



CARTA DE TRATO DIGNO



Respetados Usuarios:

La Empresa de Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de San Gil ACUASAN E.I.C.E – E.S.P, cuenta con un manual de atención al ciudadano, el cual contiene temas tan importantes y de estricto cumplimiento como son: prestar un buen servicio basado en la imagen confiable, amable, con trato digno prestando un servicio oportuno, destacando la calidad de la información veraz y actual con responsabilidad de las actividades cumplidas, brindando solución a las PQRS-D atendiendo así de manera eficaz, eficiente y efectiva a las necesidades de los usuarios, beneficiando de manera recíproca la imagen de la empresa y la calidad de servicio brindado al usuario.

La atención a nuestros usuarios es una prioridad de la Empresa y cada uno merece atención especial, razón por la cual ponemos a disposición de todos, los derechos y deberes de los usuarios de los servicios de acueducto, aseo y alcantarillado, contenidos en la ley 142 de 1994, la cual establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y el decreto 1842 de 1991 que reglamenta la prestación de los servicios mencionados:

1. DERECHOS:

- A.** Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, y podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- B.** Acceso a la información de actuaciones o trámites de copias sobre documentos propios o sin reserva legal.

- C. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones de acuerdo a los plazos establecidos a la normatividad vigente.
- D. Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual esté relacionado.
- E. Ser tratado con respeto, atención digna y consideración.
- F. Recibir atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, mujeres gestantes, adultos mayores, niños y en general personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta de conformidad, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- G. Obtener una medición clara y real de sus consumos dentro de los plazos decretados por la comisión reguladora.
- H. Tener servicios de excelente calidad.
- I. Recibir oportunamente la factura por la prestación de los servicios en los términos previstos en los artículos 1°, 3° y 21 de la resolución CRA No. 151 de 2001.
- J. Obtener de la empresa la exclusión de su nombre sobre los reportes a las centrales de riesgos por deudores en el momento en que se realice el pago.
- K. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

2. DEBERES:

- A. Realizar la respectiva vinculación a los servicios de acueducto alcantarillado, y aseo; siempre que el servicio esté disponible.
- B. Hacer buen uso de los servicios, sin ser obstáculo para el resto de la comunidad u otros usuarios que puedan estar recibiendo el servicio.

- C. Prestar atención y permitir la lectura de los medidores y revisión técnica cada vez que la empresa lo considere necesario para obtener información correcta del consumo.
- D. No realizar conexiones o mecanismos que capten el agua directamente de las redes o acometidas de la empresa.
- E. No descargar al sistema de alcantarillado contaminante o sustancias prohibidas que están contenidas en los artículos 100 y 101 del Decreto 951 de 1989 y demás normas que modifiquen, sustituyan o adicionen.
- F. Hacer buen uso y mantener en óptimas condiciones el equipo de medida para que la toma de lectura sea la correcta.
- G. Hacer el pago de la factura dentro de los tiempos estipulados por la empresa. Cuando el usuario no reciba la factura para el pago de los servicios deberá hacerlo saber a la empresa para que esta le genere un duplicado.
- H. Manifestar las inconformidades por el servicio prestado por la empresa.
- I. Dar a conocer a la empresa cuando el inmueble se encuentre deshabitado.
- J. Contribuir con las medidas señaladas por la empresa para dar cumplimiento a la Gestión Integral de Residuos Sólidos separando los residuos sólidos en la fuente.
- K. Contribuir con la disposición de basuras en los sitios señalados sin perturbar el espacio público o lotes de terrenos, tomando en cuenta condiciones de recolección, horarios y procedencia.
- L. No presentar residuos peligrosos e infecciosos, animales muertos y residuos especiales, en fechas de manejo de residuos ordinarios

3. PROHIBICIONES POR LA LEY:

- A.** Las condiciones contractuales firmadas unilateralmente no pueden ser alteradas.
- B.** Establecer condiciones fraudulentas o sin autorización de la empresa.
- C.** No dar cumplimiento al beneficio otorgado por la empresa en lo referente a los fines de uso.
- D.** Asignar servicio a otro inmueble o usuario.
- E.** Alterar conexiones o acometidas.
- F.** Adulterar o dañar los aparatos de medición sin el debido permiso de la empresa.
- G.** Cuando el servicio es suspendido el usuario no puede hacer la recolección sin la autorización de la empresa.

4. INFORMACION DE CONTACTO Y ATENCION AL USUARIO

En la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de San Gil ACUASAN E.I.C.E.-E.S.P, contamos con personas capacitadas y dispuestas a brindarle un servicio que cumpla con sus expectativas frente a los servicios y trámites en la Entidad y se disponen los siguientes medios o canales de comunicación para su atención:

Canal de Atención	Horarios	Dirección/Línea de Atención
Atención Escrita	Los usuarios podrán enviar sus inquietudes, solicitudes de información, quejas o reclamos, derechos de petición de Lunes a Viernes 8:00 am – 11:30 am y 2: 00 pm – 5: 00 pm.	Kilómetro 1 vía Aeropuerto, San Gil, Departamento de Santander
Atención Telefónica	Lunes a Viernes 8:00 am – 11:30 am y 2: 00 pm – 5: 00 pm.	(57-7)724256 (57-7)7242590



CARTA DE TRATO DIGNO



		(57-7)7247027
Atención PQRS-D	Los usuarios cuentan con otro sitio para realizar solicitudes de información, quejas o reclamos, derechos de petición de Lunes a Viernes 8:00 am – 11:30 am y 2: 00 pm – 5: 00 pm.	Alcaldía Municipal de San Gil
Email	24 horas todos los días.	gerencia@acuasan.gov.co sistemas@acuasan.gov.co

Atentamente,

HECTOR ALBERTO ARDILA SANDOVAL

Gerente General