

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.02.01	
			Versión 05	

813.25.01.0056.19

TÍTULO:	INFORME SEMESTRAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE 2018
FECHA:	24 DE ENERO DE 2019
PRESENTÓ:	FREDDY ALEXANDER LARROTA CANTOR - Profesional Unidad de Control Interno (e)
OBJETO:	DAR CUMPLIMIENTO A LO ESTABLECIDO EN LA LEY 1474 DE 2011, ARTÍCULO 76, QUE FORMULA LA ELABORACIÓN POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL PRESENTE INFORME.
DESTINATARIO:	JORGE ERNESTO SILVA GÓMEZ 28-01-19 Agente Interventor <i>Rodrigo Moreno</i>

DESTINATARIO:	<i>Rodrigo Moreno Martinez</i>
---------------	--------------------------------

f

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.756-4	INFORMES		 EAAAY	
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
		Versión 05		

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

**INFORME SEMESTRAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS
SEGUNDO SEMESTRE 2018**

Informe 827.25.01.0056 del 24 de Enero de 2019
Elaboró: Freddy Alexander Larrota Cantor // Profesional Oficina de PQR

Página 2 de 37

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT 844.000.750-4	I N F O R M E S			 E A A A Y
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.02.01	
			Versión 05	

CONTENIDO

INTRODUCCION	5
1. OBJETIVO	5
2. ALCANCE	5
3. MARCO LEGAL.....	5
4. INFORMACIÓN GENERAL	5
5. METODOLOGÍA.....	6
6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO	6
6.1 OFICINAS DE ATENCIÓN A USUARIOS Y CIUDADANOS	6
6.2 APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	15
6.2.1 La calidad de la información de parte del funcionario que lo atendió fue:	15
6.2.2 La calidad de atención en cuanto a cortesía y buen trato fue:	16
6.2.3 La agilidad en la recepción de su reclamo fue:	16
6.2.4 El funcionario que atendió su reclamo, le explico sobre el trámite	16
6.2.5 Encontró la solución que buscaba:	16
6.2.6 Porque medio se entera de la información institucional de la empresa:.....	17
6.2.7 Conoce los programas de participación ciudadana que tiene la empresa:	17
6.2.8 Por favor valore su satisfacción general de la atención recibida por el funcionario:	17
6.2.9 Califique la continuidad en el servicio del agua:.....	17
6.2.10 Califique la calidad del agua que recibe:	18
6.2.11 Considera que la prestación del servicio de acueducto ha mejorado hoy, comparado con el último año?	18
6.2.12 Califique en términos generales y considerando todos los aspectos y procesos evaluados anteriormente ¿cómo califica usted actualmente el servicio de acueducto?	18
6.2.13 Califique en términos generales ¿cómo califica usted actualmente el servicio de alcantarillado?.....	18
6.2.14 Califique el cumplimiento del día y hora a la que debe pasar el vehículo de recolección:	19
6.2.15 En qué sector se encuentra usted:	19
6.2.16 Califique el aseo de parques y avenidas de su sector:	19
6.2.17 Conoce el programa de aprovechamiento de residuos sólidos reciclables que está implementando la empresa:	19
6.2.18 Califique como le ha parecido el programa de aprovechamiento de residuos sólidos reciclables que está implementando la empresa:	20

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.02.01	
			Versión 05	

6.2.19 Califique en términos generales, ¿cómo califica usted actualmente el servicio de aseo?20

6.3 SEGUIMIENTO A LA INFORMACION DE PQRS A TRAVES DEL SISTEMA SYSMAN20

6.3.1 Seguimiento PQR por tipo de requerimiento:.....21

6.3.2 Seguimiento por medios y/o forma de presentación de PQR.....22

6.3.3 Seguimiento PQR por tipo de causal predominante acueducto23

6.3.4 Seguimiento PQR por tipo de causal predominante alcantarillado.....25

6.3.5 Seguimiento PQR por tipo de causal predominante aseo.....26

6.3.4. Seguimiento al buzón de sugerencias segundo semestre de 2018.....26

6.4 CARTA DE TRATO DIGNO33

6.5 PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO34

7. RECOMENDACIONES35

	INFORMES		
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	
	Tipo de Documento: FORMATO Código: 51.29.02.01 Versión 05		

INTRODUCCION

La oficina de Control Interno dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el artículo 76 de la ley 1474 del 12 de julio de 2011, y en el desarrollo de su rol de vigilar que la atención a la ciudadanía se preste de acuerdo a las normas legales vigentes, realiza el presente informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las PQRS que los usuarios y la ciudadanía han presentado ante la Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Yopal durante el segundo semestre de 2018.

1. OBJETIVO

Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones quejas reclamos y solicitudes interpuestas por usuarios de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la ciudadanía y demás partes interesadas ante la Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Yopal.

2. ALCANCE

Este informe está encaminado en hacer seguimiento a las acciones y procedimientos aplicados por la EAAAY, para dar la debida atención y solución a las peticiones quejas reclamos y sugerencias interpuestas ante la Empresa entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2018.

3. MARCO LEGAL

El seguimiento y evaluación se realiza durante el periodo comprendido entre el 01 de Julio y el 31 de Diciembre de 2018, dando cumplimiento a:

- Ley 1474 de 2011 artículo 76.
- Circular externa N° 001 de 2011 expedida por el Concejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades de Orden Nacional y Territorial.
- Ley 1712 del 06 de Marzo de 2014 y el Decreto 103 de 2015, mediante los cuales el gobierno Nacional fijo y reglamento la ley de Transparencia y derecho del acceso a la información, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015, Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye del código de Procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.
- Lineamientos del Programa Nacional de Servicio al cliente.

4. INFORMACIÓN GENERAL

La Unidad de Control Interno dando cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 de 2001, presenta al Representante Legal de la EAAAY EICE-ESP el siguiente informe.

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. *MT. 844.000.150-4	INFORMES			 EAAAY
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.02.01	
			Versión 05	

Es importante resaltar que para realizar el informe se tomó información suministrada por la Dirección Comercial mediante informe No. 0017.19 del 14 de Enero de 2019 y 0021.19 del 15 de Enero de 2019.

En el contenido del presente documento se relaciona información consolidada de las actividades realizadas por la unidad de PQR, de igual manera se establecen recomendaciones con el fin de que se tomen las medidas necesarias en procura del mejoramiento continuo de los procesos, todo ello en beneficio de los usuarios.

5. METODOLOGÍA

Para realizar el seguimiento, la oficina de control interno tomo como referencia el Informes No. 0017.19 del 14 de Enero de 2019 y 0021.19 del 15 de Enero de 2019 generados por la Oficina de PQRS adscrita a la dirección comercial de la EAAAY

6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

6.1 OFICINAS DE ATENCIÓN A USUARIOS Y CIUDADANOS

Con el fin de conocer la realidad actual en cuanto a la atención al ciudadano se verifica que dentro de la estructura organizacional de la Empresa existe la Oficina de PQRS, la cual lidera la atención del servicio al ciudadano, al igual se tiene la oficina de cartera que también apoya la atención al usuario y hacen parte de la dirección comercial de la EAAAY. Dentro de la dependencia de PQRS, se encuentran cuatro puntos de Atención al Ciudadano.

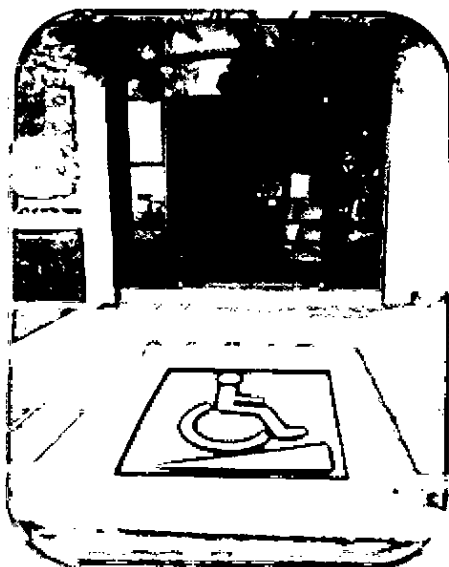
➤ **UBICACIÓN:** Continuando con las estrategias del gobierno nacional, en cuanto a la atención y servicio que las entidades del estado deben brindar a la ciudadanía, la Oficina de PQR se encuentra ubicada en el primer piso, en lugar visible de fácil acceso a los usuarios y a la comunidad en general.



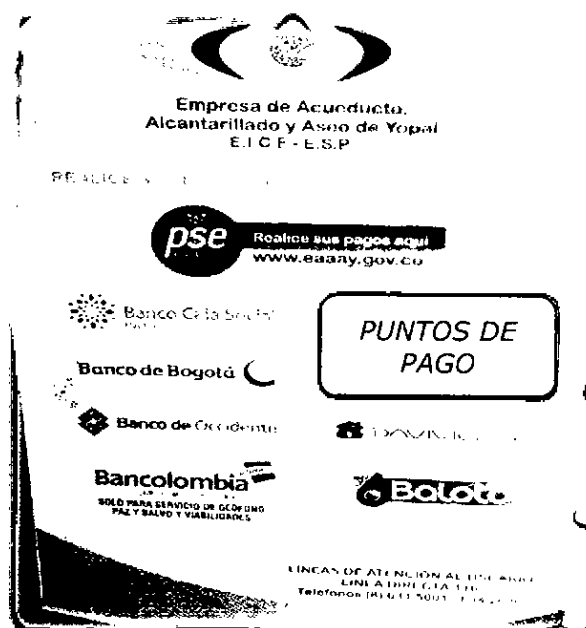
 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 846.008.758-4	INFORMES			 20 E.A.A.Y
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.02.01	
			Versión 05	

➤ **ACCESIBILIDAD:** Para garantizar la accesibilidad a las dependencias de Atención y Servicio a los ciudadanos y los usuarios que requieren especial atención dándoles condiciones de igualdad, se verifica la existencia de rampas para personas con discapacidad.

ACCESO PARA USUARIOS ESPECIALES



PUNTOS DE PAGO: Con el fin de dar mayor comodidad a los usuarios y/o suscriptores, se realizaron convenios con diferentes entidades de recaudo donde estableciéndose diferentes Puntos de Pago a nivel de todo el municipio de Yopal.



	INFORMES		
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO
			Código: 51.29.02.01
			Versión 05

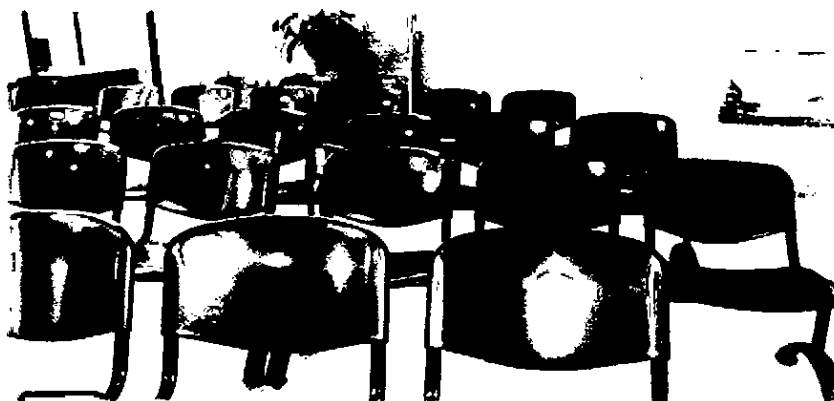


➤ **ESPACIOS FÍSICOS:** La empresa cuenta con una infraestructura física que ha mejorado, con el objetivo de generar espacios de atención a nuestros usuarios, de la mano con la incorporación de nuevas herramientas tecnológicas para ser más amigable y agilizar los trámites y servicios que tienen que realizar nuestros usuarios.

- Área de atención al ciudadano con aire acondicionado.

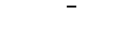


- Sillas en el área de espera.

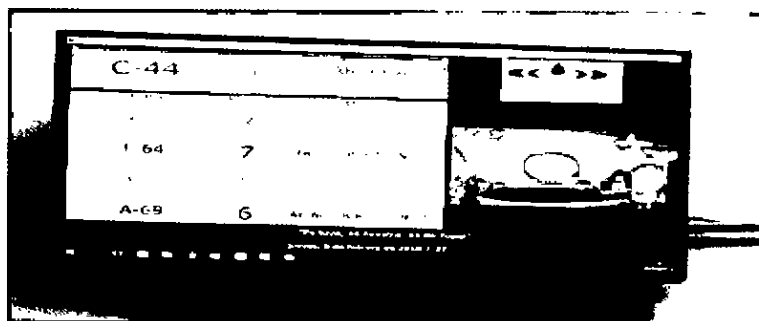


- Televisión.

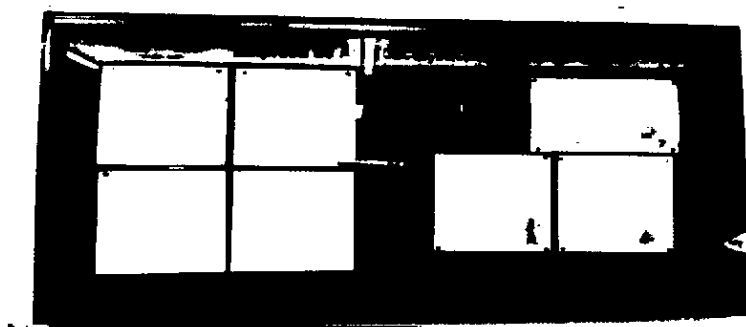


 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.008.756-4	INFORMES		 E.A.A.A.Y	
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
				Versión 05

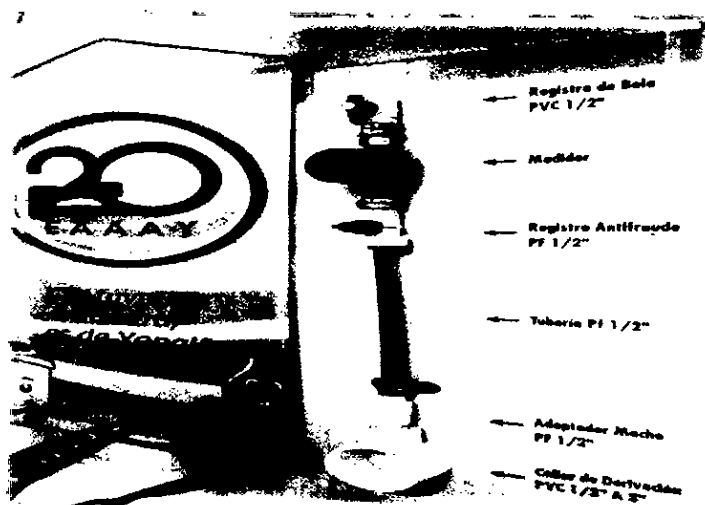
- **Magisoft Terminal:** Este software prioriza la atención al usuario según su necesidad o trámite teniendo la opción de medir el tiempo de espera y cantidad de usuarios atendidos.



- **Cartelera institucional:** se encuentra ubicada en un lugar visible y contiene en su publicación los contratos de condiciones uniformes de acueducto, alcantarillado y aseo e información de interés general para los suscriptores.

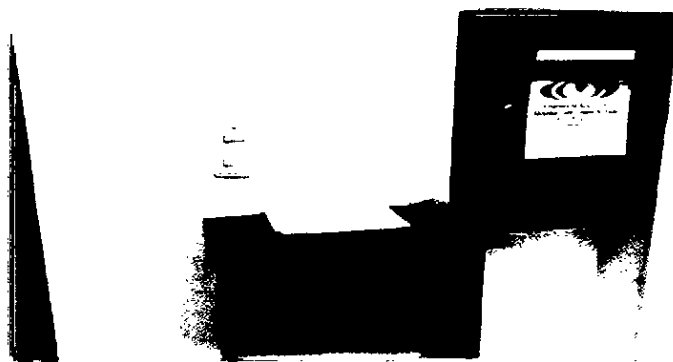


- **Accesorios requeridos para acometida nueva:** se expone detalladamente la relación de materiales y accesorios requeridos para la instalación de una acometida.



