

POLÍTICA DE ATENCIÓN AL USUARIO

EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL EICE - ESP

OBJETIVO GENERAL



Brindar una atención oportuna a las solicitudes de nuestros usuarios y/o suscriptores, garantizando información clara y completa, con herramientas tecnológicas que permitan disminuir el tiempo de atención, con personal calificado y capacitado en escuchar y dar soluciones, en la búsqueda de tener clientes satisfechos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Contar con un sistema de digiturno que permita identificar el tipo de trámite que viene a realizar nuestros usuarios y/o suscriptores, con el objetivo de disminuir tiempo de atención, asimismo, que pueda hacer seguimiento de su turno mediante una aplicación de dispositivos móviles (app).

2. Capacitar a nuestros funcionarios en los diferentes procesos que desarrolla la Empresa, normatividad de servicios públicos y atención al usuario.

3. Evaluar los informes de las encuestas de satisfacción al usuario, buzón de sugerencias, para que nos permitan identificar debilidades y establecer acciones de mejora.



ALCANCE

Empieza cuando el cliente solicita el servicio o producto que la empresa ofrece y finaliza cuando el usuario y/o suscriptor logra lo que buscaba y se siente satisfecho por el trato recibido.



DEFINICIÓN DE LA POLITICA

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE – ESP, está comprometida en aportar bienestar y calidad de vida a la sociedad Yopaleña, con la atención personalizada, promoviendo el desarrollo y la calificación del talento humano e implementando nuevas tecnologías para la realización de trámites en línea, con compromiso social y calidez en el servicio, además, de tener una relación con los ciudadanos de una manera equitativa, respetuosa, considerada, diligente y sin distinción alguna.



Estimados Ciudadanos: La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE – ESP, está comprometida en aportar bienestar y calidad de vida a la sociedad Yopaleña, con el suministro óptimo y continuo de agua potable, la conducción sanitaria de residuos líquidos y la recolección y disposición final de basuras, aplicando en cada caso avances científicos y tecnología de punta; asimismo promoviendo el desarrollo y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.

Nuestro compromiso es prestar un servicio con continuidad, calidad y cobertura, además de tener una relación con los ciudadanos de una manera equitativa, respetuosa, considerada, diligente y sin distinción alguna.

LO INVITAMOS A CONOCER SUS DERECHOS Y OBLIGACIONES QUE ESTAN EN LOS CONTRATOS DE CONDICIONES UNIFORMES

ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Se entienden incorporados en el contrato de servicios públicos los derechos que a favor del suscriptor y/o usuario consagra la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, así como los siguientes:

1. A ser tratado dignamente por la persona prestadora.

2. Al debido proceso, al derecho de defensa y contradicción.

3. A no ser discriminado por la persona prestadora de servicios públicos domiciliarios y a recibir trato igualitario.

4. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.

5. A presentar reclamaciones contra la factura sin que sea obligado al pago de las sumas reclamadas.

6. A que no se le suspenda o corte el servicio, hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación cuando haya sido presentada por el usuario.

7. A la libre elección de la persona prestadora del servicio.

8. A la medición de sus consumos reales. La medición de consumos se realizará de conformidad con lo establecido en la ley y la regulación vigente y en ningún caso, habrá lugar al cobro de más de un cargo fijo por cada equipo de micro medición por suscriptor y/o usuario.

9. A que se le apliquen los descuentos por el incumplimiento de la persona prestadora para alcanzar las metas de los estándares de servicio a los que se ha obligado en los términos de la Resolución CRA 688 de 2014, o la que la modifique, adicione, aclare o sustituya.

10. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.

11. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo.

21. A conocer, en cualquier momento, el estado de los trámites adelantados ante la persona prestadora en los que tengan la condición de interesados y a obtener copias a su costa.

22. A no presentar documentos que no sean exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.

23. A reclamar cuando la persona prestadora aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.

24. A reclamar en contra del uso asignado por la persona prestadora al inmueble objeto del servicio.

25. A conocer las condiciones uniformes del contrato.

26. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos, para lo cual se deben tener en cuenta las causales que presumen abuso de la posición dominante previstas en el artículo 133 de la Ley 142 de 1994. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.

