

CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO

EMPOAGUAS ESP, desea asegurar que usted reciba toda la información necesaria en su calidad de usuario, propietario y/o suscriptor de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado del municipio de San José del Guaviare, con el objetivo de que usted conozca los derechos que le asisten como suscriptor o usuario, los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente y en general el derecho que le asiste a recibir un trato digno, respetuoso e imparcial. Nuestra misión es brindar sus servicios con calidad y eficiencia, mediante el mejoramiento continuo a través del uso apropiado de la tecnología, motivando y capacitando a sus colaboradores. Para contribuir al progreso de la comunidad y al cuidado del medio ambiente.”.

A continuación damos a conocer sus derechos, consignados entre otros en la ley 142 de 1.994, y el Contrato de Condiciones Uniformes de la Empresa.

DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS DE NUESTROS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Nuestra constitución de 1991 ha creado un nuevo régimen para los servicios públicos domiciliarios. Uno de los objetivos principales es proteger al usuario, que ya no es simplemente el destinatario de los servicios, sino titular de importantes derechos. Para poder ejercer estos derechos, el usuario debe conocerlos y saber cómo aplicarlos. Derechos de los Usuarios :

*** Derecho a un servicio eficiente y continuo**

Que los servicios públicos domiciliarios se presten de manera eficiente y sin interrupción.

*** Derecho a participar en el control de gestión**

Se han creado mecanismos para que el usuario participe en la gestión y fiscalización de las empresas que prestan los servicios públicos domiciliarios.

*** Derecho a tarifas proporcionales y subsidios**

Las tarifas se determinan de acuerdo al consumo y los estratos bajos tienen derecho a recibir subsidios.

*** Derecho a presentar peticiones, quejas y recursos**

En cada empresa de servicios públicos hay una oficina especial para que el usuario pueda presentar peticiones. Quejas y recursos acerca del contrato de servicios públicos o sobre la prestación misma del servicio.

*** Derecho a la información**

Las empresas deben mantener informado al usuario sobre las actividades y operaciones que se realicen para la prestación de los servicios públicos.

*** Derecho a elegir el prestador del servicio**

Cuando en un lugar existan dos o más empresas que presten el mismo servicio público domiciliario, el usuario puede elegir el que prefiera.

*** Derecho a contratos uniformes**

Los contratos de servicios públicos son uniforme, de manera que la empresa no puede abusar de su posición dominante.

DEBERES DE LOS USUARIOS

*** Deber de pagar oportunamente los servicios utilizados**

Todo usuario, suscriptor o propietario del inmueble que recibe servicios públicos domiciliarios está obligado a pagar los servicios utilizados, dentro del plazo y en la forma que indique la factura de cobro correspondiente.

*** Deber de participar como ciudadanos**

Todo ciudadano debe participar en la vida política, cívica y comunitaria del país. Como usuario de servicios públicos, el ciudadano tiene el deber de participar en las decisiones que se refieran a los servicios públicos.

*** Deber de usar racionalmente los servicios**

Todo usuario de los servicios públicos debe utilizar los servicios únicamente cuando realmente los necesite, evitando el desperdicio y el uso desmedido

Canales de atención

Con el propósito de hacer efectiva la comunicación entre el ciudadano y EMPOAGUAS ESP, se establecen claramente los canales idóneos a través de los cuales las personas pueden presentar ante la entidad cualquier tipo de petición, para tales efectos, se cuenta con los siguientes:

Presencial.

Sedes	Horarios de atención
EMPOAGUAS ESP	Dirección: Calle 19 N° 19D-35 Barrio El Modelo Horario: Lunes a viernes de 08:00 am a 12:00 m y de 02:00 a 05:00 pm

Vía telefónica.

EMPOAGUAS ESP cuenta con las siguientes líneas telefónicas para la atención al público Celular: 3124543853; el ciudadano podrá comunicarse en el horario de atención especificado anteriormente.

Correo físico o postal.

Calle 19 N° 19D-35 Barrio El Modelo
Código Postal: 950001

Virtuales

Para generar acercamiento entre los ciudadanos y la Empresa se ha puesto a su disposición la página web www.empoaguas.gov.co

Medios de comunicación	Herramientas de interacción y comunicación	Dirección URL	Responsable
Página web	PQRS	http://empaguas.gov.co/empaguasesp/pqrs_formulario/	
Correos electrónico	Correos institucionales	acontabilidad@empaguas.gov.co	Coordinador Administrativo y Financiero
		administrativa@empaguas.gov.co	
		ajuridica@empaguas.gov.co	Auxiliar de Almacén Auxiliar Administrativo de Archivo
		almacen@empaguas.gov.co	
		archivo@empaguas.gov.co	
		caja1@empaguas.gov.co	Cajero(a)

	comercial@empoaguas.gov.co	Coordinador Comercial
	controlinterno@empoaguas.gov.co	Jefe de Control Interno de Gestión
	correo@empoaguas.gov.co	
	facturacion@empoaguas.gov.co	
	gerencia@empoaguas.gov.co	Gerente
	juridica@empoaguas.gov.co	Asesor(a) Jurídico(a)
	laboratorio@empoaguas.gov.co	
	operativa@empoaguas.gov.co	Coordinador Operativo
	pqr@empoaguas.gov.co	
	secretaria@empoaguas.gov.co	Secretaria
	sistemas@empoaguas.gov.co	Ingeniero de Sistemas
	tesoreria@empoaguas.gov.co	Tesorero(a)
	topografia@empoaguas.gov.co	
	webmaster@empoaguas.gov.co	

Redes sociales:

Facebook: empogua@live.com

Twitter: empogua@live.com

JOSE VICENTE URQUIJO SEDANO

Gerente