 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.A.A.Y. NIT. 844.090.750-4	INFORMES			 E.A.A.Y.
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.02.01	
			Versión 05	

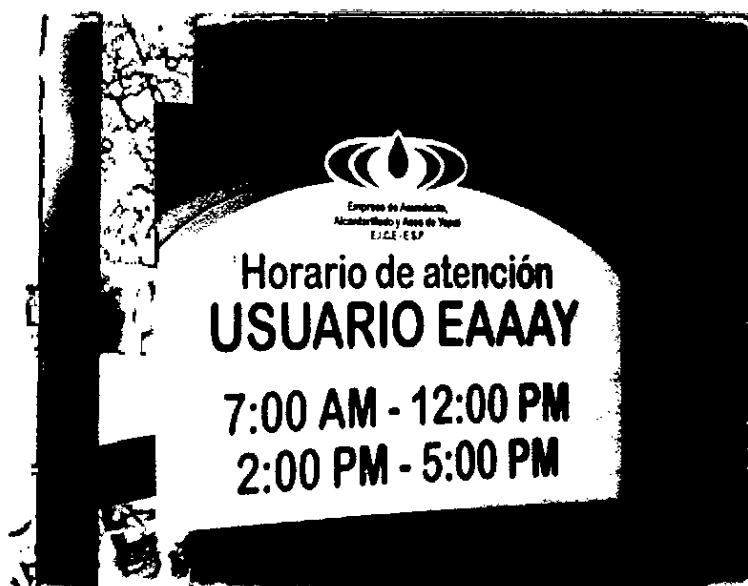
- Buzón de sugerencias: ubicado en el área de atención al ciudadano con el fin de que los usuarios y/o suscriptores radiquen las inquietudes que consideren pertinentes, de acuerdo con la prestación de los servicios que presta la empresa y la atención al usuario.



- Publicación del contrato de condiciones uniformes.
- Proyección Permanente de Videos Institucionales.
- Cámaras de seguridad.

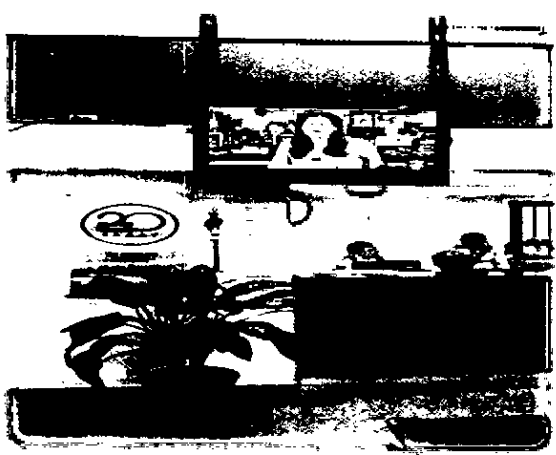
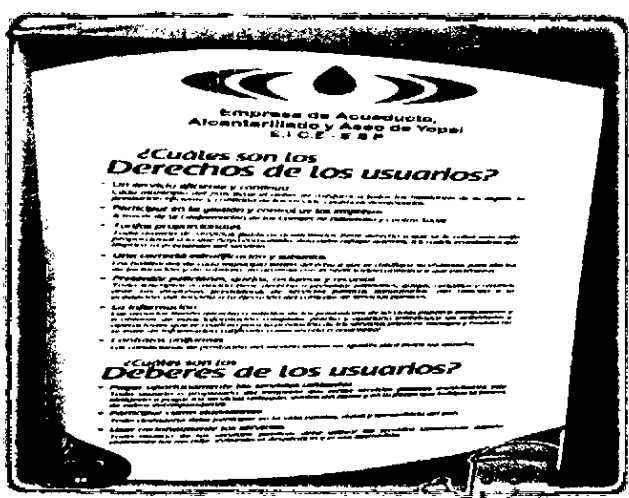
➤ **HORARIO DE ATENCIÓN**

El servicio de atención al usuario es de lunes a viernes (días hábiles) de 7:00 am a 12:00 am y de 2:00 pm, a 5:00pm.



 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.008.758-4	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
				Versión 05

AREA DE ATENCIÓN AL USUARIO

	
TELEVISOR	AREA DE ESPERA
	
DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS	MODULOS DE ATC
	
MODULOS DE ATC	RECEPCIÓN

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.02.01	
			Versión 05	

➤ **CANALES DE ATENCION**

Se evidencia que para la atención de usuarios y ciudadanos la EAAAY tiene establecidos canales donde las personas presentan peticiones, quejas, reclamos y solicitudes los cuales son:

- ✓ **Personalmente:** La EAAAY EICE-ESP cuenta con 8 funcionarios en el área de ATC, 4 funcionarios para Recepcionar las PQR verbales, 1 profesional líder del proceso de PQR, 2 funcionarios que atienden a suscriptores para la gestión de cartera y 2 de gestión comercial aseo, para tramites de vinculación y desvinculación de usuarios.
- ✓ **Por escrito:** La Empresa cuenta con la ventanilla única de Archivo donde se reciben las peticiones, quejas y reclamos que los usuarios presenten físicamente.
- ✓ **Correo Electrónico y Fax:** Se tienen destinados dos correos electrónicos donde la ciudadanía puede presentar sus peticiones, quejas o reclamos: pqr@eaaay.gov.co o eaaay@eaaay.gov.co
- ✓ **Vía Telefónica:** Por medio de la línea de Atención al cliente 116.
- ✓ **Página Web:** La EAAAY en su página Web, cuenta con un formulario electrónico donde el usuario puede presentar reclamaciones y peticiones en el link <http://www.eaaay.gov.co/servicio-al-cliente/peticiones-y-reclamaciones/>
- ✓ **Buzón de Sugerencias:** En el área de atención al cliente se cuenta con un buzón de sugerencias donde usuarios pueden formular sus PQRS.

➤ **SERVIDORES PÚBLICOS EN EL ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

La Oficina de PQR, tiene la misión de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta la Empresa; garantizando la atención amable y oportuna.

La unidad de PQR, es la encargada en darles contestación a todas las peticiones quejas y recursos a los usuarios en los términos de ley.

La Empresa está dando cumplimiento a lo contemplado en el Artículo 76 de la ley 1474 de 2011 en relación a: "**Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012.** En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT 844.800.756-4	INFORMES			 EAAAY
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.02.01	
			Versión 05	

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

Derogado por el art. 237, Decreto Nacional 019 de 2012. La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.

Parágrafo. *En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.” (Cursiva fuera de texto).*

De conformidad con la circular externa No. 001 de 2011 del 20-10-2011 en su numeral 3 contempla: “Las entidades destinatarias de la presente circular dispondrán de un registro público organizado sobre los derechos de petición que le sean formulados, el cual contendrá, como mínimo, la siguiente información: El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número del oficio de respuesta. Este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.” (Cursiva fuera de texto).

Con la actualización de los procedimientos de PQR y el diseño de nuevos formatos y controles permitieron garantizar el seguimiento de las PQR escritas y verbales presentadas por los suscriptores o usuarios, los cuales se encuentran publicados con sus respectivos formatos en la página web.

Con la ley 1712 del 06 de marzo de 2014 “*Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones*”, se está en proceso de diseño para publicar la información que es responsabilidad de la oficina de PQR.

✓ Siendo una de las variables más importantes para la atención y gestión del servicio al ciudadano, la Empresa en la oficina de pqr cuenta con un grupo de 23 funcionarios que garantizan el trámite de las PQR radicadas por los usuarios, asimismo, se adelantan los procesos de desviaciones significativas, como el de notificaciones de las respuestas a sus PQR:

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT. 844 800 756-4	INFORMES		 EAAAY	
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

ITEM	VINCULACION	ACTIVIDAD QUE DESARROLLAN
1	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	ATC
2	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	ATC
3	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	ATC
4	AUXILIAR	RELIQUIDACIONES
5	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	ATC
6	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	SEGUIMIENTO, TRAMITE DE PQR INGRESAR INFORMACIÓN A SYSMAN
7	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	SEGUIMIENTO, TRAMITE DE PQR INGRESAR INFORMACIÓN A SYSMAN
8	INSPECTOR - MENSAJERIA	MENSAJERO
9	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	NOTIFICACIONES
10	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	RELIQUIDACIONES
11	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	RELIQUIDACIONES
12	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	ATC
13	TECNOLOGO - JURIDICO	RESPUESTA DE PQR
14	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	DESVIACIONES
15	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	DESVIACIONES
16	INSPECTORA - PERO ESTA DESEMPEÑANDO FUNCIONES DE AUXILIAR ADMINISTRATIVA	DESVIACIONES
17	INSPECTOR	INSPECTOR
18	INSPECTOR	INSPECTOR
19	INSPECTOR	INSPECTOR
20	INSPECTOR	INSPECTOR
21	INSPECTOR	INSPECTOR
22	TECNOLOGO CATASTRO	TECNOLOGO CATASTRO
23	PROFESIONAL	PROFESIONAL

✓ La empresa adelanto acciones de fortalecimiento del talento humano del área de PQRS con las capacitaciones en los siguientes temas:

- **CAPACITACIÓN CALIDAD DE AGUA**, Objetivo: Dar a conocer el proceso que se realiza para garantizar la potabilidad del agua para el consumo humano, además, de resolver las inquietudes de los funcionarios de la Dirección Comercial en relación a este tema.
- **PRESTACIÓN SERVICIO DE ASEO**, Objetivo: 1. Dar a conocer el proceso que se realiza en la Dirección de Aseo, en recolección, Barrido, Relleno Sanitario, CLUS. 2. Brindar información sobre frecuencias, y horarios de las rutas y micro rutas en la prestación del servicio de recolección y barrido. 3. Que compone el CLUS. 4. Acuerdo de barrido con la empresa privada.
- **SOCIALIZACIÓN DE SECTORIZACIÓN Y OPERACIÓN SERVICIO ACUEDUCTO**, Objetivo: Dar a conocer el proceso que se desarrolla en la operación del servicio de acueducto.

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT. 904.906.756-4	INFORMES		 EAAAY	
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

- **RETROALIMENTACIÓN PROCESO PQR**, Objetivo: 1. Resolución 0370.18 "Por medio de la cual se establecen los lineamientos para el uso de las dotaciones y los uniformes institucionales para los trabajadores oficiales de la EAAAY". 2. Costos derechos de conexión acueducto, alcantarillado. 3. Concepto sobre el tema de matrículas SSPD OJ 2017-400. 4. Circular 0021.18 directrices de PQR. 5. Novedades presentadas en la recepción de PQR, inspecciones, análisis y respuestas de PQR.
- **INSPECCIONES DE CAMPO**, Objetivo: Fortalecer los procesos de la oficina generando espacios de retroalimentación para garantizar la buena atención a los usuarios y/o suscriptores.
- **CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO, PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO, INSPECCIONES DE CAMPO Y MATRICULAS.**
- **LA OFICINA DE FACTURACIÓN REALIZÓ CAPACITACIÓN SOBRE EL COMPONENTE DE ASEO APROVECHAMIENTO, EL CUAL SE EMPEZÓ A COBRAR A LOS USUARIOS.**
- **LA EMPRESA GREEN REALIZÓ CAPACITACIÓN SOBRE EL COMPONENTE DE ASEO APROVECHAMIENTO, EL CUAL SE EMPEZÓ A COBRAR A LOS USUARIOS.**

6.2 APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Con el fin de verificar el cumplimiento de los deberes que le asisten a la Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Yopal frente a las personas que acudieron a tramitar algún proceso o solicitar una atención, la Oficina de PQRS realizó una encuesta con el propósito de verificar la buena atención y las falencias a través de la perspectiva del usuario con el propósito de mejorar y garantizar la mejor presentación del servicio.

La oficina de PQR dio cumplimiento a la aplicación de la encuesta dejando registros y evidencias en el informe 0021.19, de donde se extrajo la siguiente información de las 171 encuestas aplicadas:

6.2.1 La calidad de la información de parte del funcionario que lo atendió fue:

RESPUESTAS	TOTAL RESPUESTAS	%
	170	100%
EXCELENTE	109	64%
BUENO	53	31%
REGULAR	8	5%
DEFICIENTE	0	0%

De los 171 encuestados solo 170 respondieron esta pregunta, los cuales nos arrojó un resultado del 95% con calificación excelente y buena equivalente a 162 personas, y un 5% nos calificaron entre regular y deficiente, equivalente 8 personas.

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT. 844.000.755-4	INFORMES		 EAAAY	
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

6.2.2 La calidad de atención en cuanto a cortesía y buen trato fue:

RESPUESTAS	TOTAL RESPUESTAS	%
	167	100%
EXCELENTE	102	61%
BUENO	60	36%
REGULAR	5	3%
DEFICIENTE	0	0%

De los 171 encuestados solo 167 respondieron esta pregunta, los cuales nos arrojó un resultado del 97% con calificación excelente y buena equivalente a 162 personas, y un 3% nos calificaron entre regular y deficiente, equivalente 5 personas.

6.2.3 La agilidad en la recepción de su reclamo fue:

De los 171 encuestados solo 147 respondieron esta pregunta, los cuales nos arrojó un resultado del 88% con calificación excelente y buena equivalente a 130 personas, y un 12% nos calificaron entre regular y deficiente, equivalente 17 personas.

RESPUESTAS	TOTAL RESPUESTAS	%
	147	100%
EXCELENTE	71	48%
BUENO	59	40%
REGULAR	17	12%
DEFICIENTE	0	0%

6.2.4 El funcionario que atendió su reclamo, le explico sobre el trámite del mismo:

RESPUESTAS	TOTAL RESPUESTAS	%
	157	100%
SI	152	97%
NO	5	3%

De los 171 encuestados solo 157 respondieron esta pregunta, los cuales nos arrojó un resultado del 97% con respuesta SI, equivalente a 152 personas, y un 3% con respuesta NO, equivalente 5 personas.

6.2.5 Encontró la solución que buscaba:

De los 171 encuestados solo 147 respondieron esta pregunta, los cuales nos arrojó un resultado del 84% con respuesta SI, equivalente a 124 personas, y un 16% con respuesta NO, equivalente 23 personas.

RESPUESTAS	TOTAL RESPUESTAS	%
	147	100%
SI	124	84%
NO	23	16%

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.A.A.Y. - E.S.P. NIT. 844.009.758-4	INFORMES		 E.A.A.Y.	
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
				Versión 05

6.2.6 Porque medio se entera de la información institucional de la empresa:

De los 171 encuestados solo 156 respondieron esta pregunta, los cuales nos arrojó un resultado, que el medio por el cual se enteran de la información institucional de la Empresa es la factura con un 65%, segundo la radio con un 25%, tercero las redes sociales con un 6% y por último la página web y televisión con un 2%.

RESPUESTAS	TOTAL RESPUESTAS	%
	156	100%
TELEVISION	3	2%
RADIO	39	25%
FACTURA	102	65%
REDES SOCIALES	9	6%
PAGINA WEB	3	2%

6.2.7 Conoce los programas de participación ciudadana que tiene la empresa:

RESPUESTAS	TOTAL RESPUESTAS	%
	130	100%
SI	21	16%
NO	109	84%

De los 171 encuestados solo 130 respondieron esta pregunta, los cuales nos arrojó un resultado del 16% con respuesta SI, equivalente a 21 personas, y un 84% con respuesta NO, equivalente 109 personas.

6.2.8 Por favor valore su satisfacción general de la atención recibida por el funcionario:

De los 171 encuestados solo 151 respondieron esta pregunta, los cuales nos arrojó un resultado del 97% con calificación excelente y buena equivalente a 146 personas, y un 3% nos calificaron entre regular y deficiente, equivalente 5 personas.

RESPUESTAS	TOTAL RESPUESTAS	%
	151	100%
EXCELENTE	85	56%
BUENO	61	40%
REGULAR	5	3%
DEFICIENTE	0	0%

6.2.9 Califique la continuidad en el servicio del agua:

RESPUESTAS	TOTAL RESPUESTAS	%
	166	100%
EXCELENTE	33	20%
BUENO	81	49%
REGULAR	40	24%
DEFICIENTE	12	7%

De los 171 encuestados solo 166 respondieron esta pregunta, los cuales nos arrojó un resultado del 69% con calificación excelente y buena equivalente a 114 personas, y un 31% nos calificaron entre regular y deficiente, equivalente 52 personas.

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
				Versión 05

6.2.10 Califique la calidad del agua que recibe:

De los 171 encuestados solo 157 respondieron esta pregunta, los cuales nos arrojó un resultado del 69% con calificación excelente y buena equivalente a 109 personas, y un 31% nos calificaron entre regular y deficiente, equivalente 48 personas.