27. A obtener información clara, completa, precisa y oportuna del contenido de las facturas.

28. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos y a obtener respuesta oportuna y completa, de acuerdo con la normatividad vigente.

29. A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.

30. A recibir la primera factura por concepto de prestación del servicio dentro de los noventa (90) días siguientes a la conexión acompañada de una copia física del contrato de servicios públicos, y a que el cobro que se realice con posterioridad a dicho término se efectúe conforme

11. A que le sea devuelto el medidor cuando sea de su propiedad en los casos en los cuales es necesario su cambio.

12. A solicitar a la persona prestadora, la revisión de las instalaciones internas con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, que esta efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico.

13. En los casos de revisión por anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, a solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas, de conformidad con las condiciones previstas en la regulación y en el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 o la norma que la modifique, adicione o aclare.

14. A la participación en los comités de desarrollo y control social.

15. A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite.

16. A que se le afore o se le mida el consumo cuando sea técnicamente posible.

17. A que no se le suspenda el servicio, ni se le cobre la reinstalación, cuando demuestre que se realizó el pago.

18. A que el prestador mantenga la reserva de sus datos personales y garantice su derecho al habeas data.

19. A que la persona prestadora del servicio no reporte a las centrales de riesgo su información sobre el cumplimiento de las obligaciones pecuniarias sin su consentimiento expreso y escrito.

20. A conocer los siguientes documentos relacionados con la prestación del servicio: (i) el contrato de condiciones; (ii) el mapa del Área de Prestación del Servicio –APS– dentro de la cual la persona prestadora se compromete a cumplir los estándares de servicio; (iii) las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia, así como el avance en el cumplimiento de las mismas; (iv) las tarifas vigentes y (v) el Plan de Obras e Inversiones Regulado –POIR.–.

OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones del suscriptor y/o usuario que se entienden incorporadas en el contrato de servicios públicos, las siguientes:

1. Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para la persona prestadora o los demás miembros de la comunidad.

2. Informar de inmediato a la persona prestadora sobre cualquier cambio en las características, identificación o uso de los inmuebles reportados en el momento de la solicitud de instalación de los servicios o la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos y/o en el sistema de información comercial.

3. Contratar con personal idóneo la ejecución de instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares. Quedan bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta obligación.

4. Realizar el pago de los aportes de conexión, cuando a ello hubiere lugar, de conformidad con lo previsto en la sección 2.4.4. de la Resolución CRA 151 de 2001 o la norma que la modifique, adicione o aclare.

5. Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica.

6. Instalar el medidor atendiendo las condiciones técnicas establecidas por el prestador o permitir la instalación del mismo.

7. Verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de irregularidad, el suscriptor y/o usuario deberá informar de tal hecho a la persona prestadora.

8. Pagar oportunamente las facturas. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la persona prestadora no haya efectuado la facturación en forma oportuna.

9. Permitir la suspensión y/o corte del servicio cuando a ello hubiere lugar.

10. Solicitar la factura a la persona prestadora cuando aquella no haya llegado oportunamente, cuya copia será gratuita.

11. En el caso de suscriptores y/o usuarios no residenciales, garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo en los eventos que señale la persona prestadora en las cláusulas adicionales, siempre y cuando los mismos guarden relación directa con la prestación del servicio.

12. Para el restablecimiento del servicio suspendido o que haya sido objeto de corte por causas imputables al suscriptor y/o usuario, este debe eliminar su causa, cancelar de manera previa todos los gastos de corte, suspensión, reconexión o reinstalación en los que incurra la persona prestadora y satisfacer las demás medidas previstas en el contrato de servicios públicos-.

13. Permitir a las personas prestadoras el cambio de la acometida cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio o cuando la misma se encuentre deteriorada.

14. Permitir la revisión de las instalaciones domiciliarias y atender las exigencias respecto de adecuaciones y reparaciones que estime necesarias la persona prestadora para la correcta utilización del servicio.

15. Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de la acometida de acueducto, así como abstenerse de realizar cambios en la localización del medidor y la acometida, cambios en el diámetro de la acometida e independizaciones de la misma.

16. En el caso de multiusuarios sin posibilidad de medición individual y, a fin de que la persona prestadora tome las medidas necesarias para expedir una única factura, presentar ante esta, las razones de tipo técnico por las cuales no existe medición individual y el número de unidades independientes residenciales, comerciales, industriales, oficiales o especiales que conforman la edificación.

17. Presentar a la persona prestadora del servicio la caracterización de sus vertimientos cuando esté obligado a ello.

18 Vincularse a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, siempre que haya servicios públicos disponibles, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, previa determinación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos del artículo 16 de la Ley 142 de 1994.

19 Abstenerse de realizar conexiones fraudulentas o sin autorización de la persona prestadora de los servicios públicos.

20 Abstenerse de descargar al sistema de alcantarillado, sustancias prohibidas o no permitidas por la normatividad vigente.

21 Tomar las acciones necesarias para reparar el medidor o reemplazarlo, a satisfacción de la persona prestadora, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.

22 Mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.

23 Abstenerse de cambiar la localización de las acometidas sin autorización de la persona prestadora del servicio.

ASEO

DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Se entienden incorporados en el contrato de servicios públicos los derechos que a favor del suscriptor y/o usuario consagra la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, así como los siguientes:

8. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.

9. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo.

10. A conocer, en cualquier momento, el estado de los trámites adelantados ante la persona prestadora en los que tengan la condición de interesados y a obtener copias a su costa.

11. A no presentar documentos que no sean exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.

12. A reclamar cuando la persona prestadora aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.

1. A ser tratado dignamente por la persona prestadora.

2. Al debido proceso, al derecho de defensa y contradicción.

3. A no ser discriminado por la persona prestadora de servicios públicos domiciliarios y a recibir trato igualitario.

4. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.

5. A presentar reclamaciones contra la factura sin que sea obligado al pago de las sumas reclamadas.

6. A la libre elección de la persona prestadora del servicio.

7. A que se le apliquen los descuentos por el incumplimiento de la persona prestadora en los estándares de calidad técnica e indicadores del servicio a los que está obligada en los términos de la Resolución CRA 720 de 2015 o la que la modifique, adicione o aclare.

13. A reclamar en contra del uso asignado por la persona prestadora al inmueble objeto del servicio.

14. A conocer las condiciones uniformes del contrato.

15. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos, para lo cual se deben tener en cuenta las causales que presumen abuso de la posición dominante previstas en el artículo 133 de la Ley 142 de 1994.

16. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.

17. A obtener información clara, completa, precisa y oportuna del contenido de las facturas.

18. A presentar peticiones, quejas y recursos y a obtener respuesta oportuna y completa, de acuerdo con la normatividad vigente.

19. A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.

20. A la participación en los comités de desarrollo y control social.

21. Al cobro individual de la prestación del servicio en los términos previstos en la legislación y regulación vigente.

22. A que el prestador mantenga la reserva de sus datos personales y garantice su derecho al habeas data.

23. A que la persona prestadora del servicio no reporte a las centrales de riesgo su información sobre el incumplimiento de las obligaciones pecuniarias sin su consentimiento expreso y escrito.

24. Pactar libremente con la persona prestadora del servicio público de aseo el precio por el servicio para el manejo de residuos de construcción y demolición, así como de otros residuos especiales.

PARÁGRAFO. El derecho contenido en el numeral 6o de la presente cláusula no aplica cuando la prestación del servicio haya sido adjudicada mediante un contrato que incluya cláusulas que establezcan un área de servicio exclusivo, previa verificación de motivos por parte de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones del suscriptor y/o usuario, que se entienden incorporadas en el contrato de servicios públicos, las siguientes:

1. Almacenar y presentar los residuos sólidos, de acuerdo con lo dispuesto en la normatividad vigente, en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos de los municipios o distritos y en el respectivo programa para la prestación del servicio público de aseo y en el contrato de condiciones uniformes.

