



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"*



*¡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"*



*¡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"*

### 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"*

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"*

### **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"*

*¡Ofrezcamos a nuestros usuarios un servicio de calidad!*

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



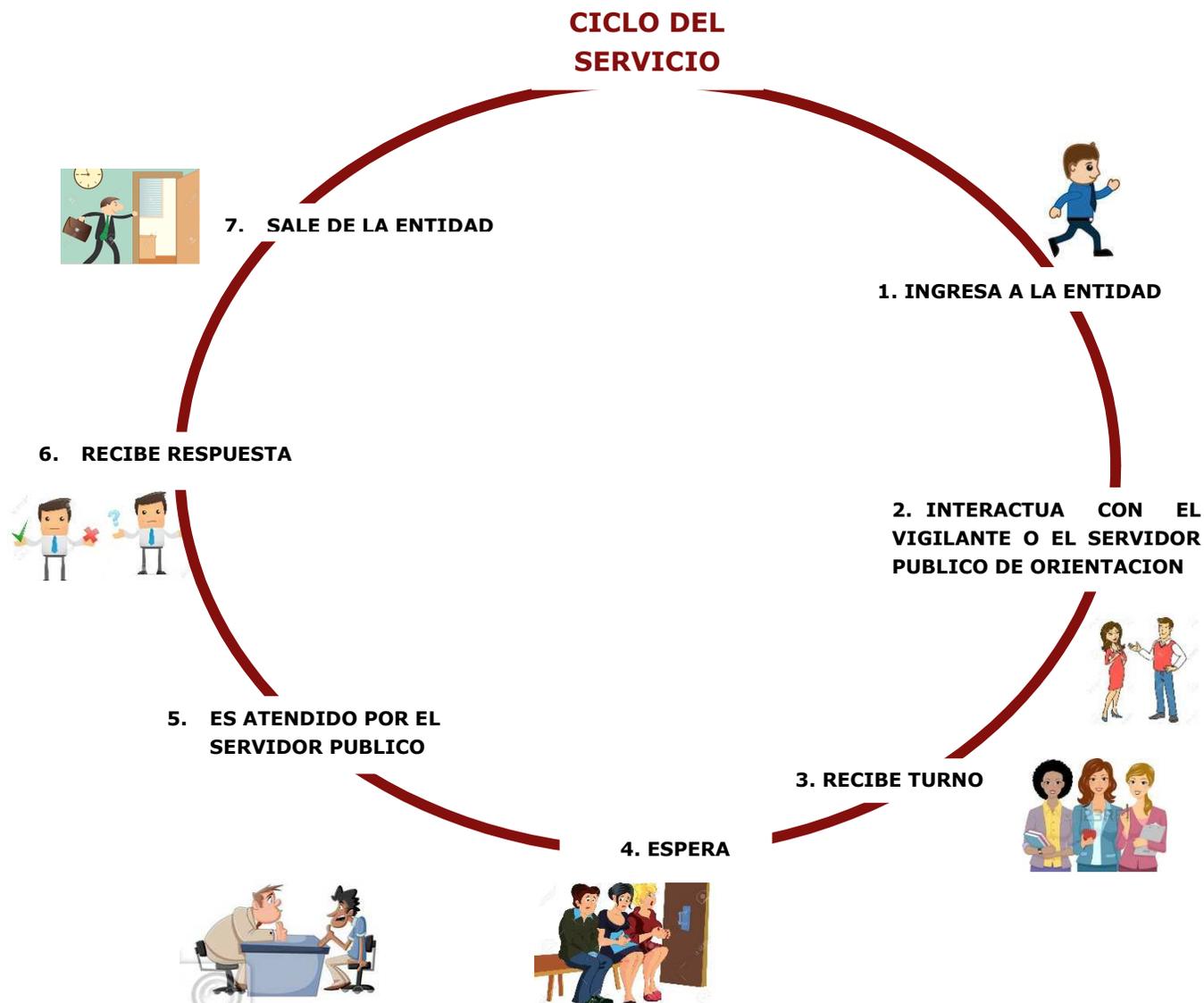
*"Calidad de servicio no es lo que tu das.  
Es lo que el cliente recibe"*



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

*¡Ofrezcamos a nuestros usuarios un servicio de calidad!*

## 4 ATENCION PRESENCIAL



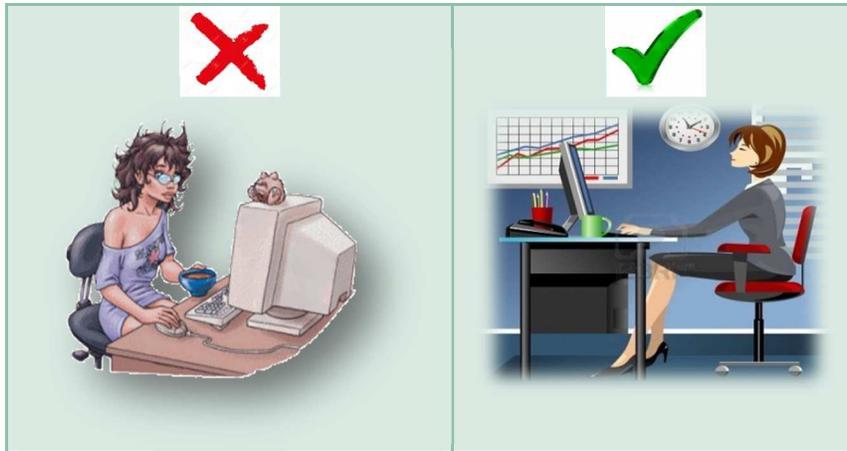
Este es un canal en el que los usuarios y servidores públicos interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, orientación e información que les pueda ofrecer la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal.



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

#### 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 indisponen 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"*

## 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"*

#### **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"*

## 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.
- Actúe 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"*

*¡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 Acueducto,  
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"*

**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"*

## 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"*

*¡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 diréccionelo 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"*

## **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"*

## **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"*

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 oportuna 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 posterioridad 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"*

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"*

**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"*

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 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 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"*

*¡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"*

## 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.

<p><b>CANAL TELEFONICO</b></p> 	<p>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).</p>	<p><b>CANAL VIRTUAL</b></p> 	<p>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: <a href="http://www.eaaay.gov.co">www.eaaay.gov.co</a> dando clic en el menú de "Servicio al cliente", ingresando en el submenú "Petitionen y Reclamaciones".</p>
<p><b>CANAL PRESENCIAL</b></p> 	<p>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.</p>	<p><b>CANAL ESCRITO</b></p> 	<p>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).</p>



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



*¡Ofrezcamos a nuestros usuarios un servicio de calidad!*

## **11 CONCLUSIONES**

Este protocolo está 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"*