RESPUESTAS	TOTAL RESPUESTAS	%
	157	100%
EXCELENTE	27	17%
BUENO	82	52%
REGULAR	40	25%
DEFICIENTE	8	5%

6.2.11 Considera que la prestación del servicio de acueducto ha mejorado hoy, comparado con el último año?

No. DE RESPUESTAS	TOTAL RESPUESTAS	%
	162	100%
SI	131	81%
NO	31	19%

De los 171 encuestados, solo 162 respondieron esta pregunta, los cuales nos arrojó un resultado del 81% con respuesta SI, equivalente a 131 personas, y un 19% con respuesta NO, equivalente 31 personas.

6.2.12 Califique en términos generales y considerando todos los aspectos y procesos evaluados anteriormente ¿cómo califica usted actualmente el servicio de acueducto?

De los 171 encuestados solo 164 respondieron esta pregunta, los cuales nos arrojó un resultado del 76% con calificación excelente y buena equivalente a 124 personas, y un 24% nos calificaron entre regular y deficiente, equivalente 40 personas.

RESPUESTAS	TOTAL RESPUESTAS	%
	164	100%
EXCELENTE	24	15%
BUENO	100	61%
REGULAR	31	19%
DEFICIENTE	9	5%

6.2.13 Califique en términos generales ¿cómo califica usted actualmente el servicio de alcantarillado?

RESPUESTAS	TOTAL RESPUESTAS	%
	164	100%
EXCELENTE	21	13%
BUENO	101	62%
REGULAR	36	22%
DEFICIENTE	6	4%

De los 171 encuestados, solo 164 respondieron esta pregunta, los cuales nos arrojó un resultado del 74% con calificación excelente y buena equivalente a 122 personas, y un 26% nos calificaron entre regular y deficiente, equivalente 42 personas.

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT. 844 000 730-4	INFORMES		 EAAAY	
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
				Versión 05

6.2.14 Califique el cumplimiento del día y hora a la que debe pasar el vehículo de recolección:

De los 171 encuestados, solo 166 respondieron esta pregunta, los cuales nos arrojó un resultado del 68% con calificación excelente y buena equivalente a 113 personas, y un 32% nos calificaron entre regular y deficiente, equivalente 53 personas.

RESPUESTAS	TOTAL RESPUESTAS	%
	166	100%
EXCELENTE	38	23%
BUENO	75	45%
REGULAR	47	28%
DEFICIENTE	6	4%

6.2.15 En qué sector se encuentra usted:

RESPUESTAS	TOTAL RESPUESTAS	%
	164	100%
DE LA CALLE 24 HACIA EL CENTRO	60	37%
DE LA CALLE 24 HACIA EL ESTADIO	104	63%

De los 171 encuestados, solo 164 respondieron esta pregunta, los cuales nos arrojó un resultado del 37%, se encuentran ubicados de la calle 24 hacia el centro, equivalente a 60 personas, y un 63% se encuentran ubicados de la calle 24 hacia el estadio, equivalente 104 personas.

6.2.16 Califique el aseo de parques y avenidas de su sector:

De los 171 encuestados, solo 168 respondieron esta pregunta, los cuales nos arrojó un resultado del 57% con calificación excelente y buena equivalente a 95 personas, y un 43% nos calificaron entre regular y deficiente, equivalente 73 personas.

RESPUESTAS	TOTAL RESPUESTAS	%
	168	100%
EXCELENTE	20	12%
BUENO	75	45%
REGULAR	59	35%
DEFICIENTE	14	8%

6.2.17 Conoce el programa de aprovechamiento de residuos sólidos reciclables que está implementando la empresa:

RESPUESTAS	TOTAL RESPUESTAS	%
	167	100%
SI	36	22%
NO	131	78%

De los 171 encuestados, solo 167 respondieron esta pregunta, los cuales nos arrojó un resultado del 22% con respuesta SI, equivalente a 36 personas, y un 78% con respuesta NO, equivalente 131 personas.

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. INT. 044.000.190-4	INFORMES		 EAAAY	
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
				Versión 05

6.2.18 Califique como le ha parecido el programa de aprovechamiento de residuos sólidos reciclables que está implementando la empresa:

RESPUESTAS	TOTAL RESPUESTAS	%	De los 171 encuestados, solo 110 respondieron esta pregunta, los cuales nos arrojó un resultado del 63% con calificación excelente y buena equivalente a 69 personas, y un 37% nos calificaron entre regular y deficiente, equivalente 41 personas.
	110	100%	
EXCELENTE	12	11%	
BUENO	57	52%	
REGULAR	32	29%	
DEFICIENTE	9	8%	

6.2.19 Califique en términos generales, ¿cómo califica usted actualmente el servicio de aseo?

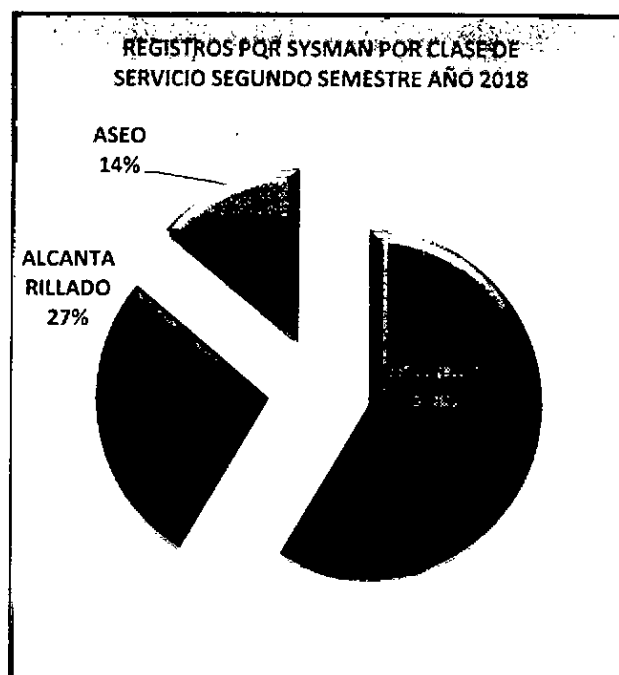
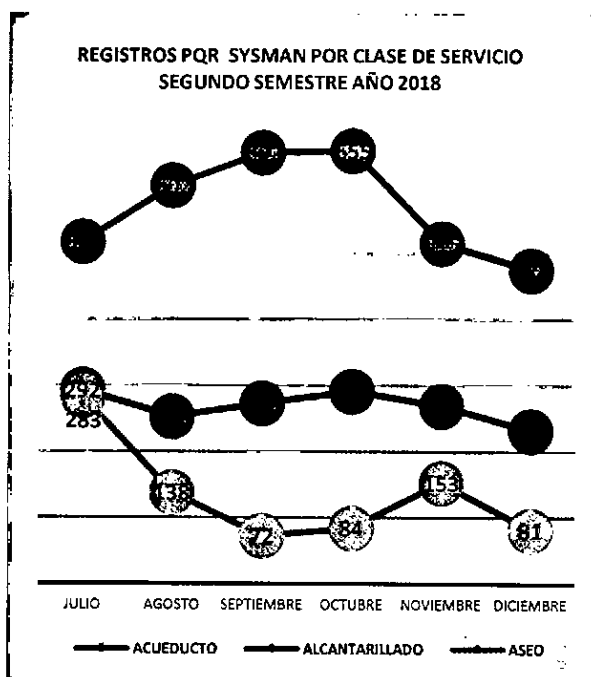
RESPUESTAS	TOTAL RESPUESTAS	%	De los 171 encuestados, solo 163 respondieron esta pregunta, los cuales nos arrojó un resultado del 67% con calificación excelente y buena equivalente a 109 personas, y un 33% nos calificaron entre regular y deficiente, equivalente 54 personas.
	163	100%	
EXCELENTE	23	14%	
BUENO	86	53%	
REGULAR	50	31%	
DEFICIENTE	4	2%	

6.3 SEGUIMIENTO A LA INFORMACION DE PQRS A TRAVES DEL SISTEMA SYSMAN

La Oficina de Control Interno de la EAAAY, realizó revisión al proceso de quejas y reclamos desarrollado en el segundo semestre vigencia 2018, donde se pudo evidenciar que se atendieron 5.831 Peticiones, quejas y reclamos, reportadas según el sistema SYSMAN, de las cuales 3.415 fueron por el servicio de Acueducto equivalente al 58,6%, 1.605 por el servicio de alcantarillado equivalente al 27,5% y 811 por el servicio de aseo equivalente al 13,9%, en el siguiente cuadro y gráfico se detalla el comportamiento de las PQR por clase de servicio:

REGISTROS PQR SYSMAN POR CLASE DE SERVICIO SEGUNDO SEMESTREA AÑO 2018				
CLASE /MES	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	TOTAL
JULIO	517	292	283	1,092
AGOSTO	602	252	138	992
SEPTIEMBRE	652	272	72	996
OCTUBRE	655	290	84	1,029
NOVIEMBRE	515	268	153	936
DICIEMBRE	474	231	81	786
TOTALES	3,415	1,605	811	5,831
%	58.6%	27.5%	13.9%	100%

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT. 844.000.135-4	INFORMES			 EAAAY
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.02.01	
			Versión 05	

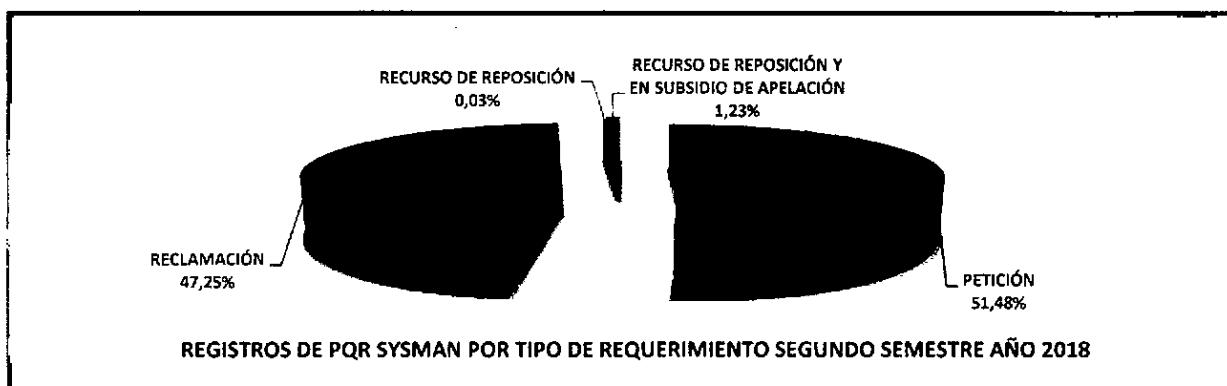


6.3.1 Seguimiento PQR por tipo de requerimiento:

Para el segundo semestre de 2018, de las 5.831 PQR, 3.002 fueron peticiones con un 51,48%, 2.755 reclamaciones con un 47,25%, 2 recursos de reposición con un 0,03% y 72 recursos de reposición y en subsidio de apelación ante la SSPD con un 1,23%, en el siguiente cuadro y gráfico se detallan el comportamiento de las PQR por tipo de requerimiento:

REGISTROS PQR SYSMAN POR TIPO DE REQUERIMIENTO SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2018					
CLASE / MES	PETICIÓN	RECLAMACIÓN	RECURSO DE REPOSICIÓN	RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN	TOTAL
JULIO	553	526	0	13	1,092
AGOSTO	548	435	0	9	992
SEPTIEMBRE	525	452	2	17	996
OCTUBRE	539	483	0	7	1,029
NOVIEMBRE	446	479	0	11	936
DICIEMBRE	391	380	0	15	786
TOTALES	3,002	2,755	2	72	5,831
%	51,48%	47,25%	0.03%	1.23%	100%

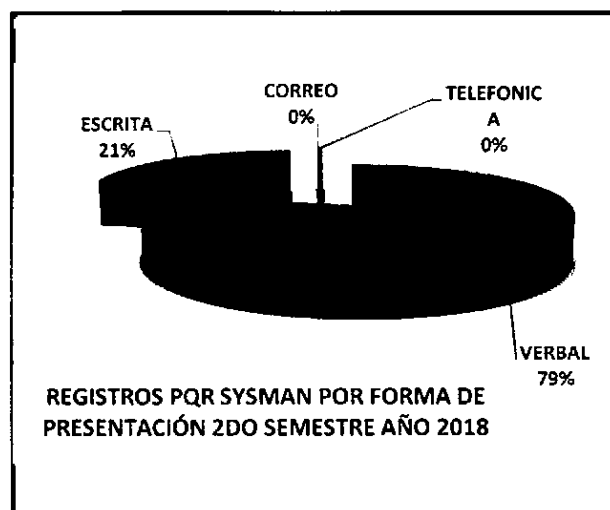
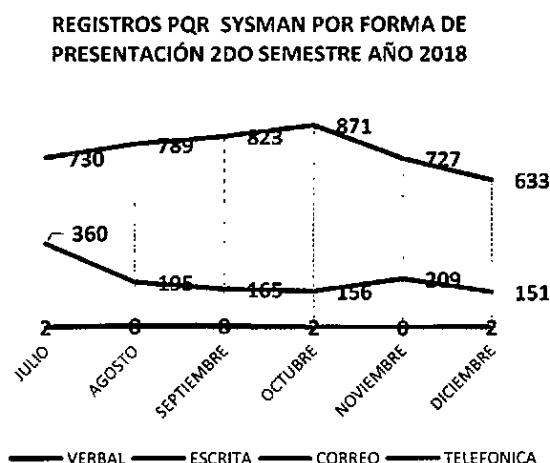
 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P. NIT. 944.000.136-4	INFORMES		 EAAAY	
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01 Versión 05



6.3.2 Seguimiento por medios y/o forma de presentación de PQR

Para el segundo semestre de las 5.831 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 4.573 fueron verbales con un 78,4%, 1.236 escritas con el 21,2%, 0 correo electrónico 0% y 22 telefónicas con el 0,4%, en el siguiente gráfico se detalla el comportamiento de las PQR por forma de presentación para el segundo semestre:

REGISTROS PQR SYSMAN FORMA DE PRESENTACIÓN SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2018					
CLASE / MES	VERBAL	ESCRITA	CORREO	TELEFONICA	TOTAL
JULIO	730	360	0	2	1,092
AGOSTO	789	195	0	8	992
SEPTIEMBRE	823	165	0	8	996
OCTUBRE	871	156	0	2	1,029
NOVIEMBRE	727	209	0	0	936
DICIEMBRE	633	151	0	2	786
TOTALES	4,573	1,236	0	22	5,831
%	78.4%	21.2%	0.0%	0.4%	100%



	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.02.01	
			Versión 05	

6.3.3 Seguimiento PQR por tipo de causal predominante acueducto

Para el segundo semestre de 2018 de las 3.415 PQR - ACUEDUCTO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de acueducto que presentaron mayor número de PQR fueron: La primera fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO con 876 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 185 registros, la tercera INCONFORMIDAD POR DESVIACION SIGNIFICATIVA con 180 registros.

En relación a las peticiones por el servicio de acueducto para el segundo semestre de 2018 la REPOSICION DEL MEDIDOR fue la que mayor número de registros con 975, la segunda FUGA EN EL MEDIDOR con 278 registros, la tercera SUSPENSIONES TEMPORALES con 181 y la cuarta CAMBIO DE DATOS BASICOS con 157 registros.