2. Presentar para la recolección, los residuos sólidos en horarios definidos por la persona prestadora del servicio público de aseo.

- 3.** No arrojar residuos sólidos o residuos de construcción y demolición al espacio público o en sitios no autorizados.
- 4.** Realizar la separación de residuos en la fuente, tal como lo establezca el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos del respectivo municipio o distrito para su adecuado almacenamiento y posterior presentación.
- 5.** No presentar para recolección dentro de los residuos domésticos, animales muertos o sus partes, diferentes a los residuos de alimentos.
- 6.** No realizar quemas de residuos sin los controles y autorizaciones ambientales definidas en la normatividad vigente.
- 7.** Presentar los residuos sólidos para la recolección en recipientes retornables o desechables, de acuerdo con lo establecido en el PGIRS de forma tal que facilite la actividad de recolección por parte del prestador.
- 8.** Almacenar en los recipientes la cantidad de residuos, tanto en volumen como en peso, acorde con la tecnología utilizada para su recolección.
- 9.** Trasladar los residuos sólidos hasta el sitio determinado por la persona prestadora del servicio público de aseo, cuando las condiciones de las urbanizaciones, barrios o agrupaciones de viviendas y/o demás predios impidan la circulación de vehículos de recolección.
- 10.** No interferir o dificultar las actividades de barrido, recolección, transporte o limpieza urbana realizadas por la persona prestadora del servicio.
- 11.** Mantener limpios y cerrados los lotes de terreno de su propiedad, así como las construcciones que amenacen ruina. Cuando por ausencia o deficiencia en el cierre y/o mantenimiento de estos se acumulen residuos sólidos en los mismos, la recolección y transporte hasta el sitio de tratamiento y/o disposición final, será responsabilidad del propietario del lote, quien deberá contratarlo como servicio especial con la persona prestadora del servicio de aseo legalmente autorizada.
- 12.** Recoger los residuos sólidos originados por el cargue, descargue o transporte de cualquier mercancía.
- 13.** No cambiar la destinación del inmueble receptor del servicio sin el lleno de los requisitos exigidos por las autoridades competentes.
- 14.** Informar de inmediato a la persona prestadora sobre cualquier cambio en las características, identificación o uso de los inmuebles reportados o la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos y/o en el sistema de información comercial.
- 15.** Verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de irregularidad, el suscriptor y/o usuario deberá informar de tal hecho a la persona prestadora.
- 16.** Pagar oportunamente las facturas. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la persona prestadora no haya efectuado la facturación en forma oportuna.
- 17.** Solicitar la factura a la persona prestadora cuando aquella no haya llegado oportunamente, cuya copia será gratuita.
- 18.** En el caso de suscriptores y/o usuarios no residenciales, garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo en los eventos que señale la persona prestadora, siempre y cuando los mismos guarden relación directa con la prestación del servicio.

19. En caso de ser multiusuario, cumplir los requisitos de presentación de residuos y demás procedimientos contemplados por la regulación vigente para la aplicación de la opción tarifaria. No depositar sustancias líquidas, excretas ni residuos considerados especiales, en recipientes destinados para la recolección en el servicio público de aseo.

20. Los suscriptores y/o usuarios no residenciales o aquellos que hayan optado por la opción de multiusuarios, están en la obligación de facilitar la medición periódica de sus residuos sólidos conforme a lo definido en las Resoluciones CRA 151 de 2001, 233 de 2002 y 236 de 2002 y o aquellas que la adicionen, modifiquen o aclaren.

21. Los suscriptores y/o usuarios no residenciales o aquellos que hayan optado por la opción de multiusuarios, están obligados a asumir los costos del aforo de los residuos sólidos, de conformidad con la normatividad vigente. La persona prestadora debe estimar estos costos para darlos a conocer al suscriptor y/o usuario antes de prestar el servicio. No habrá costos para el suscriptor y/o usuario en los casos de reclamación debidamente justificados.

