles
Reclamos comerciales.	15 días hábiles
Recursos de reposición.	Conforme Ley 142 de 1994 y normas vigentes.

11. RECURSOS EN SEDE ADMINISTRATIVA

Contra las decisiones relacionadas con la prestación de los servicios públicos domiciliarios procederán:


- Recursos de reposición.
- Recurso de apelación.

Los recursos deberán tramitarse conforme a la Ley 142 de 1994 y el CPACA.

12. SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO

La Empresa garantiza la atención y decisión oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y recursos presentados por los usuarios, implementando mecanismos de seguimiento, control y alertas preventivas que permiten asegurar el cumplimiento de los términos legales establecidos en la Ley 142 de 1994 y demás normas aplicables. Para tal fin, las dependencias responsables deben realizar monitoreo permanente de los casos en trámite y adoptan las acciones necesarias para evitar vencimientos y retrasos en la gestión.

De conformidad con el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, la falta de decisión dentro de los términos legales en las reclamaciones y recursos relacionados con la prestación de los servicios públicos domiciliarios puede generar la configuración del Silencio Administrativo Positivo, con los efectos jurídicos previstos en la normatividad vigente. La Empresa realiza seguimiento periódico a los riesgos asociados al incumplimiento

	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	
	Fecha de Elaboración 2026-06-10	Fecha Última Modificación 2026-06-11
	Tipo de Documento: MANUAL	
		Código: 51.13.10.02
		Versión 01

Página 9 de 15

de términos y establece acciones preventivas y correctivas orientadas a proteger los derechos de los usuarios y fortalecer la mejora continua de los procesos de atención.

13. ATENCIÓN PREFERENCIAL Y ENFOQUE DIFERENCIAL

Tendrán atención prioritaria:

- Personas con discapacidad.
- Adultos mayores.
- Mujeres embarazadas.
- Niños, niñas y adolescentes.
- Veteranos de la Fuerza Pública.
- Personas con condiciones especiales de salud.

La Empresa garantizará:


- Eliminación de barreras de acceso.
- Accesibilidad física digital.
- Lenguaje claro.
- Atención incluyente.
- Respeto por diversidad étnica, cultural y social.

14. CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

La Empresa dispone de canales de atención presenciales, telefónicos y virtuales para garantizar el acceso oportuno, equitativo y permanente de los usuarios a los servicios de información, orientación, radicación y seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, recursos, solicitudes y demás actuaciones relacionadas con la prestación de los servicios públicos domiciliarios. Todos los canales operan bajo criterios de calidad, accesibilidad, oportunidad, transparencia y protección de datos personales.

Los usuarios pueden interactuar con la Empresa a través de los puntos de atención presencial, líneas telefónicas institucionales, correo electrónico, página web y demás medios tecnológicos habilitados. La información sobre horarios de atención, mecanismos de contacto, requisitos, trámites y servicios debe mantenerse actualizada y disponible para consulta pública, garantizando condiciones de acceso para personas con enfoque diferencial y necesidades especiales.

La Empresa realiza seguimiento permanente al funcionamiento y desempeño de los canales de atención, implementando mecanismos de medición, control y mejora continua que permitan fortalecer la experiencia del usuario, optimizar los tiempos de respuesta y asegurar la disponibilidad de los servicios de atención conforme a los

	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	
	Fecha de Elaboración 2026-06-10	Fecha Última Modificación 2026-06-11
	Tipo de Documento: MANUAL	
		Código: 51.13.10.02
		Versión 01

Página 10 de 15

lineamientos de MIPG, la Política de Servicio al Ciudadano y la normatividad vigente aplicable a los servicios públicos domiciliarios.

15. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN

15.1. Protocolo General

El funcionario deberá:

- Saludar cordialmente.
- Identificarse con nombre y cargo.
- Escuchar activamente.
- Brindar información clara.
- Registrar adecuadamente la solicitud.
- Informar tiempos de respuesta.
- Confirmar comprensión del usuario.

15.2. Protocolo Telefónico

1. Saludo institucional.
2. Identificación del funcionario.
3. Valicación de datos.
4. Gestión de solicitud.
5. Confirmación de información.
6. Despedida cordial.


15.3. Protocolo para Usuarios Alterados

El servidor deberá:

- Mantener actitud calmada.
- Evitar confrontaciones.
- Escuchar activamente.
- Escalar el caso cuando exista riesgo.
- Solicitar apoyo institucional si es necesario.

15.4. Protocolo de Emergencias

Las solicitudes relacionadas con daños masivos, riesgos sanitarios o emergencias operativas tendrán atención prioritaria e inmediata.

	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	
	Fecha de Elaboración 2026-06-10	Fecha Última Modificación 2026-06-11
	Tipo de Documento: MANUAL Código: 51.13.10.02 Versión 01	

15.5. Protocolo Anticorrupción

Se prohíbe a los funcionarios, servidores públicos y contratistas de La Empresa:

- Solicitar dadas.
- Alterar turnos.
- Favorecer usuarios.
- Omitir radicación.
- Manipular información institucional.

Toda presunta irregularidad deberá reportarse a los canales institucionales de denuncia.

16. GESTIÓN DE RIESGOS

La Empresa implementará controles para prevenir riesgos asociados a la atención al usuario.

Riesgo	Control
Perdida de información.	Radicación sistematizada.
Vencimiento de términos.	Alertas automáticas.
Maltrato al usuario.	Capacitación continua.
Corrupción.	Canales de denuncia y control.
Fallas tecnológicas.	Respaldos y contingencia.
Acceso no autorizado.	Restricciones de perfiles.

17. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La Empresa garantiza el tratamiento adecuado de los datos personales conforme a la Ley 1581 de 2012.


Se garantiza:

- Confidencialidad.
- Custodia documental.
- Autorización de tratamiento.
- Protección de datos sensibles.
- Restricción de acceso no autorizado.

18. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La Empresa promoverá:



	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	
	Fecha de Elaboración 2026-06-10	Fecha Última Modificación 2026-06-11
	Tipo de Documento: MANUAL Código: 51.13.10.02 Versión 01	

Página 12 de 15

- Rendición de cuentas.
- Audiencias públicas.
- Veedurías ciudadanas.
- Encuestas de satisfacción.
- Espacios comunitarios.
- Socialización de proyectos.

19. MEDICION DE SATISFACCION DEL USUARIO

La Empresa implementará mecanismos periódicos de medición de satisfacción ciudadana mediante:

- Encuestas físicas y virtuales.
- Indicadores de percepción.
- Evaluación de calidad del servicio.
- Seguimiento de inconformidades recurrentes.

Los resultados serán analizados para formular acciones de mejora institucional.

20. INDICADORES DE SEGUIMIENTO

Indicador	Fórmula	Meta
Oportunidad de respuesta.	$\text{PQR respondidas dentro del término} / \text{Total PQR.}$	$\geq 95\%$
Satisfacción del usuario.	$\text{Encuestas satisfactorias} / \text{Total encuestas.}$	$\geq 90\%$
Reincidencia de PQR.	$\text{Numero de PQR repetidas} / \text{Total PQR.}$	$\leq 5\%$
Tiempo promedio de atención.	$\text{Tiempo total de atención} / \text{Total usuarios atendidos.}$	Mejora continua
Cumplimiento ANS.	$\text{Casos cumplidos} / \text{Casos totales.}$	$\geq 95\%$

21. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Oficina de Atención al Usuario

- Coordinar la atención integral.
- Gestionar PQRSD.
- Realizar seguimiento e indicadores.

Dependencias Técnicas y Administrativas

- Tramitar solicitudes asignadas.
- Garantizar calidad de información.

A



Empresa de Acueducto,
Alcantarillado y Aseo de Yopal.
E.I.C.E. - E.S.P.
NIT. 844.009.755-4

MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

Fecha de Elaboración
2026-06-10

Fecha Última Modificación
2026-06-11

Tipo de Documento: MANUAL

Código: 51.13.10.02

Versión 01

Página 13 de 15

Oficina TIC

- Garantizar funcionamiento de canales tecnológicos.
- Asegurar respaldo de información.

Oficina Jurídica

- Brindar soporte normativo.
- Revisar respuestas complejas y recursos.

Oficina de Control Interno

- Verificar cumplimiento del manual.
- Realizar auditorías y seguimiento.

22. GESTIÓN DOCUMENTAL

Toda actuación derivada de atención al usuario deberá conservarse conforme a:


- Ley General de Archivo.
- Tablas de Retención Documental.
- Política de Gestión Documental.
- Lineamientos del Archivo General de la Nación.

23. SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA

La Empresa implementará acciones de:

- Auditorías internas.
- Seguimiento de indicadores.
- Encuestas de satisfacción.
- Planes de mejoramiento.
- Capacitación continua.
- Actualización normativa.
- Revisión periódica del manual.

La revisión integral del presente manual se realizará mínimo una vez por año o cuando exista modificación normativa aplicable.

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P. HT. 844 000.7244</p>	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	
	Fecha de Elaboración 2026-06-10	Fecha Última Modificación 2026-06-11
	Tipo de Documento: MANUAL Código: 51.13.10.02 Versión 01	

Página 14 de 15

24. ANEXOS

Anexo 1. Flujograma General de PQRS

Usuario → Recepción → Radicación → Clasificación → Asignación → Trámite → Respuesta → Notificación → Archivo → Seguimiento.

Anexo 2. Matriz de Escalamiento

Tipo de Caso	Responsable	Escalamiento
Emergencia Operativa.	Operaciones.	Gerencia
Riesgo sanitario.	Oficina Técnica.	Gestión del Riesgo.
Amenazas.	Jurídica.	Policía.
Corrupción.	Control Interno.	Entes de Control.

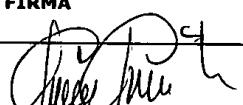
Anexo 3. Acuerdos de Nivel de Servicio – ANS

Tipo de solicitud	Tiempo Interno
Radicación.	Inmediata.
Asignación.	1 día hábil.
Respuesta preliminar.	3 días hábiles.
Escalamiento técnico.	24 horas.
Respuesta definitiva.	Conforme termino legal.

25. VIGENCIA

El presente Manual de Atención al Usuario rige a partir de su aprobación mediante acto administrativo expedido por la Gerencia de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE – ESP, y deroga las disposiciones internas que le sean contrarias.


DIEGO FERNANDO RAMIREZ NAIZAQUE
 Agente Especial EAAAY EICE – ESP.

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Elaboró	Ana Cecilia Rodríguez Farfán	Líder 1. PQR y ATC	



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

MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

Fecha de Elaboración
2026-06-10

Fecha Última Modificación
2026-06-11

Tipo de Documento: MANUAL

Código: 51.13.10.02

Versión 01

Página 15 de 15

Revisó	Juan Bernardo Saldarriaga Elorza	Director Gestión de Usuarios y Comercialización	
Aprobó	Iván Mauricio Forero García	Subgerente Asuntos Corporativos	