En el siguiente cuadro se detalla el comportamiento de las PQR por tipo de causal requerimiento para el servicio de acueducto a SEGUNDO SEMESTRE de 2018:

DETALLE DE LA CAUSAL DE LAS PQR ACUEDUCTO SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2018							
RECLAMACIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
<u>INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FAC</u>	<u>158</u>	<u>130</u>	<u>128</u>	<u>173</u>	<u>151</u>	<u>136</u>	<u>876</u>
<u>COBROS POR PROMEDIO</u>	<u>38</u>	<u>41</u>	<u>38</u>	<u>25</u>	<u>26</u>	<u>17</u>	<u>185</u>
DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	5	2	4	2	3	2	18
<u>INCONFORMIDAD POR DESVIACION SIGNIFICATIVA</u>	<u>40</u>	<u>23</u>	<u>35</u>	<u>23</u>	<u>35</u>	<u>24</u>	<u>180</u>
COBRO POR NO. DE UNIDADES INDEPENDIENTES	2	1		1			4
INCONFORMIDAD CON EL AFORO	1	3	4	5	5	5	23
FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO CONTINUO			1			2	3
CLASE DE USO INCONRRRECTO	5	3	6	4	1	1	20
LECTURA INCONRRRECTA	4	4	5	4		1	18
SUSPENSION POR MUTO ACUERDO			1	1		2	4
COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS		1	1	3	2		7
COBROS INOPORTUNOS		2	3	1	2	3	11
COBROS DE CARGOS POR PRESTACION DEL SERVICIO			1				1
TARIFA INCORRECTA					1		1
COBRO DE MEDIDOR			4		2		6
COBRO DE OTROS SERVICIOS EN LA FACTURA					1		1
ESTRATO INCORRECTO	6	5	7		2	4	24
CAMBIO DE MEDIDOR						1	1
SUBTOTAL	259	215	238	242	231	198	1,383

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

DETALLE DE LA CAUSAL DE LAS PQR ACUEDUCTO SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2018							
PETICIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
<u>FUGA EN EL MEDIDOR</u>	<u>57</u>	<u>59</u>	<u>51</u>	<u>42</u>	<u>35</u>	<u>34</u>	<u>278</u>
SOLICITUD NUEVA	8	6	2	7	1	2	26
<u>SUSPENSIONES TEMPORALES POR MUTO ACUERDO</u>	<u>38</u>	<u>31</u>	<u>27</u>	<u>35</u>	<u>22</u>	<u>28</u>	<u>181</u>
<u>CAMBIO DE DATOS BASICOS</u>	<u>24</u>	<u>27</u>	<u>24</u>	<u>37</u>	<u>19</u>	<u>26</u>	<u>157</u>
TERMINACION DEL CONTRATO	3	4	4	3	3	5	22
<u>REPOCISIÓN DEL MEDIDOR</u>	<u>66</u>	<u>200</u>	<u>240</u>	<u>211</u>	<u>126</u>	<u>132</u>	<u>975</u>
PETICION PARA CAMBIO DE REGISTROS	8	6	11	25	13	9	72
ANOMALIAS EN EL MEDIDOR	6	9	2	5	14	6	42
COMPRA DE CAMARA DE REGISTRO	2	3	3	2			10
FUGA EN EL INMUEBLE	7	11	12	7	13	8	58
REVISIÓN MEDIDORES INMUEBLE	3	1	1	1	2		8
TRASLADO DE MEDIDOR	1	5	2	5	9	1	23
PAGO EQUIVOCADO DE FACTURA			5	2	3	1	11
REVISIÓN FILTRO DEL MEDIDOR	9	2	4	6	1		22
REVISIÓN DE ARREGLOS EN EL INMUEBLE	15	8	14	14	9	7	67
SOLICITUD REINSTALACIÓN SERVICIO	4	2			1		7
INCONFORMIDAD POR COBRO DE MATERIALES	1				1		2
INCONFORMIDAD POR COBRO DOBLE DE MANO DE OBRA	1						1
CAMBIO DE ESTRATO		6	6	1	1	1	15
CANCELACIÓN SERVICIO DE GEOFONO				1		1	2
REVISIÓN PRUEBAS PENDIENTES		2	1			1	4
VISITA VIABILIDAD MATRICULAS PROPIEDAD HORIZONTAL	4	2	1	3		3	13
ACTIVACIÓN DEL SERVICIO DESPUES DE SUSPENSIÓN				1			1
CLASE DE USO	1	1		1			3
CANCELACIÓN TOTAL DE FINANCIACIÓN		1		4			5
CANCELACION TOTAL FINANCIACION MEDIDOR Y OTRO			4		3	9	16
RESPUESTA RECURSO APELACION SSPD					4		4
REVISIÓN PARA INDEPENDIZAR SERVICIOS					2		2
INMUEBLE DESHABITADO						1	1
ACTIVACION METROS CUBITOS POR ADELANTADO		1			2	1	4
SUBTOTAL	258	387	414	413	284	276	2,032
TOTAL	517	602	652	655	515	474	3,415

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.A.A.Y. - E.S.P. NIT. 894.808.750-4	INFORMES			 E.A.A.Y.
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.02.01	
			Versión 05	

6.3.4 Seguimiento PQR por tipo de causal predominante alcantarillado

Para el segundo semestre de 2018 de las 1.605 PQR - ALCANTARILADO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de alcantarillado que presentaron mayor número de PQR fueron: La primero fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO con 819 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 181 registros y la tercera INCONFORMIDAD CON DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 111 registros, la petición con mayor número de registros para el servicio de alcantarillado fue SUSPENSIÓN TEMPORAL POR MUTUO ACUERDO con 178, en el siguiente cuadro se detalla el comportamiento de las PQR por tipo de causal requerimiento para el servicio de alcantarillado:

DETALLE DE LA CAUSAL DE LAS PQR ALCANTARILADO VIGENCIA 2018							
RECLAMACIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
INCONFORMIDAD CON EL AFORO	7	3	5	7	4	6	32
<u>INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FAC</u>	<u>144</u>	<u>120</u>	<u>123</u>	<u>156</u>	<u>151</u>	<u>125</u>	<u>819</u>
COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	3	1	2	2			8
DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	1	3	4	2	1	2	13
SUSPENSIÓN POR MUTUO ACUERDO			1	1		2	4
ESTRATO INCORRECTO	5	5	6	3	1	4	24
CLASE DE USO INCORRECTO	3	2	4	2		1	12
LECTURA INCONRRCTA			1				1
<u>COBROS POR PROMEDIOS</u>	<u>40</u>	<u>37</u>	<u>36</u>	<u>25</u>	<u>27</u>	<u>16</u>	<u>181</u>
COBRO DE CONSUMO REGIST POR MEDIDOR OTRO PRED				3			3
<u>INCONFORMIDAD POR DESVIACION SIGNIFICATIVA</u>	<u>20</u>	<u>13</u>	<u>26</u>	<u>12</u>	<u>28</u>	<u>12</u>	<u>111</u>
SUBTOTAL	223	184	208	213	212	168	1208
PETICIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
SOLICITUD NUEVA	1	2		6	1	1	11
<u>SUSPENSIÓN TEMPORAL POR MUTUO ACUERDO</u>	<u>37</u>	<u>31</u>	<u>27</u>	<u>35</u>	<u>21</u>	<u>27</u>	<u>178</u>
CAMBIO DE DATOS BASICOS	22	21	18	26	17	20	124
TERMINACION DE CONTRATO	3	4	4		3	5	19
INMUEBLE DESHABITADO			1				1
RTA RECURSO APELACION SSPD					3		3
REPOSICION DEL MEDIDOR			3	1	1		5
PAGO DOS VECES LA FACTURA			1				1
CANCELACION TOTAL FINANCIACION MEDIDOR Y OTRO					1		1
FUGA EN INMUEBLE		6	3	1	3	3	16
REVISIÓN DE ARREGLOS EN EL INMUEBLE	6	4	6	8	5	6	35
PAGO DE METROS CUBICOS CONSUMIDOS					1		1
REVISIÓN PRUEBAS PENDIENTES			1			1	2
SUBTOTAL	69	68	64	77	56	63	397
TOTAL	292	252	272	290	268	231	1605

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.02.01	
			Versión 05	

6.3.5 Seguimiento PQR por tipo de causal predominante aseo

Para el segundo semestre de 2018 de las 811 PQR ASEO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de aseo que presentaron mayor número de PQR fueron: La primero fue DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO ES con 145 registros y la segunda causal fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADA con 22 registros, la petición con mayor número 314 fue TERMINACIÓN DE CONTRATO, en el siguiente cuadro se detalla el comportamiento de las PQR por tipo de causal requerimiento para el servicio de aseo:

DETALLE DE LA CAUSAL DE LAS PQR ASEO VIGENCIA 2018							
RECLAMACIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
INCONFORMIDAD CON EL AFORO	1		1	4	11	1	18
<u>INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FAC</u>	<u>3</u>	<u>5</u>	<u>3</u>	<u>3</u>	<u>6</u>	<u>2</u>	<u>22</u>
COBROS INOPORTUNOS		2					2
COBRO POR SERVICIO NO PRESTADO	2		2	2			6
<u>DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO</u>	<u>34</u>	<u>22</u>	<u>23</u>	<u>20</u>	<u>23</u>	<u>18</u>	<u>145</u>
COBRO POR NO. DE UNIDADES INDEPENDIENTES	7	8	3	9	10	4	41
ESTRATO INCORRECTO	4	3	4		1	1	13
CLASE DE USO INCORRECTO	3	2	2	3		3	13
COBROS POR PROMEDIO			1		3		4
SUBTOTAL	54	47	39	41	54	29	264
PETICIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
SOLICITUD NUEVA		3		2			5
CAMBIO DE DATOS BASICOS	13	9	12	18	10	15	77
<u>TERMINACIÓN DE CONTRATO</u>	<u>185</u>	<u>56</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>75</u>	<u>23</u>	<u>346</u>
REPOSICION DEL MEDIDOR					2		2
INMUEBLE DESHABITADO	30	23	17	17	7	14	108
SUSPENSIONES TEMPORALES POR MUTUO ACUERDO	1		1	2	5		9
SUBTOTAL	229	91	33	43	99	52	547
TOTAL	283	138	72	84	153	81	811

6.3.4. Seguimiento al buzón de sugerencias segundo semestre de 2018.

Para el segundo semestre del año 2018 se realizaron CUATRO aperturas del buzón de sugerencias, generando los siguientes números de actas e informes, para cada una de las PQR presentadas por los usuarios se le estableció su acción de mejora, como se detalla a continuación:

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
		Versión 05		

1. INFORME 831.25.01.0338.18 DEL 03/07/2018.
2. INFORME 831.25.01.0451.18 DEL 31/08/2018.
3. INFORME 831.25.01.0535.18 DEL 24/10/2018.
4. INFORME 831.25.01.0622.18 DEL 10/12/2018.

APERTURA DEL 03/07/2018

1. El día 13 de abril de 2018 a las 8:33 a.m. la señora MAGNOLIA BOHORQUEZ identificada con cedula 52017153, dirección: CALLE 16 NO. 26 - 44, teléfono 3108754209, correo electrónico: magnoliabohorquez@hotmail.com presenta la siguiente queja:

"NO ME ESTA LLEGANDO EL RECIBO DE COBRO A LA CASA TENGO QUE VENIR A LA OFICINA A SOLICITARLO"

ACCIÓN MEJORA: Elaborar comunicación oficial para remitir la queja a la Oficina de Facturación para su trámite y respuesta, ya que son los encargados de la entrega de facturas a los usuarios. Asimismo, informar al correo al usuario o suscriptor el trámite de su queja.

Mediante comunicación oficial No. 831.16.03.1574.18 del 03/07/2018 se remitió copia de la queja a la dependencia competente, para que se tomen los correctivos y acciones pertinentes, asimismo, se le informo al usuario vía correo electrónico del registro y tramite de la queja.

2. El día 18 de 2018 (no especifica mes) a las 9:30 a.m. la señora ELVIRA ROJAS, cedula: 41349239 dirección: CALLE 15ª NO. 25 - 61, teléfono 3103045653, correo electrónico: no registra, presenta la siguiente queja:

"No tengo agua en semanas claramente llega una vez en la semana cada 15 días, debo pagar cumplida y no sé qué servicio tengo por favor tener un poco de respeto al usuario gracias"

ACCIÓN MEJORA: Elaborar comunicación oficial para remitir la queja a la Dirección Técnica para su trámite y respuesta, ya que son los encargados del tema técnico en el suministro de agua. Asimismo, informar telefónicamente al usuario o suscriptor el trámite de su queja.

Mediante comunicación oficial No. 831.16.03.1575.18 del 03/07/2018 se remitió copia de la queja a la Dirección Técnica, para que rinda los descargos de la situación presentada, asimismo, se le informo al usuario telefónicamente del registro y tramite de la queja.

3. El día 25 de 2018(mes no registra) a las 3:00 p.m. la señora AURORA MORALES, identificada con cedula 23.965.480, Dirección: No registra teléfono 3112326233, correo electrónico: no registra, presenta la siguiente queja:

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P NIT. 844 000 1564	INFORMES		 E A A Y	
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
		Versión 05		

"Agradezco el servicio del agua que nos han prestado, vine por averiguar si un recibo fue cancelado y están atendiendo 2 módulos el 6 y 4. Los demás no están prestando el servicio, hay bastantes personas, llevo 20 minutos y no me han atendido, sugiero que el personal correspondiente y cada módulo sean eficaz y no nos demoren tanto tiempo. Gracias"

ACCIÓN MEJORA: Reunión con el personal de ATC para poner en conocimiento la queja presentada, y realizar las recomendaciones pertinentes para que se garantice atención oportuna y diligente a nuestros usuarios y/o suscriptores. Asimismo, se le informara al usuario que estamos en proceso de matrículas de proyectos como villa David, Bosques de San Martin, etc., lo que genera que las personas que no están atendiendo, se encuentran realizando trámite de matrículas.

Mediante comunicación oficial No. 831.16.03.0753.18 del 28/03/2018 se remitió copia de la queja a la funcionaria, para que rinda los descargos de la situación presentada, asimismo, se le informo a la usuaria al correo electrónico del registro y tramite de la queja.

4. El día 05 de Junio 2018 a las 4:00 p.m. la señora ALEXANDRA SANCHEZ, identificada con cedula No registra, dirección: CRA 29 NO. 25 - 14, teléfono 3144140100, correo electrónico: ghselecciónycontratación@gmail.com presenta la siguiente queja:

"Me demoraron hora y media la funcionaria del módulo 7 es muy indecisa, no conoce procedimientos y todo lo tiene que preguntar, se demora en escribir, borra vuelve y empieza, eso es negligencia.

Es prudente que se evalué la necesidad de más personas para atención, pues se demoran mucho en algunos casos en particular cartera y reclamaciones. Asimismo, más espacio pues se congestiona este salón y los malos olores, la falta de sillas y actitud negativa de algunas personas hacen que la espera sea más incómoda.

Sugerencia colocar programas de mayor contenido en TV, las novelas no dejan mensajes constructivos, colocar programas de naturaleza que tengan buena imagen y sonido, de lo contrario mejor pagar un equipo que no presta servicio y si consume energía.

Cuando los funcionarios hablan en general a los usuarios que hablen claro y alto.

Módulo servicio atención al usuario tienen mucha demanda de usuarios, colocar otro funcionario y allí atiendan casos que demandan prioridades, se supone que para eso está el módulo 7, por favor orden y respeto a quienes esperamos."

ACCIÓN MEJORA: Reunión con la funcionaria del módulo 7 para poner en conocimiento la queja presentada, y realizar las recomendaciones pertinentes para que se garantice atención oportuna y diligente a nuestros usuarios y/o

	INFORMES		
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	
	Tipo de Documento: FORMATO Código: 51.29.02.01 Versión 05		

suscriptores, frente al uso del TV se están proyectando programas institucionales de la Empresa, CRA y SSPD, sobre temas tarifarios, prestación de los servicios, reciclaje, etc. Asimismo, se le informo a la usuaria al correo electrónico del registro y tramite de la queja.

Mediante comunicación oficial No. 830.16.03.1366.18 del 06/06/2018 se informó por parte de la funcionaria la situación presentada con la usuaria.

APERTURA DEL 31/08/2018

Se encontraron cinco (5) quejas depositadas por los suscriptores y/o usuarios de la Empresa, a continuación, se detallan de acuerdo a su fecha de radicación:

5. El día 18 de julio de 2018, a las 11:00 a.m. la señora ADRIANA PARRA, cedula: 1.118.538.310 dirección: CALLE 20 NO. 8 - 39, teléfono 3106792439, correo electrónico: adriparrarincn@gmail.com, presenta la siguiente queja:

"El periodo anterior llego el recibo de servicio 3 veces más costoso, solicite revisión y la realizaron sin coordinar conmigo la presencia, volví a solicitar visita y nunca me llamaron dure una hora esperando atención y no se realizó, turnos demorados"

ACCIÓN MEJORA: Verificar en la Oficina de PQR, en el sistema comercial, la queja presentada por la usuaria, así mismo, se realizará reunión con el personal de ATC para poner en conocimiento la queja presentada, y realizar las recomendaciones pertinentes para que se garantice atención oportuna y diligente a nuestros usuarios y/o suscriptores, se informara al correo al usuario o suscriptor el trámite de su queja.

El día 31 de agosto de 2018 se le informo al usuario vía correo electrónico del registro y tramite de la queja.