22. Cuando haya servicio público de aseo disponible será obligatorio vincularse como usuario y cumplir con los deberes respectivos, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad.

ORIENTACIÓN A LOS PRINCIPIOS

La política de atención al usuario va orientada a los principios Empresariales de:

HONESTIDAD: Los servidores públicos y particulares que ejerzan funciones y cualquier actividad para la EAAAY EICE ESP, serán coherentes con los propósitos misionales, obrando de forma clara y objetiva dentro y fuera de la institución.

COMPROMISO: Los servidores públicos y particulares que ejerzan funciones y cualquier actividad para la EAAAY EICE ESP buscarán siempre el crecimiento personal y lo mejor para la Entidad, bajo el precepto que cada uno es gerente de sí mismo y de su puesto de trabajo.

IMPARCIALIDAD: Los servidores públicos y particulares que ejerzan funciones y cualquier actividad para la EAAAY EICE ESP, serán equitativos ofreciendo el mejor trato a todos, sin establecer diferencia de ninguna índole.

RESPECTO: Los servidores públicos y particulares que ejerzan funciones y cualquier actividad para la EAAAY EICE ESP, basarán sus actuaciones en reconocimiento por la individualidad, fomentando el aprecio y la valoración de las cualidades y competencias de los demás y valorando sus derechos.

RESPONSABILIDAD: Los servidores públicos y particulares que ejerzan funciones y cualquier actividad para en EAAAY EICE ESP actuarán en el cumplimiento de sus funciones asumiendo las consecuencias de sus actos u omisiones.

COLABORACION: Los servidores públicos y particulares que ejerzan funciones y cualquier actividad para la EAAAY EICE ESP trabajarán en equipo aportando los conocimientos y competencias para la prestación del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo y el logro del bien común, apoyándose mutuamente para alcanzar los objetivos institucionales

MEDIO AMBIENTE:

- ✓ Doy ejemplo, con un adecuado manejo del recurso hídrico
- ✓ Asumo con respeto y responsabilidad la protección y conservación del medio ambiente, utilizando dentro de la entidad prácticas ecológicas en el manejo de los recursos físicos.
- ✓ Realizo permanentemente acciones orientadas a la sensibilización, tanto de los funcionarios de la Entidad como de los usuarios sobre la necesidad e importancia de proteger el recurso hídrico a través de la educación ambiental.

LINEAS ESTRATEGICAS Y TRANSVERSALES

La política de atención al usuario se integra dentro del Plan de Gestión y Resultados en la siguiente estrategia: EFICIENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- ✓ Asegurar la resolución SSPD de PQR 54575 de 2015
- ✓ Eficiencia en la atención y prestación de los servicios
- ✓ Responder todas las peticiones escritas dentro de los términos establecidos por la ley.
- ✓ Actualización catastro de usuarios.
- ✓ Apropiación ciudadana.
- ✓ Nivel de satisfacción del usuario.
- ✓ Audiencias Públicas.
- ✓ Usuarios beneficiarios de las audiencias públicas.
- ✓ Recorridos "Conozcamos nuestra Empresa".
- ✓ Líderes Comunitarios Capacitados.

ATRIBUTOS DE UN BUEN SERVICIO

Un servicio de calidad debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el ciudadano tiene sobre el servicio que necesita. Como mínimo, el servicio debe ser:



Respetuoso: Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.

Confiable: De la manera prevista en las normas y con resultados certeros.

Empático: El servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.

Incluyente: De calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.

Oportuno: En el momento adecuado, cumpliendo los términos establecidos en las normas o acordados con el ciudadano.

Efectivo: Resuelve lo pedido o de fondo.

CANALES DE ATENCIÓN

La Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Yopal proporciona y adapta los canales por medio de los cuales los ciudadanos pueden acceder a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, quien presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al ciudadano.