6. El día 06 de agosto de 2018, presentaron las siguientes novedades, referentes a la atención prestada por el funcionario del módulo 6 de ATC:

- Siendo las 8:00 a.m. la señora GILMA TALERO GUTIÉRREZ, cedula: 33.445.954, no registra más datos, presenta la siguiente queja:

"Yo estando en la sala de espera hoy 06 de agosto a las 8 am, en espera de mi turno, el señor del módulo 6 atiende a una conocida que lo saluda muy alegremente, le imprime un recibo sin respetar, el turno aparte está dañado el sistema y si le dan ficha para que ni siquiera hay ficha de PQR"

- La señora YUDISLENA COLMENARES cedula: 1.118.529.608, dirección: CALLE 34 No. 15A-05, no registra más datos, presenta la siguiente queja:

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.A.A.Y. TEL 844.906 7364	INFORMES		 E A A Y	
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
		Versión 05		

"Hoy 06 de agosto le pido turno prioritario al celador por embarazo y el me da general, me siento a esperar y el señor del módulo 6 atiende sin respetar los turnos, ¿a pesar de preguntarle está llamando en orden? Respondió no he llamado y a pesar de los reclamos la atendió mostrándose déspota y restándole importancia al usuario"

- La señora ELENA SILVA, cedula: 47.441.159 dirección: San Marcos MZ-F L-I, teléfono 3202044087, correo electrónico: no registra, presenta la siguiente queja:

"Hoy 06 de agosto en horas de la mañana está dañado el digiturno, el señor de la caja 6 atiende sin respetar el turno, es indignante que pasen por encima de adultos mayores y embarazadas, solo por atender amistades"

ACCIÓN MEJORA: Elaborar comunicación oficial para remitir la queja al funcionario, para que rinda sus descargos de la situación presentada el día 06 de agosto de 2018. Asimismo, informar telefónicamente al usuario o suscriptor el trámite de sus quejas.

Mediante comunicación oficial No. 831.16.03.02178.18 del 31/08/2018 se remitió copia de la queja al funcionario, para que rinda los descargos de la situación presentada, asimismo, se les informo a las usuarias telefónicamente del registro y tramite de las quejas.

7. El día 22 de agosto de 2018, a las 4:20 p.m. la señora ZULMA PÉREZ CASTRO, cedula: 52.698.563 dirección: CARRERA 8 No. 15-53 T-21 APTO-101, teléfono 3213675722, correo electrónico: no registra, presenta la siguiente queja:

"El recibo que debía llegar no llego y suspendieron el 21-08-2018, favor dejar el recibo debajo de la puerta ya que no estaba este mes, gracias, no me parece justo pagar reconexión"

ACCIÓN MEJORA: Elaborar comunicación oficial para remitir la queja a la Oficina de Facturación y cartera para su trámite y respuesta, ya que son los encargados de la entrega de facturas y suspensión del servicio a los usuarios. Asimismo, informar vía telefónica al usuario o suscriptor el trámite de su queja.

Mediante comunicación oficial No. 831.16.03.02177.18 y 831.16.03.02179.18 del 31/08/2018 se remitió copia de la queja a las dependencias competentes, para que se tomen los correctivos y acciones pertinentes, asimismo, se le informo al usuario vía telefónica del registro y tramite de la queja.

APERTURA DEL 24/10/2018

8. El día 24 de septiembre de 2018, a las 08:20 a.m. la señora EDILMA SÁNCHEZ, cedula: 1.118.545.764 dirección: CARRERA 25 NO. 36B - 10, teléfono 3124953047, correo electrónico: no registra, presenta la siguiente queja:

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT. 844 000 756-4	INFORMES		 EAAAY
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	
	Tipo de Documento: FORMATO Código: 51.29.02.01 Versión 05		

"No me están tomando lectura al contador, solo adivinan y no me están dejando recibo y me estoy viendo afectada, ya que me llegan dos meses de cobro y hace un mes y a la fecha no vive nadie en la vivienda y digo que no toman registro como debe ser, porque no vive nadie en la casa y en el mes de agosto al 07 de septiembre cobran 645 y el mes o lectura anterior es 630.

Quiero pedirle el favor que sea verificados estos procesos, porque el personal autorizado por la empresa, no está haciendo el trabajo bien, solo adivinan o aproximan"

ACCIÓN MEJORA: Elaborar comunicación oficial para remitir la queja a la Oficina de Facturación para su trámite y respuesta, ya que son los encargados de la toma de lectura en cada uno de los inmuebles. Asimismo, informar vía telefónica al usuario o suscriptor el trámite de su queja.

Mediante comunicación oficial No. 831.16.03.02922.18 del 24/10/2018 se remitió copia de la queja a la dependencia competente, para que se tomen los correctivos y acciones pertinentes, asimismo, se le informo al usuario vía telefónica del registro y trámite de la queja.

9. El día 19 de octubre de 2018, a las 04:00 p.m. la señora MYRIAM BAYTER DE TOTAITIVE, cedula: 49.550.376 dirección: CALLE 26 NO. 28 - 75, teléfono 3222884688, correo electrónico: no registra, presenta la siguiente queja:

"El señor Jimmy me hizo cancelar 3 taxis y no fue a reconectarme el agua, que falta de respeto con el usuario, hay una señora de 65 años y el señor Jimmy esta faltando el respeto y no tiene ética"

ACCIÓN MEJORA: Elaborar comunicación oficial para remitir la queja a la Oficina de Cartera para su trámite y respuesta, ya que son los encargados de las reconexión y reinstalaciones en cada uno de los inmuebles. Asimismo, informar vía telefónica al usuario o suscriptor el trámite de su queja.

Mediante comunicación oficial No. 831.16.03.02923.18 del 24/10/2018 se remitió copia de la queja a la dependencia competente, para que se tomen los correctivos y acciones pertinentes, asimismo, se le informo al usuario vía telefónica del registro y trámite de la queja.

APERTURA DEL 10/12/2018

Se encontraron cuatro (4) quejas depositadas por los suscriptores y/o usuarios de la Empresa, a continuación, se detallan de acuerdo a su fecha de radicación:

10. El día 29 de octubre de 2018 a las 11:30 a.m. la señora GLORIA ZORAIDA OCASIONES ROJAS identificada con cedula 47.440.781, dirección: Carrera 10 No.

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

45-16, teléfono 3138912561, correo electrónico: gloria_ocas_8228@hotmail.com, presenta la siguiente queja:

"No informan que documentos necesito para la matrícula y si me ponen hacer fila de dos horas"

ACCIÓN MEJORA: Realizar reunión con funcionarios de la recepción, para dar a conocer la queja, y reiterar la prioridad por la atención oportuna a nuestros usuarios y/o suscriptores. Asimismo, informar al correo electrónico al usuario o suscriptor el trámite de su queja.

11. El día 08 de noviembre de 2018 a las 11:03 a.m. la señora LUZ DARY ARDILA, cedula: 36.087.783 dirección: no registra, teléfono 3143334554, correo electrónico: no registra, presenta la siguiente queja:

"La señorita del módulo seis, no respeta el turno de los que tenemos ficha, atiende gente sin turno"

ACCIÓN MEJORA: Elaborar comunicación oficial para remitir la queja a la funcionaria, para que rinda sus descargos de la situación presentada con la usuaria. Asimismo, informar telefónicamente al usuario o suscriptor el trámite de su queja.

Mediante comunicación oficial No. 831.16.03.3435.18 del 10/12/2018 se remitió copia de la queja a la funcionaria, para que rinda los descargos de la situación presentada, asimismo, se le informo al usuario telefónicamente del registro y tramite de la queja.

12. El día 13 de noviembre de 2018 a las 08:40 a.m. la señora DIANA RODRÍGUEZ, identificada con cedula 53.066.902, teléfono 3208140019, correo electrónico: ian-st@hotmail.com, presenta la siguiente queja:

"La atención es pésima, me atendieron en el módulo tres y la actitud de la empleada fue pésima, recibe al usuario con mala actitud, de forma déspota y grosera."

ACCIÓN MEJORA: Elaborar comunicación oficial para remitir la queja a la Oficina de Cartera para su trámite y respuesta, ya que son los encargados de la atención del módulo tres. Asimismo, informar vía telefónica al usuario o suscriptor el trámite de su queja.

Mediante comunicación oficial No. 831.16.03.3437.18 del 10/12/2018 se remitió copia de la queja a la dependencia competente, para que se tomen los correctivos y acciones pertinentes, asimismo, se le informo al usuario vía telefónica del registro y tramite de la queja.

	INFORMES		
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	
	Tipo de Documento: FORMATO Código: 51.29.02.01 Versión 05		

13. El día 03 de diciembre 2018 a las 08:13 a.m. el señor PLUTARCO PEÑA SOLER, identificado con cedula 9.659.027, dirección: Carrera 25 No. 12-35, teléfono 3214942594, correo electrónico: plutarco.pena@hotmail.com, presenta la siguiente queja:

"Los bancos que reciben los servicios, son demasiados lentos, busquen mejor servicio al respecto, la atención del vigilante a la hora de dar información es muy grosera y de mal gusto, por favor enviarlos a cursos de atención al usuario y apoyo social".

ACCIÓN MEJORA: Realizar reunión con funcionarios de la línea te ATC para dar a conocer la queja, y reiterar la prioridad por la atención oportuna a nuestros usuarios y/o suscriptores a su vez elaborar comunicación oficial para remitir la queja del señor vigilante a la Dirección Administrativa y Financiera para su trámite y respuesta, ya que este es el supervisor del contrato de vigilancia. Asimismo, informar vía telefónica al usuario o suscriptor el trámite de su queja.

Mediante comunicación oficial No. 831.16.03.3436.18 del 10/12/2018, se remitió copia de la queja a la dependencia competente, para que se tomen los correctivos y acciones pertinentes.

6.4 CARTA DE TRATO DIGNO

Con el objetivo de dar a conocer los derechos y obligaciones que tienen nuestros usuarios y/o suscriptores se elaboró y dio a conocer a funcionarios de la oficina de PQR, asimismo, fue publicada en la página web de la Empresa y cartelera de la Dirección Comercial.

Carta de

TRATO DIGNO

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.

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.02.01	
			Versión 05	

6.5 PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Se elaboró el Protocolo de Atención al Ciudadano, cuyo documento se encuentra dirigido al talento humano vinculado a la Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE - ESP, donde contiene una serie de pautas generales para la atención al ciudadano.

El objetivo del protocolo de servicio al ciudadano de la EAAAY, es brindar unos parámetros estándar que puedan ser usados por todo el personal de la empresa, que mantengan o no contacto directo y constante con los usuarios y/o suscriptores, a través de un diálogo coherente en los diversos canales de atención usados por la empresa: presencial, ventanilla única de correspondencia, telefónico, correo, buzón de sugerencias, página web, buscando aumentar los niveles de satisfacción, calidad en la prestación del servicio y mejorar la imagen de la empresa.

Es importante aclarar que los protocolos son propios de la disposición y actitud de servicio, pero que todo está enmarcado dentro de los manuales propios de cada proceso y de la normatividad correspondiente. La implementación, seguimiento y ajustes correspondientes a estos protocolos es responsabilidad de la Dirección Comercial, Oficina de PQR y el área de Atención al Usuario.

Se dio a conocer a funcionarios de la oficina de PQR, asimismo, fue publicada en la página web de la Empresa y cartelera de la Dirección Comercial.

	INFORMES		Tipo de Documento: FORMATO
			Código: 51.29.02.01
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Versión 05



7. RECOMENDACIONES

- Realizar actividades para fortalecer la cultura de servicio al ciudadano, en cada uno de los funcionarios que dan atención a los usuarios de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, y a la ciudadanía en general. De manera que se definan programas de capacitación donde se mejore el compromiso por el ciudadano y la calidad en la atención.
- Implementar estrategias para llegar más a los usuarios, de modo que se pueda conocer el concepto de atención y satisfacción por un número más amplio de personas y así tener unos resultados más fiables de la calidad de atención, que la empresa da a los clientes y buscar oportunidades de mejora en estos procesos.
- Rediseñar el área de recepción y el mobiliario del área de atención al usuario, y en especial adecuar espacios para personas con discapacidad.
- Adquirir un software de digiturno acorde a las necesidades de la Empresa, que permita generar estadísticas de tiempos y calidad de atención al usuario, asimismo, que se tengan en cuenta las nuevas tecnologías para disminuir problemas de contaminación auditiva.
- Brindar apoyo a la Dirección Comercial – Oficina de PQR para dar trámite y subsanar los pendientes plasmados en el informe No. 831.25.01.0017.19 del 14 de enero de 2019, los cuales se transcriben a continuación:
 - ❖ *“Se requiere la entrega y marcación de los chalecos para inspectores que realicen visitas de geófono en las noches.*
 - ❖ *Se requiere de la vinculación de dos inspectores con el objetivo de dar trámite oportuno a las necesidades de nuestros suscriptores y/o usuarios, en relación a visitas programadas, procesos desviaciones significativas, atender fugas, etc.*
 - ❖ *Con el fortalecimiento del personal operativo se disminuirá el tiempo en la detección y posterior verificación de las causas de altos consumos, generando disminución en los valores de las reliquidaciones.*
 - ❖ *Se requiere la adquisición de un vehículo, escaleras e hidroflo para aumentar la efectividad de las visitas de los inspectores a los inmuebles.*
 - ❖ *Se requieren cinco computadores nuevos para mejorar el rendimiento de las actividades administrativas.*
 - ❖ *Compra de dos geófonos para disminuir los tiempos de atención de este servicio, actualmente solo se cuenta con uno, está dañado y devuelto almacén.*
 - ❖ *Garantizar el registro de las PQR en línea, realizadas por los usuarios en la página web.*

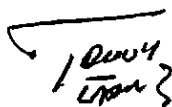
	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.02.01	
			Versión 05	

- ❖ *Desarrollar el aplicativo de chat interactivo para brindar información a nuestros usuarios.*
- ❖ *Realizar diagnóstico del cumplimiento de la NTC 6047, donde se incluya un capítulo de recomendaciones y plan de acción a seguir.*
- ❖ *Con el apoyo de la tecnóloga de catastro, profesional de planeación y responsabilidad social desarrollar la metodología de la guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés con el objetivo de tener información actualizada para el diseño de estrategias y mejorar la atención al usuario.*
- ❖ *Elaborar e Incluir en la política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano en el Plan Estratégico Institucional.*
- ❖ *Incluir dentro del orden del día en las reuniones que realice el comité creado según resolución 0521.18 del 17/05/2018, el tema de la política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano.*
- ❖ *Incorporar en el Plan de Compras y Presupuesto las partidas a ejecutar, para cumplir con una atención a las personas de discapacidad.*
- ❖ *Solicitar a la oficina de sistemas el desarrollo del software de gestión comercial para que permita:*
 - *Adjuntar archivos y/o documentos.*
 - *Cuente con un enlace de ayuda en donde se detallen las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud.*
 - *Emitir mensaje de confirmación del recibido por parte de la entidad*
 - *Emitir mensaje de falla, propio del aplicativo, indicando el motivo de la misma y la opción con la que cuenta el peticionario*
 - *Permitir hacer seguimiento al ciudadano del estado de la petición, queja, reclamo y denuncia*
 - *Permitir monitorear la recepción y respuesta oportuna de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.*
- ❖ *Solicitar a la oficina de sistemas el desarrollo de la página web para que la empresa organice su información, trámites y servicios a través de ventanillas únicas virtuales.*
- ❖ *Solicitar a la Oficina de Sistemas la creación de la sección transparencia y acceso a la información pública, donde se publique:*
 - *Mecanismos para la atención al ciudadano*
 - *Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público*
 - *Derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos (Carta de trato digno)*
 - *Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones de la Entidad*
 - *Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información*
- ❖ *Elaborar, socializar y publicar la política de tratamiento de datos personales y los lineamientos para la protección y conservación de datos personales, mediante aviso de privacidad.*

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

- ❖ *Elaborar procedimiento para la supresión de los datos personales una vez cumplida la finalidad del tratamiento de los mismos.*
- ❖ *Actualizar los procedimientos de conformidad con el decreto 1166 de 2016.*
- ❖ *Se debe evaluar en comité directivo y de ser aceptada definir como se implementaría la jornada continua, se requeriría de apoyo de personal o pago de horas extras.*
- ❖ *Falta diseñar modelo matemático para el cálculo de pérdidas de agua de acuerdo a la fuga presentada en el inmueble.*
- ❖ *Solución de requerimientos de SYSMAN en cuanto al módulo de reliquidaciones y el cobro de las desviaciones." (Cursiva fuera de texto)*

Cordialmente,



FREDDY ALEXANDER LARROTA CANTOR
Profesional Unidad de Control Interno (e)

Revisó: FREDDY ALEXANDER LARROTA CANTOR // Profesional Unidad de Control Interno (e)
Elaboró: FREDDY ALEXANDER LARROTA CANTOR // Profesional Unidad de Control Interno (e)

Anexos. Carta del trato digno y Protocolo de atención al usuario. Veintiuno (21) Folios.

GESTION DOCUMENTAL:

Original: Destinatario

Copia 1: Archivo Serie Documental



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

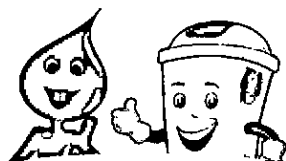
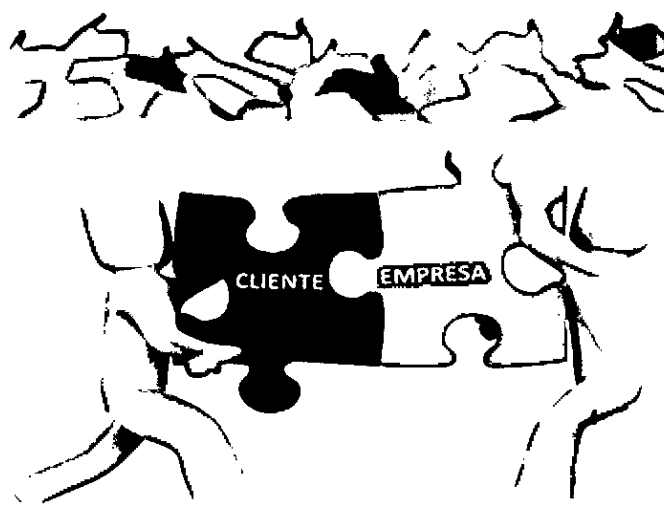
¡Ofrezcamos a nuestros usuarios un servicio de calidad!

PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO

DE LA EMPRESA DE

ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO

Y ASEO DE YOPAL EICE - ESP



*"Calidad de servicio no es lo que tu das.
Es lo que el cliente recibe"*



Empresa de Acauducto,
Alcantarillado y Aseo de Yopal
E.I.C.E - E.S.P.

¡Ofrezcamos a nuestros usuarios un servicio de calidad!

CONTENIDO

1 INTRODUCCIÓN	3
2 OBJETIVOS	4
3 PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO DE LA EAAAY.....	5
3.1 ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO.....	5
3.2 ACTITUD.....	6
3.3 ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS.....	8
3.4 CUANDO LA RESPUESTA DE LO QUE EL USUARIO HA SOLICITADO ES NEGATIVA	9
3.5 ATENCIÓN DE RECLAMOS	9
4 ATENCION PRESENCIAL.....	11
4.1 RECOMENDACIONES GENERALES PARA UNA BUENA ATENCIÓN PRESENCIAL:.....	12
4.2 EL ENTORNO DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN.....	14
4.3 ACCIONES DE ANTICIPACIÓN	14
4.4 SOLICITUD DEL SERVICIO DEMORADA	15
4.5 CONSIDERACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE SITUACIONES DIFÍCILES	15
4.6 FINALIZACIÓN DE LA ATENCIÓN.....	15
5 ASPECTOS GENERALES DE LA ATENCIÓN PREFERENCIAL.....	16
6 ATENCION TELEFONICA.....	18
7 ATENCION POR CORREO ELECTRONICO.....	20
8 BUZON DE SUGERENCIAS.....	22
9 DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS	23
11 CONCLUSIONES	34



*"Calidad de servicio no es lo que tu das.
Es lo que el cliente recibe"*



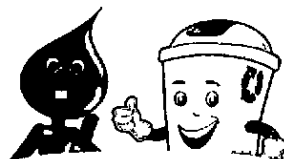
¡Ofrezcamos a nuestros usuarios un servicio de calidad!

1 INTRODUCCIÓN

El presente documento se encuentra dirigido al talento humano vinculado a la Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE - ESP, contiene una serie de pautas generales para la atención al ciudadano, las cuales se han reunido en un único documento denominado protocolo de servicio al ciudadano de la EAAAY.

El objetivo del protocolo de servicio al ciudadano de la EAAAY, es brindar unos parámetros estándar que puedan ser usados por todo el personal de la empresa, que mantengan o no contacto directo y constante con los usuarios y/o suscriptores, a través de un diálogo coherente en los diversos canales de atención usados por la empresa: presencial, ventanilla única de correspondencia, telefónico, correo, buzón de sugerencias, página web, buscando aumentar los niveles de satisfacción, calidad en la prestación del servicio y mejorar la imagen de la empresa.

Es importante aclarar que los protocolos son propios de la disposición y actitud de servicio, pero que todo está enmarcado dentro de los manuales propios de cada proceso y de la normatividad correspondiente. La implementación, seguimiento y ajustes correspondientes a estos protocolos es responsabilidad de la Dirección Comercial, Oficina de PQR y el área de Atención al Usuario.



*"Calidad de servicio no es lo que tu das.
Es lo que el cliente recibe"*

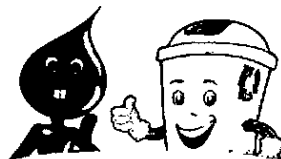


Empresa de Acaueducto,
Alcantarillado y Aseo de Yopal
E.I.C.E -E.S.P.

¡Ofrezcamos a nuestros usuarios un servicio de calidad!

2 OBJETIVOS

- Implementar el protocolo de servicio al ciudadano de la EAAAY, para definir los parámetros relacionados en nuestras comunicaciones internas o externas, y sus correspondientes canales para garantizar una adecuada y oportuna respuesta, que conlleve a excelentes resultados y a un ambiente propicio para el desarrollo de la gestión diaria en cada una de nuestras oficinas.
- Proporcionar los estándares de comunicación que le permitan a cada uno de nuestros funcionarios, conocer el comportamiento que se espera de ellos en sus procesos de contacto con nuestros usuarios internos y externos.
- Orientar a nuestros funcionarios en todo momento de una manera segura, eficiente y eficaz, mejorando cada día en el esfuerzo por satisfacer de manera amable y oportuna los requerimientos que solicitan nuestros usuarios y/o suscriptores.



*"Calidad de servicio no es lo que tu das.
Es lo que el cliente recibe"*



¡Ofrezcamos a nuestros usuarios un servicio de calidad!

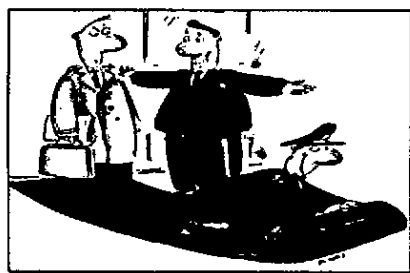
3 PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO DE LA EAAAY

Aquí definimos los lineamientos de servicio, garantizando la integralidad en los canales de comunicación que tenemos en nuestra entidad con nuestros funcionarios y usuarios, de tal manera que nos permita actuar, ser escuchados y orientados para suplir su necesidad, garantizando así una atención óptima en las distintas formas de atención interna y externa.

"...Todos estamos en atención y servicio al usuario. Se trata de una cadena de valor, por medio de la cual, al brindar el mejor servicio a sus compañeros de trabajo, facilita que el eslabón final, el usuario y/o suscriptor, reciba un servicio de excelencia..."

3.1 ATRIBUTOS DEL 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.

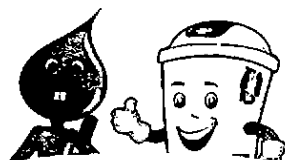
Incluyente: De calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.

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

Efectivo: Resuelve lo pedido o de fondo.



El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escucharlo e interpretar bien sus necesidades.



*"Calidad de servicio no es lo que tu das.
Es lo que el cliente recibe"*



¡Ofrezcamos a nuestros usuarios un servicio de calidad!

Los ciudadanos requieren información y aprecian que esta les sea dada de manera oportuna, clara y completa.

Los servidores públicos, entonces, deben:

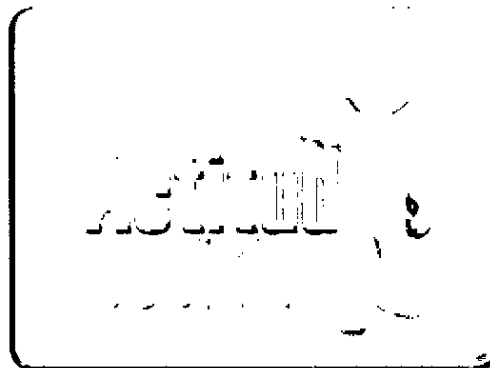


- Informarse sobre los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la empresa para responder las peticiones ciudadanas.
- Conocer los trámites y servicios que presta la empresa, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante su turno.
- Seguir el procedimiento, el conducto regular, con aquellos temas que no pueda solucionar, ante alguna dificultad para responder por falta de información o errada, debe comunicarlo a su jefe inmediato para que la resuelva de fondo.

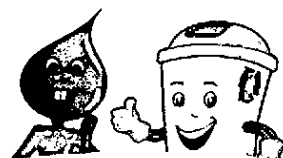
Por último, un servidor público bajo ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria. Brindar una atención consistente y de buena calidad.

3.2 ACTITUD

La actitud es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos. Se espera de los servidores públicos que atienden a los ciudadanos con una actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus peticiones; no se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado.



En este sentido, el servidor público debe:



*"Calidad de servicio no es lo que tu das.
Es lo que el cliente recibe"*

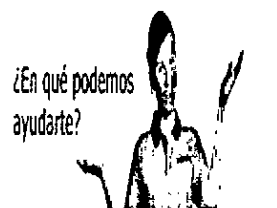


¡Ofrezcamos a nuestros usuarios un servicio de calidad!



- Mantener una actitud calmada, amigable, no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

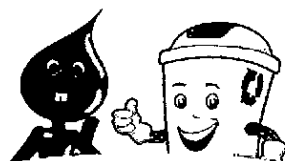
El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor:



- Entiende sus problemas.
- Es respetuoso.
- Lo orienta con claridad y precisión.
- Lo atiende con calidez y agilidad.

Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando:

- Lo trata de manera altiva, desinteresada o condescendiente.
- Lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras.
- No tiene la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.



*"Calidad de servicio no es lo que tu das.
Es lo que el cliente recibe"*



¡Ofrezcamos a nuestros usuarios un servicio de calidad!

Por supuesto, aunque el buen servicio sea la regla, si un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el servidor debe llamar a su supervisor y cederle el manejo de la situación.

3.3 ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS

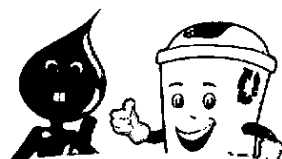
En muchas ocasiones llegan a las entidades públicas ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación.

En estos casos, se recomienda:

- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos, no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- Dejar que el usuario se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.



- No perder el control, si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- El lenguaje para hablar con los usuarios debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases amables como: "con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?".



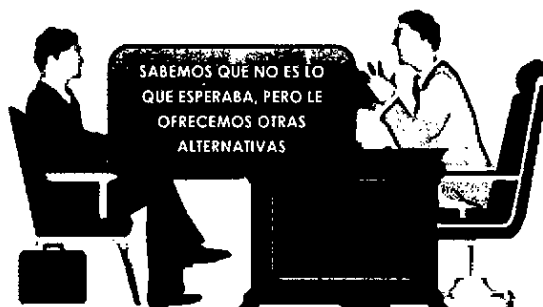
*"Calidad de servicio no es lo que tu das.
Es lo que el cliente recibe"*



¡Ofrezcamos a nuestros usuarios un servicio de calidad!

3.4 CUANDO LA RESPUESTA DE LO QUE EL USUARIO HA SOLICITADO ES NEGATIVA

No siempre podemos brindarle al usuario la respuesta esperada, por lo tanto cuando se niegue una solicitud, debe informársele al usuario de una manera clara y concisa, ofreciendo las explicaciones necesarias para que este comprenda la razón.



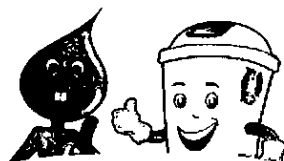
Algunas pautas que pueden ayudar son:

- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el usuario quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

3.5 ATENCIÓN DE RECLAMOS

Cuando un servidor público recibe un reclamo, se está comprometiendo a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad de su usuario. Por ello debe:

- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el usuario está solicitando.
- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el usuario haya interpuesto un derecho de petición.



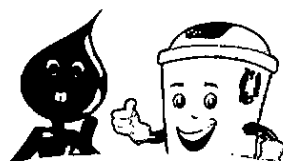
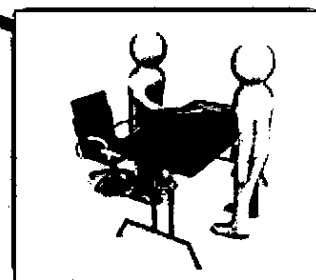
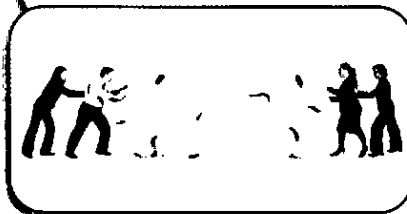
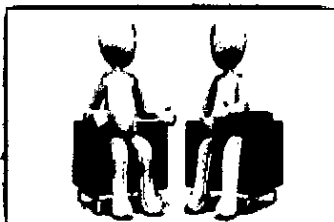
*"Calidad de servicio no es lo que tu das.
Es lo que el cliente recibe"*



Empresa de Acauducto,
Alcantarillado y Aseo de Yopal
E.I.C.E -E.S.P.

¡Ofrezcamos a nuestros usuarios un servicio de calidad!

- Si es posible, contactar posteriormente al usuario para saber si quedó satisfecho con la solución.



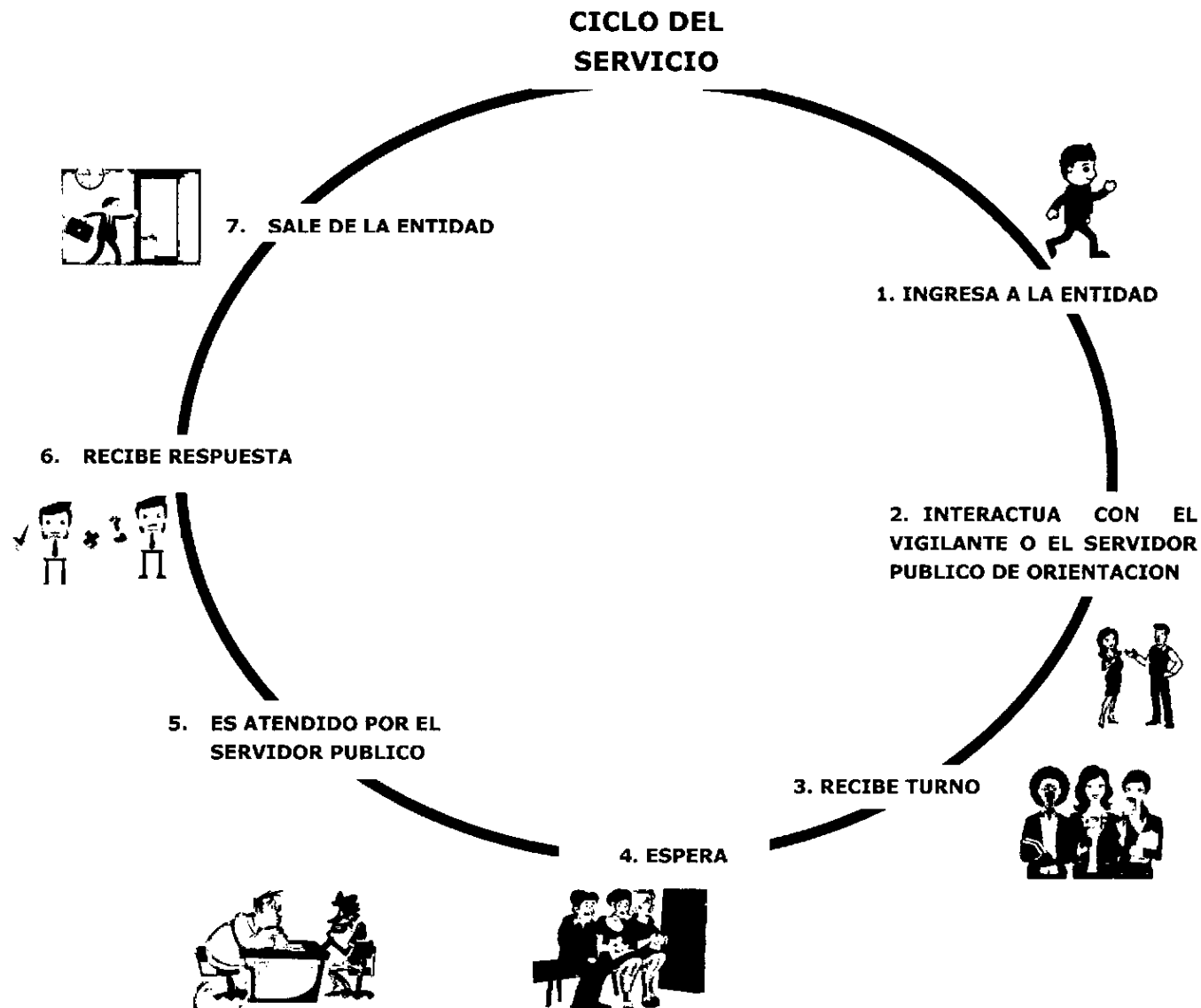
*"Calidad de servicio no es lo que tu das.
Es lo que el cliente recibe"*



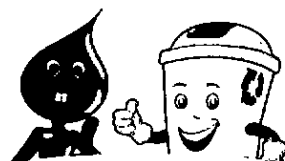
Empresa de Acueducto,
Alcantarillado y Aseo de Yopal
E.t.C.E - E.S.P.