CANAL TELEFONICO



Todos los ciudadanos, sin necesidad de trasladarse al punto de atención pueden acceder a la misma información y orientación sobre trámites y servicios a través de nuestro canal telefónico así:

(57+8) 6345001

(57+8) 6342636

Línea 116

Celular Oficina Central:
3153633277 de 7:00 a.m. a 12:00 y de 02:00 a 5:00 p.m. (atención durante los días hábiles).

Celular Oficina La Bendición:
3225086486 de 7:00 a.m. a 3:00 p.m. (atención durante los días hábiles).

CANAL VIRTUAL



El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, su consulta y/o petición, se gestiona dentro de días hábiles, para registrar su necesidad, puede ingresar a través del canal web: www.eaaay.gov.co dando clic en el menú de "Servicio al cliente", ingresando en el submenú "Peticiones y Reclamaciones".

Las PQR también se pueden remitir a los correos electrónicos aaaay@aaaay.gov.co, pqr@aaaay.gov.co y por medio de la APP.

Las notificaciones de las respuestas a las PQR de la dirección comercial se realizarán de manera personal con el mensajero de la Empresa, correo certificado de SERVIENTREGA y por el correo electrónico notificacionespqr@aaaay.gov.co y publicación de la respuesta en la página web de la Empresa www.eaaay.gov.co.

Desde el mes de junio de 2021 se cuenta con chat interactivo, disponible en

			la página de la empresa eaaay@eaaay.gov.co.
CANAL PRESENCIAL 	Se realiza atención presencial a través del Punto de Servicio ubicado en la Cra 19 No.21-34, en la ciudad de Yopal-Casanare, de 7:00 a.m. a 12:00 y de 02:00 a 5:00 p.m. y MZ-66 LT-1,2,3 CIUDELA LA BENDICIÓN de 7:00 a.m. a 3:00 p.m. (atención durante los días hábiles). Adicionalmente, a través de estos canales el ciudadano tendrá acceso a la información sobre el estado de su trámite y una respuesta oportuna y eficaz a sus solicitudes en los plazos que establece la Ley. Adicionalmente puede incluir sus recomendaciones en los Buzones de Sugerencias ubicados en el primer piso.	CANAL ESCRITO 	Todos los ciudadanos sin necesidad de intermediarios pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias por escrito a través de la ventanilla de radicación ubicada en la Carrera 21 No 15-57, primer piso de 7:00 a.m. a 12:00 y de 02:00 a 5:00 p.m. (atención durante los días hábiles). Los correos electrónicos que llegan a eaaay@eaaay.gov.co, son radicados en la ventanilla única de la oficina de archivo y procesos y remitidos por planilla a la oficina de PQR para dar trámite y respuesta.

RECUERDE:

- Las peticiones y requerimientos se pueden hacer a través de los diferentes canales de atención o cualquier otro medio idóneo aprobado por la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE - ESP.
- Los trámites y servicios de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE - ESP son GRATUITOS y NO requieren de INTERMEDIARIOS.
- Su derecho de petición debe contar con la siguiente información:

- ✓ Objeto de la petición, escrito de manera clara y concreta.
- ✓ Descripción de las razones en que se apoya su solicitud.
- ✓ Nombres y apellidos completos del solicitante, recuerde incluir el número y tipo de documento de identidad.
- ✓ Datos de contacto como dirección, teléfono, ciudad y departamento de residencia.
- ✓ Para mayor agilidad en el proceso puede adjuntar la dirección de su correo electrónico para dar respuesta a su petición.
- ✓ Relación de documentos que acompañan su petición, revise que estos estén completos.
- ✓ Firma del peticionario, cuando sea necesario (salvo que no sepa firmar se acepta huella).

RESPONSABLES

El conocimiento y cumplimiento de la política de atención al usuario de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE – ESP, es responsabilidad de la Gerencia, Directores, Lideres de Proceso, Profesionales, Tecnólogos, Técnicos, Auxiliares Administrativos, Auxiliares, Operarios, Inspectores, Servicios Generales, Conductores, Escobitas, Tripulantes, Patieros y en fin todo el personal que labore mediante cualquier tipo de contrato.