¡Ofrezcamos a nuestros usuarios un servicio de calidad!

4 ATENCION PRESENCIAL



Este es un canal en el que los usuarios y servidores públicos interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, orientación e información que les pueda ofrecer la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal.



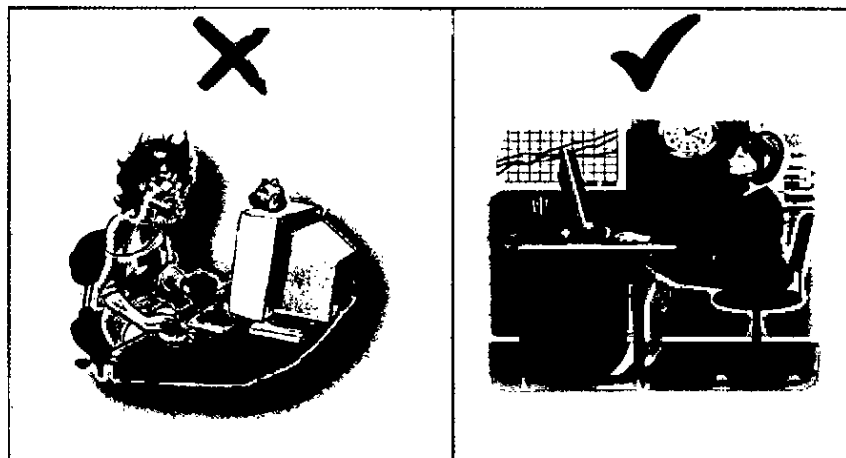
*"Calidad de servicio no es lo que tu das.
Es lo que el cliente recibe"*



¡Ofrezcamos a nuestros usuarios un servicio de calidad!

4.1 RECOMENDACIONES GENERALES PARA UNA BUENA ATENCIÓN PRESENCIAL:

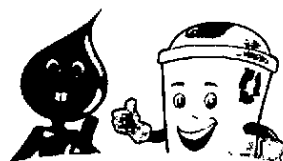
- **Presentación personal:** Sea impecable con su presentación personal, esta debe ser apropiada de una manera formal y sobria, ya que esta influye en la percepción que tendrá el usuario. El carnet siempre debe estar visible.



- **Cortesía:** La amabilidad, el respeto y los buenos modales logran una percepción buena y positiva.



- **Comportamiento:** No debe comer en su puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o hablar por celular o con sus compañeros, debido a que esto indisponde al usuario, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.



*"Calidad de servicio no es lo que tu das.
Es lo que el cliente recibe"*



¡Ofrezcamos a nuestros usuarios un servicio de calidad!

• **Voz y lenguaje:** El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo, por ello el servidor debe escoger bien el vocabulario. Vocalizando de manera clara para que la información sea comprensible. Se debe incluir en nuestro lenguaje cotidiano estas palabras que siempre deben hacer parte de la comunicación con nuestros usuarios:

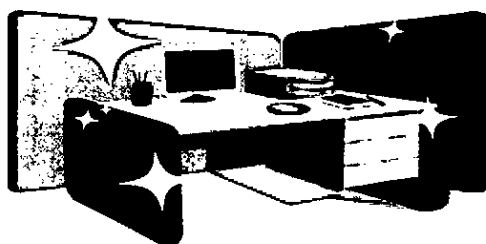
- Buenos días
- Buenas tardes
- ¿En qué puedo ayudarlo?
- Con mucho gusto/ permítame un momento
- Siéntese por favor
- Gracias
- Por favor, me confirma su nombre ...



• **Postura:** La postura mientras se atiende al usuario refleja lo que siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados y evitar las posturas rígidas o forzadas.

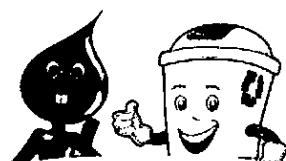
• **Rapidez y eficiencia:** Prestar el servicio en el menor tiempo posible pero siempre buscando resolver el requerimiento del usuario, de forma diligente y ágil.

• **Puesto de trabajo:** Al igual que las personas se forman una primera impresión de quien los atiende, también se tiene en cuenta las instalaciones de la empresa, en su limpieza, orden, buen olor en el ambiente. Otros factores serían:



- Equipos limpios y en buen estado
- Archivos y escritorios ordenados
- Cables de los diferentes equipos recogidos, que no generen peligro para los usuarios.

• **Servicios de seguridad:** La seguridad interna debe ser adecuada, según lo establecido; los letreros y avisos de seguridad dentro de la infraestructura de la institución, deben ser legibles y encontrarse bien instalados.



*"Calidad de servicio no es lo que tu das.
Es lo que el cliente recibe"*



¡Ofrezcamos a nuestros usuarios un servicio de calidad!

4.2 EL ENTORNO DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN

- En caso de que en las áreas de atención existan televisores, asegúrese de que el volumen de este sea adecuado para que no incomode la interacción entre los usuarios y los servidores públicos.
- Haga uso y disponga adecuadamente de los espacios destinados para material informativo y publicitario de la empresa.

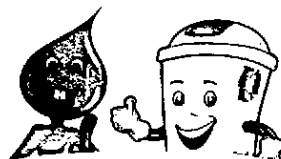
4.3 ACCIONES DE ANTICIPACIÓN

Guardias de seguridad

- Saludar diciendo: "*Buenos días o Buenas tardes*"
- Orientar al usuario sobre la ubicación del dispensador de turnos o el lugar al cual debe dirigirse.

En la recepción

- Saludar amablemente
- En caso de que el usuario no traiga algún documento solicitado para realizar su trámite, indicarle que falta e invitarlo a regresar cuando tenga la documentación completa.
- Orientar al usuario hacia el lugar u oficina a la cual debe dirigirse.



*"Calidad de servicio no es lo que tu das.
Es lo que el cliente recibe"*



¡Ofrezcamos a nuestros usuarios un servicio de calidad!

4.4 SOLICITUD DEL SERVICIO DEMORADA

Si la solicitud del usuario no puede ser resuelta de forma inmediata, al servidor público le corresponde:

- Explicarle al usuario la razón de la demora.
- Informar la fecha en la que recibirá respuesta y el medio por el cual va a obtenerla.

4.5 CONSIDERACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE SITUACIONES DIFÍCILES

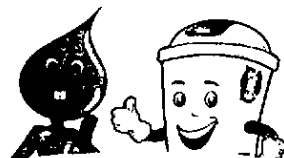
Dado que es muchas ocasiones pueden llegar a las entidades usuarios inconformes, confundidos, ofuscados o irascibles, es necesario tener en cuenta las siguientes consideraciones para facilitar el servicio:

- Mantenga una actitud amigable.
- Deje que el usuario se desahogue, no lo interrumpa.
- Evite pedir al usuario que se calme.
- Hágale saber al usuario que lo escucha con atención.
- Empiece a solucionar el problema.
- Proponga al usuario una alternativa de solución, sin prometerle nada que no pueda cumplir.



4.6 FINALIZACIÓN DE LA ATENCIÓN

- Informe al usuario que sigue en el proceso.
- Pregunte si puede colaborarle o ayudarle en algo más.
- Finalice al servidor con una despedida cordial, dirigiéndose al usuario por su nombre.
- Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva a fondo.



*"Calidad de servicio no es lo que tu das.
Es lo que el cliente recibe"*



¡Ofrezcamos a nuestros usuarios un servicio de calidad!

5 ASPECTOS GENERALES DE LA ATENCIÓN PREFERENCIAL

La atención que se brinda de manera prioritaria a usuarios en situaciones particulares como lo son: adultos mayores y mujeres embarazadas, por tanto:

- La atención de estas personas se hará en orden de llegada dentro de este grupo de personas.
- Se debe atender en el menor tiempo posible y de forma amable, clara y precisa.



5.1 PERSONAS EN SITUACIONES DE VULNERABILIDAD

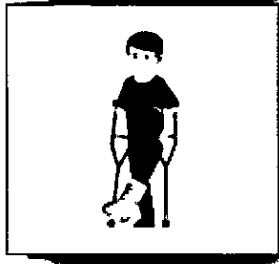
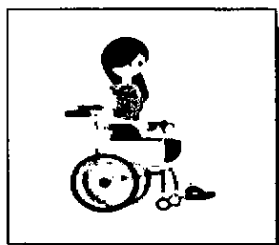
Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia, o los desplazados y a las personas en situaciones de pobreza extrema.

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor

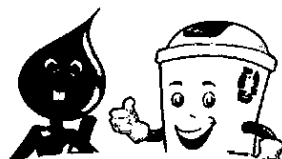
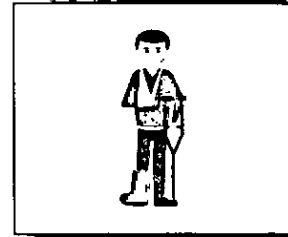
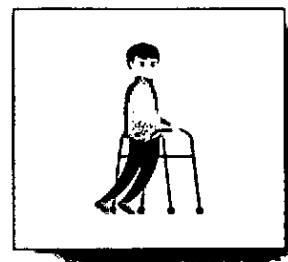
5.2 ATENCIÓN ESPECIALIZADA

Es la atención que se brinda a usuarios en situaciones particulares como lo son personas con limitaciones físicas, sensoriales, personas de talla baja, entre otras.

- Identifique el tipo de atención que se requiere brindar según el estado físico o sensorial particular de cada persona.
- Actué con respeto y ofrezca un trato igualitario.



- Si el usuario tiene una discapacidad física mantenga una actitud de colaboración para cubrir las acciones que la persona no pueda realizar por sí misma, preguntando previamente si requiere ayuda.



*"Calidad de servicio no es lo que tu das.
Es lo que el cliente recibe"*



Empresa de Acaueducto,
Alcantarillado y Aseo de Yopal
E.I.C.E -E.S.P.

¡Ofrezcamos a nuestros usuarios un servicio de calidad!

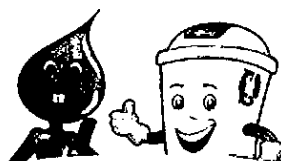
Si el usuario tiene una discapacidad auditiva, emplee frases breves y concisas, gestos y signos sencillos, algunas personas sordas comprenden leyendo los labios. Procure vocalizar correctamente.



Mantenga una actitud tranquila y repita cuantas veces sea necesario y sea consiente que en este caso se requiere un mayor esfuerzo de comunicación.



- Si el usuario tiene una discapacidad visual, salude claramente a la persona, al hablar preséntese inmediatamente para que no tenga dudas de con quien está hablando. Llame a la persona por su nombre para que tenga claro que se dirige a ella.



*"Calidad de servicio no es lo que tu das.
Es lo que el cliente recibe"*

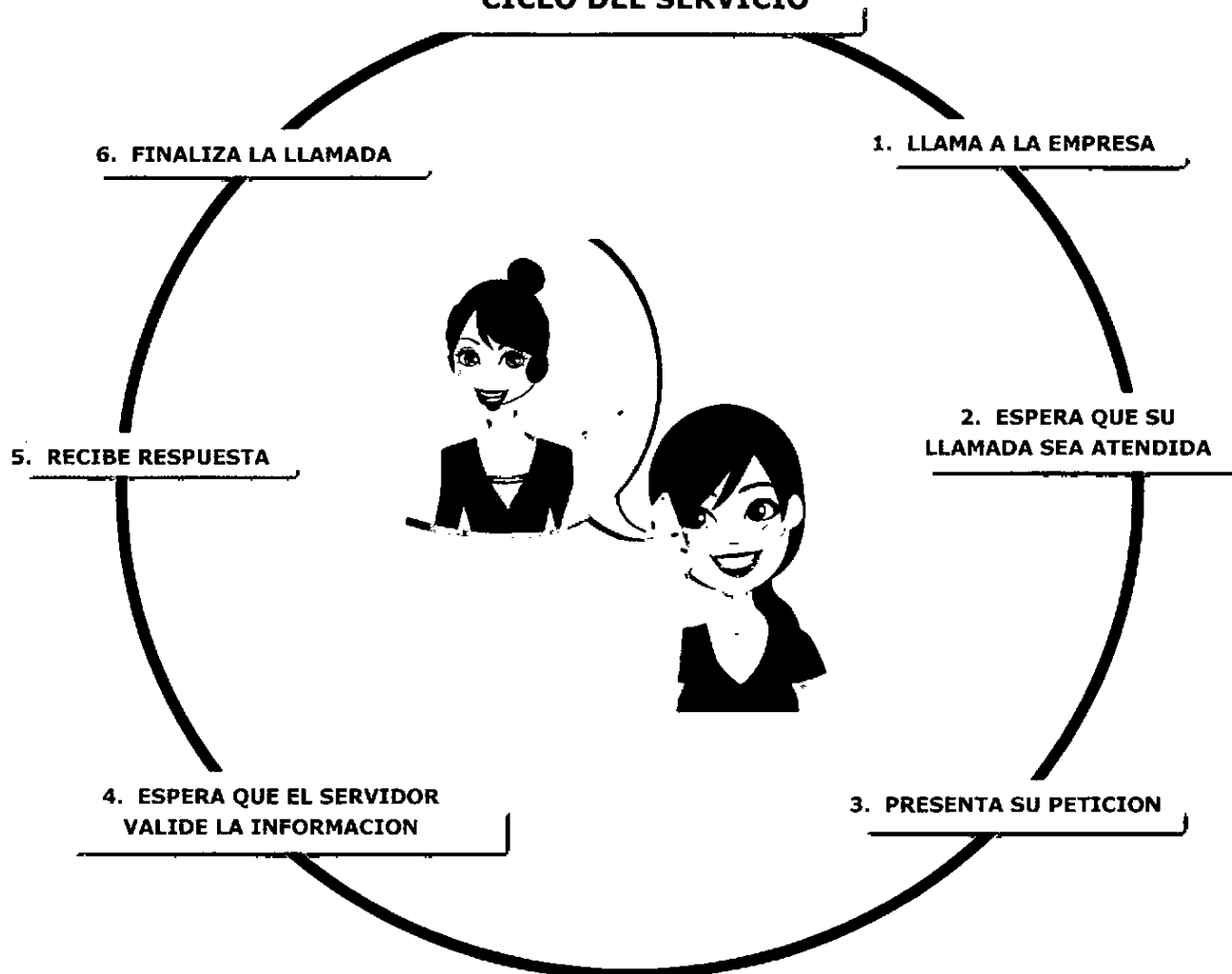


Empresa de A. Cueducto,
Alcantarillado y Aseo de Yopal
E.I.C.E.-E.S.P.

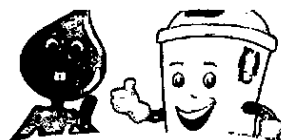
¡Ofrezcamos a nuestros usuarios un servicio de calidad!

6 ATENCION TELEFONICA

CICLO DEL SERVICIO



La atención telefónica inicia al momento en el que se recibe y se contesta la llamada sin dejar que suene el tercer timbre, ahí se abre el canal de dialogo entre los usuarios, por lo cual se deben seguir las siguientes normas de atención:



*"Calidad de servicio no es lo que tu das.
Es lo que el cliente recibe"*



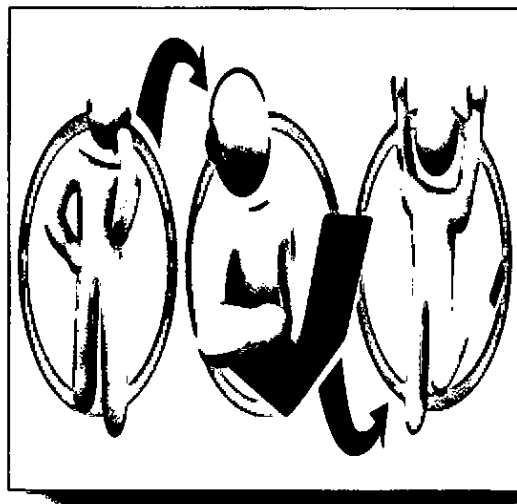
¡Ofrezcamos a nuestros usuarios un servicio de calidad!

El tono de voz: Debe ser adecuado, modulado, proyectar confianza, calidez e interés. Durante la llamada el tono de la voz permite generar o no empatía con las personas, motivo por el cual es importante la vocalización y pronunciación.

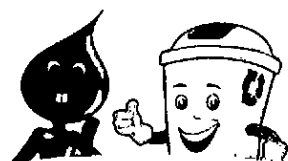
Ritmo: Evite hablar muy rápido, porque afecta la comprensión de la información y muy lento porque puede aburrir. Mantenga una fluidez verbal intermedia.

Silencios: Estos deben ser justificados; explicar su ausencia y en caso de prolongarse, deben acompañarse y aclarar el motivo de la demora. En las pausas, evite los suspiros ya que denotan fatiga.

Lenguaje: Evite tutear al usuario, es importante que él sepa con quien está hablando y quien le ayudara en su solicitud.



- Dedicación 'exclusiva' al momento de atender una llamada, dado que es un momento muy importante para el usuario y la empresa.
- Escuchar activamente al usuario cuando nos exprese su necesidad y tener así la información completa para poderlo ayudar.
- Si la solución a la solicitud del usuario está en manos de otro compañero, direccíonela a la persona indicada con la cortesía correspondiente, indicándole el área y persona que le atenderá.
- En la despedida, deje al usuario con la sensación de no haber perdido el tiempo; deje la sensación que tanto usted, como la Empresa, se interesan por las personas y ofrecen una atención cálida y respetuosa.



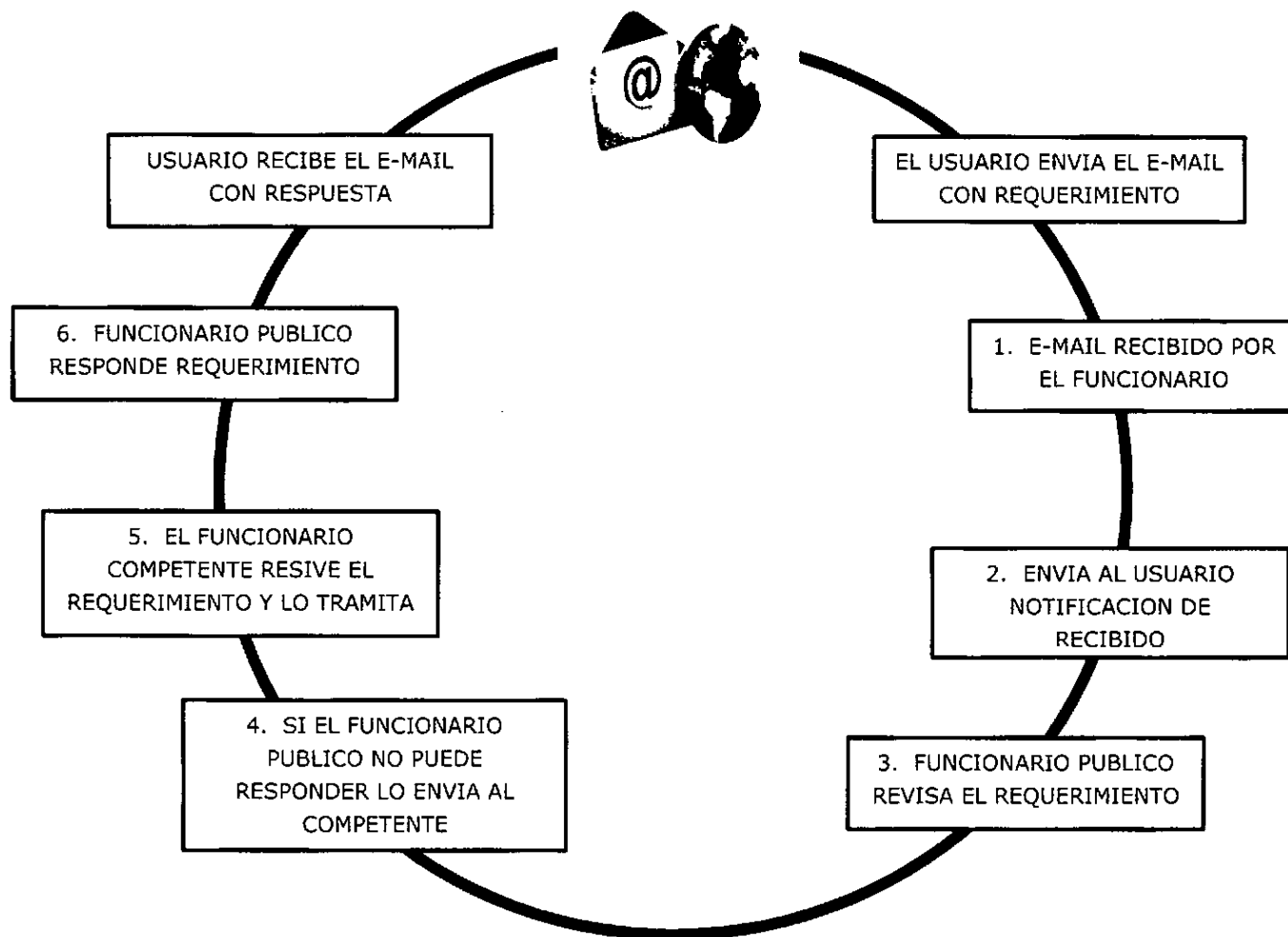
*"Calidad de servicio no es lo que tu das.
Es lo que el cliente recibe"*



Empresa de Acauducto,
Alcantarillado y Aseo de Yopal
E.I.C.E -E.S.P.

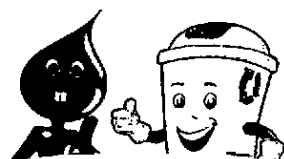
¡Ofrezcamos a nuestros usuarios un servicio de calidad!

7 ATENCION POR CORREO ELECTRONICO



La atención al ciudadano por correo electrónico es muy importante porque nos permite atender en los tiempos establecidos las distintas peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que tengan los ciudadanos.

Por ello se deben tener en cuenta los siguientes pasos para una correcta atención por este medio:



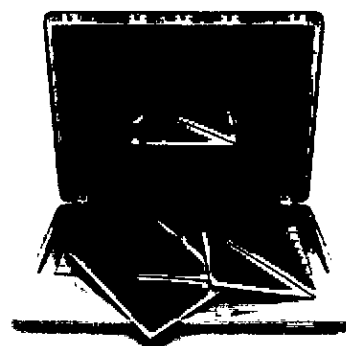
*"Calidad de servicio no es lo que tu das.
Es lo que el cliente recibe"*



Empresa de A. Cueducto,
Alcantarillado y Aseo de Yopal
E.I.C.E.-E.S.P.

¡Ofrezcamos a nuestros usuarios un servicio de calidad!

- Cada vez que ingrese un correo electrónico a nuestra Empresa, y que sea externo se debe radicar, asignar al área competente y responder de manera oportuna y eficaz dentro de los tiempos establecidos de acuerdo al tipo de petición.
- Verifique cual es el área encargada de brindar solución y direcciónelo de manera correcta y oportuna.



De la forma y el contenido



- Cuando escriba un correo electrónico asegúrese de redactar correctamente, que lo escrito sea entendido por la persona que lo recibe.
- No se debe mentir o exagerar algo al usuario, sea sincero, de lo contrario podría resultar contraproducente. La atención al usuario requiere de total transparencia.
- Cada respuesta que se dé por e-mail debe ser oportuna, cordial y profesional.

Respondiendo a todos los requerimientos del usuario. Esta debe contener:

- Ciudad.
- Nombre del peticionario.
- Correo electrónico.
- Saludo cordial y cuerpo de la respuesta.
- Firma del profesional del área encargada.
- Nombre del funcionario que elaboro el documento.



*"Calidad de servicio no es lo que tu das.
Es lo que el cliente recibe"*



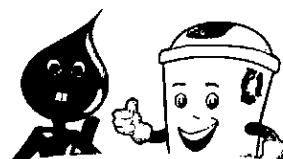
Empresa de A. Cueducto,
Alcantarillado y Aseo de Yopal
E.I.C.E -E.S.P.

¡Ofrezcamos a nuestros usuarios un servicio de calidad!

8 BUZON DE SUGERENCIAS

El buzón de sugerencias es un medio de comunicación a través del cual los usuarios interponen sus PQRS de manera escrita; también es un medio a través del cual el usuario según su preferencia, puede dejar sus datos personales o hacerlo de manera anónima. Las sugerencias deben ser depositadas en el buzón disponible en la Empresa.

- El buzón de sugerencias deberá estar en un lugar visible.
- Es de gran importancia no olvidar para que los ciudadanos hagan uso del buzón, se deberá mantener a mano copia del registro de peticiones, quejas y reclamos y esferos.



*"Calidad de servicio no es lo que tu das.
Es lo que el cliente recibe"*



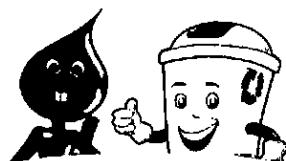
¡Ofrezcamos a nuestros usuarios un servicio de calidad!

9 DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

CONTRATO 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.



*"Calidad de servicio no es lo que tu das.
Es lo que el cliente recibe"*



¡Ofrezcamos a nuestros usuarios un servicio de calidad!

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.
12. 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.
13. A no presentar documentos que no sean exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
14. A reclamar cuando la persona prestadora aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.
15. A reclamar en contra del uso asignado por la persona prestadora al inmueble objeto del servicio.
16. A conocer las condiciones uniformes del contrato.
17. 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.
18. A obtener información clara, completa, precisa y oportuna del contenido de las facturas.
19. 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.
20. 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.
21. 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 posteridad a dicho término se efectúe conforme a lo previsto en el artículo 1.3.21.2. de la Resolución CRA 151 de 2001, o la norma que la modifique, adicione o aclare.



*"Calidad de servicio no es lo que tu das.
Es lo que el cliente recibe"*



¡Ofrezcamos a nuestros usuarios un servicio de calidad!

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

23. 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.

24. 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.

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

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

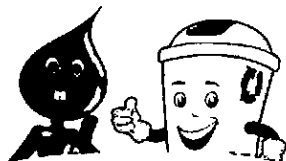
27. A que se le afore o se le mida el consumo cuando sea técnicamente posible.

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

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

30. 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.

31. 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.-.



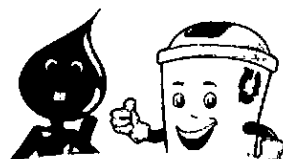
*"Calidad de servicio no es lo que tu das.
Es lo que el cliente recibe"*



¡Ofrezcamos a nuestros usuarios un servicio de calidad!

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.



*"Calidad de servicio no es lo que tu das.
Es lo que el cliente recibe"*



¡Ofrezcamos a nuestros usuarios un servicio de calidad!

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.

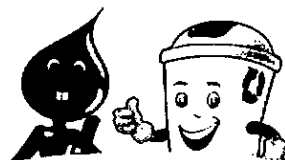
17. Presentar a la persona prestadora del servicio la caracterización de sus vertimientos cuando esté obligado a ello.

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.



*"Calidad de servicio no es lo que tu das.
Es lo que el cliente recibe"*



¡Ofrezcamos a nuestros usuarios un servicio de calidad!

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.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES 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 consagre 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 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.
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.

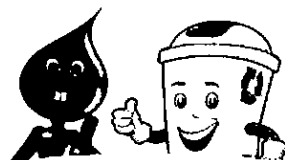


*"Calidad de servicio no es lo que tu das.
Es lo que el cliente recibe"*



¡Ofrezcamos a nuestros usuarios un servicio de calidad!

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.
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.



*"Calidad de servicio no es lo que tu das.
Es lo que el cliente recibe"*



¡Ofrezcamos a nuestros usuarios un servicio de calidad!

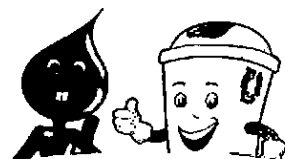
23. A que la persona prestadora del servicio no reporte a las centrales de riesgo su información sobre el incumplimiento de las obligaciones pecuniarias sin su consentimiento expreso y escrito.

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.

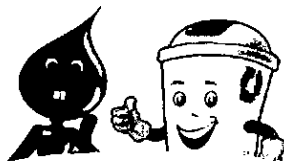


*"Calidad de servicio no es lo que tu das.
Es lo que el cliente recibe"*



¡Ofrezcamos a nuestros usuarios un servicio de calidad!

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.



*"Calidad de servicio no es lo que tu das.
Es lo que el cliente recibe"*



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

¡Ofrezcamos a nuestros usuarios un servicio de calidad!

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

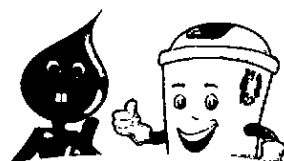
18. En el caso de suscriptores y/o usuarios no residenciales, garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo en los eventos que señale la persona prestadora, siempre y cuando los mismos guarden relación directa con la prestación del servicio.

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.



*"Calidad de servicio no es lo que tu das.
Es lo que el cliente recibe"*

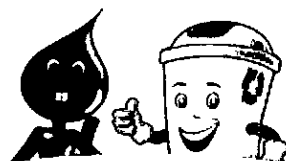


¡Ofrezcamos a nuestros usuarios un servicio de calidad!

10 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 de 8:00 a.m. a 12:00 y de 02:00 a 5:00 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".
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 8:00 a.m. a 12:00 y de 02:00 a 5:00 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 Calle 22 No. 18A-15, primer piso de 8:00 a.m. a 12:00 y de 02:00 a 5:00 p.m. (atención durante los días hábiles).



*"Calidad de servicio no es lo que tu das.
Es lo que el cliente recibe"*



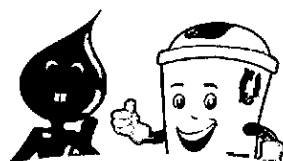
Empresa de Acueducto,
Alcantarillado y Aseo de Yopal
E.A.A.Y. - E.S.P.

¡Ofrezcamos a nuestros usuarios un servicio de calidad!

11 CONCLUSIONES

Este protocolo esta direccionado a la actitud y disposición que debemos tener todos los funcionarios de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, de forma permanente en nuestras labores propias del día a día en todos los cargos.

El protocolo le permitirá a la EAAAY lograr una atención integral entre sus funcionarios y usuarios, teniendo en cuenta el servicio.



*"Calidad de servicio no es lo que tu das.
Es lo que el cliente recibe"*

Carta de

TRATO DIGNO

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.

11. 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.

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

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

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

15. A conocer las condiciones uniformes del contrato.

16. 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.

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

18. 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.

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 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 a lo previsto en el artículo 1.3.21.2. de la

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

22. 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.

23. 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.

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

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

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

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

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

29. 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.

30. 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 consagre la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, así como los siguientes:

6. A ser tratado dignamente por la persona prestadora.

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

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

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

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

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

12. 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

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

2. 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.

3. 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.

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

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

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.

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 de 8:00 a.m. a 12:00 y de 02:00 a 5:00 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".
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 8:00 a.m. a 12:00 y de 02:00 a 5:00 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 Calle 22 No. 18A-15, primer piso de 8:00 a.m. a 12:00 y de 02:00 a 5:00 p.m. (atención durante los días hábiles).

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:

- ✓ Nombre de la autoridad a la que se dirigen.
- ✓ 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).