ACCIONES – RECURSOS - METAS

ÍTEM	ACCIONES	RESPONSABLE	RECURSOS	INDICADOR	META
1	Realizar informes cada semestre a la alta dirección, para el avance de las metas y tomar las decisiones necesarias para lograr los objetivos propuestos.	Oficina de PQR	Humanos – Profesional PQR. Físicos – Computador, papel, tinta, escritorio, silla, etc. Tecnológicos – Software de gestión comercial.	(Número de informes programados / Número de informes ejecutados)	2
2	Adquisición de un digiturno para optimizar el proceso de ATC	DAF - Director Comercial	Humanos – Director Administrativo y Financiero comercial Físicos – Computador, papel, tinta, escritorio, silla, etc.	Actualización del sistema de digiturno. (Incluye la adquisición de equipos)	1
3	Centralizar la atención de las llamadas telefónicas y chat interactivo, para registrar las novedades en el sistema comercial.	DAF - Oficina de Sistemas - Director Comercial - Oficina de PQR	Humanos - Designar una persona para que recepcione las PQR. Físicas: Entrega de Celular con Plan de Minutos y	Entrega de Celular con Plan de Minutos y Datos	1

			Datos Computador -		
4	Mejorar la formulación en línea para la recepción de pqr de acuerdo con los lineamientos establecidos por MINTIC. Solicitar a la oficina de sistemas que se pueda registrar las PQR en la página web y que sean alimentadas automáticamente en el sistema comercial de la Empresa.	DAF - Oficina de Sistemas - Director Comercial - Oficina de PQR	Humanos - Director Administrativo y Financiero y comercial, profesional de sistemas - Físicos - Computador, papel, tinta, escritorio, silla, etc.	Herramienta habilitada en la página WEB	1
5	Capacitaciones a los Funcionarios de la Empresa, en temas de tarifas, ley 142 de 1994, contrato de condiciones uniformes, desviaciones significativas, atención al ciudadano, ortografía, expresión oral, trabajo en equipo, etc.	Oficina de PQR	Humanos - Profesional de PQR - Funcionarios de la EAAAY - Físicos - Computador, papel, tinta, escritorio, silla, etc.	(Número de capacitaciones programados /Número de capacitaciones desarrolladas)	4
6	Campaña informativa sobre la responsabilidad de los funcionarios con la atención al usuario y los derechos de los usuarios	Oficina de PQR	Humanos - Profesional de PQR - Físicos - Computador, papel, tinta, escritorio, silla, etc.	(Número de campañas programadas /Número de campañas desarrolladas)	1
7	Realizar Encuesta de satisfacción al usuario	Oficina de PQR	Humanos - Profesional de PQR - Físicos - Computador, papel, tinta, escritorio, silla, etc.	Informes de satisfacción del usuario	2
8	Rendición de Cuentas	Comité Designado	Humanos - Funcionarios Designados	Informe	1

SEGUIMIENTO

La oficina de PQR verificara semestralmente que se encuentren disponibles copia de la política en los diferentes medios de divulgación, asimismo, de las acciones, recursos, y metas con lo cual se dejara constancia en el informe semestral de PQR.

DIVULGACIÓN

La política de atención al usuario se dará a conocer a nuestros usuarios y/o suscriptores en los siguientes medios:

- ✓ Carteleras institucionales de cada una de las direcciones de la Empresa.
- ✓ En la página web de la Empresa www.eaaay.gov.co.
- ✓ Realizar capacitaciones con todos los funcionarios de la Empresa para dar a conocer la política.
- ✓ Mediante los correos institucionales de la Empresa.
- ✓ En la parte posterior de la factura.
- ✓ Copias impresas que se tengan disponibles en la línea de ATC y recepción.

CARTA DEL TRATO DIGNO – PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO

Con el objetivo de integrar los documentos que se han construido en la Oficina de PQR en relación a mejorar la atención al usuario, es importante que dentro de la política de atención al usuario, se tengan en cuenta los lineamientos establecidos en la carta de trato digno y protocolo de atención al usuario.