

PORTAFOLIO DE TRAMITES – EMPOAGUAS E.S.P.

- **1.1. Mensaje de Bienvenida**
- **1.2. Nuestro Compromiso con el Usuario**
- **1.3. Guía Rápida: Tabla Resumen de Trámites**
 - 1.3.1. Trámites de Conexión e Instalación (No. 1 al 6)
 - 1.3.2. Trámites de Gestión del Servicio (No. 7 al 10+)
 - 1.3.3. Peticiones, Quejas y Recursos (PQR)

Sección II: Fichas Detalladas de Trámites

- **2.1. Trámites de Conexión e Instalación**
 - 2.1.1. Solicitud de Disponibilidad Inmediata de Servicios (Trámite No.1)
 - 2.1.2. Solicitud de Viabilidad y Punto de Conexión (Trámite No. 2)
 - 2.1.3. Solicitud de Factibilidad de Servicios (Trámite No. 3)
 - 2.1.4. Solicitud de Expedición de Planos (Trámite No. 4, *si lo incluye*)
 - 2.1.5. Solicitud de Inspección Técnica para Micromedidor (Trámite No. 6)
- **2.2. Trámites de Gestión y Administración de Cuenta**
 - 2.2.1. Solicitud de Certificado de Paz y Salvo (Trámite No. 5)
 - 2.2.2. Solicitud de Cambio de Nombre del Suscriptor (Trámite No. 7)
 - 2.2.3. Solicitud de Suspensión del Servicio (Trámite No. 8)
 - 2.2.4. Solicitud de Reconexión del Servicio (Trámite No. 9)
- **2.3. Trámites de Peticiones y Reclamos**
 - 2.3.1. Solicitud de Revisión de Facturación (Trámite No. 10)
 - 2.3.2. Presentación de Quejas y Recursos

Sección III: Información de Apoyo y Contacto

- **3.1. Glosario de Términos** (La tabla que generamos)
- **3.2. Derechos y Deberes del Usuario** (El listado que generamos)
- **3.3. Directorio de Contacto**
 - 3.3.1. Oficinas de Atención al Cliente (Direcciones y Horarios)
 - 3.3.2. Líneas de Atención de Emergencias y Fugas
 - 3.3.3. Canales Virtuales (Correo electrónico, Plataformas en línea)

1.1. ¡BIENVENIDO A SU GUÍA DE SERVICIOS!

Estimado Usuario y Ciudadano:

En EMPOAGUAS ESP, nuestro compromiso fundamental es brindarle un servicio de agua potable y saneamiento básico continuo, eficiente y de alta calidad. Sabemos que la claridad y la transparencia son esenciales para usted.

Por ello, hemos creado este **Portafolio de Trámites y Servicios**, una herramienta diseñada para hacer más sencillo cada proceso que deba realizar con nosotros.

Aquí encontrará toda la información necesaria organizada de forma práctica:

- ¿Qué necesito hacer?
- ¿Qué debo llevar?
- ¿Cuánto tiempo tardará?

1. Solicitud de Matrícula Nueva (Instalación del Servicio)

Este es el trámite para conectar un predio nuevo a la red de acueducto y alcantarillado.

- **¿Qué necesito hacer?** Diligenciar el formulario de solicitud de vinculación en nuestra oficina de atención al usuario o a través de la página web, solicitando la viabilidad técnica para la instalación del servicio.
- **¿Qué debo llevar?**
 - Fotocopia de la cédula de ciudadanía del propietario (ampliada al 150%).
 - Certificado de Tradición y Libertad del inmueble (no mayor a 30 días de expedición).
 - Fotocopia del pago del impuesto predial (vigente).
 - Licencia de construcción (si es obra nueva).
- **¿Cuánto tiempo tardará?** La visita técnica de viabilidad se realiza en los primeros **10 días hábiles**. Una vez aprobado y pagado el costo de conexión, la instalación se realiza en un máximo de **15 días hábiles**.

2. Cambio de Suscriptor (Cambio de Nombre en la Factura)

Cuando el predio cambia de dueño y se desea actualizar el nombre en el recibo.

- **¿Qué necesito hacer?** Presentar una solicitud escrita firmada por el nuevo propietario pidiendo la actualización de la base de datos comercial.
- **¿Qué debo llevar?**
 - Fotocopia de la cédula del nuevo propietario.
 - Certificado de Tradición y Libertad donde figure el nuevo dueño (no mayor a 30 días).
 - Estar a paz y salvo por todo concepto con la empresa (última factura pagada).
- **¿Cuánto tiempo tardará?** La actualización en el sistema es inmediata o tardará máximo **1 ciclo de facturación** (verás el cambio en tu próximo recibo).

3. Revisión de Medidor (Por alto consumo o fallas)

Si el usuario percibe que su consumo ha subido injustificadamente o el medidor está frenado.

- **¿Qué necesito hacer?** Solicitar una visita técnica de revisión. Puedes hacerlo verbalmente en la oficina, por escrito o vía correo electrónico.
- **¿Qué debo llevar?**
 - Número de código de usuario (presente en la factura).
 - Una foto de la lectura actual del medidor (opcional, pero recomendada para agilizar).
 - Datos de contacto actualizados (teléfono) para coordinar la visita.
- **¿Cuánto tiempo tardará?** La empresa tiene un plazo de **15 días hábiles** para realizar la visita, emitir el concepto técnico y dar respuesta de fondo al usuario.

4. Solicitud de Certificado de Disponibilidad de Servicios

Documento necesario usualmente para licencias de construcción o urbanizadores.

- **¿Qué necesito hacer?** Radicar una carta solicitando la certificación de que el predio cuenta con redes de acueducto y alcantarillado disponibles para conectarse.
- **¿Qué debo llevar?**
 - Plano de localización del predio o planimetría.
 - Referencia catastral del predio.
 - Cédula del solicitante.
- **¿Cuánto tiempo tardará?** Este es un trámite técnico que toma máximo **15 días hábiles** para la emisión del certificado.

5. Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)

Para inconformidades con el servicio, la facturación o la atención.



- **¿Qué necesito hacer?** Radicar tu inconformidad de forma escrita, verbal (en oficina), telefónica o por correo electrónico, explicando claramente los hechos.
- **¿Qué debo llevar?**
 - Nombre completo y cédula.
 - Número de suscriptor (código).
 - Dirección de notificación (física o electrónica) para enviarte la respuesta.
 - Pruebas (si aplica, como fotos o copias de recibos).
- **¿Cuánto tiempo tardará?** Por ley, EMPOAGUAS ESP debe responder las peticiones de fondo en un término máximo de **15 días hábiles**. Si no respondemos en este tiempo, opera el *Silencio Administrativo Positivo* (se falla a favor del usuario).

6. Duplicado de Factura

En caso de pérdida del recibo original.

- **¿Qué necesito hacer?** Acercarte a la ventanilla de atención o ingresar a nuestra plataforma web.
- **¿Qué debo llevar?**
 - Solo necesitas saber tu **Código de Suscriptor** o la dirección exacta del predio.
- **¿Cuánto tiempo tardará?** Entrega inmediata.

1.2. Nuestro Compromiso:

Este Portafolio es un reflejo de nuestro esfuerzo por modernizar y acercar la gestión a usted. Cada trámite ha sido revisado para garantizar el cumplimiento de la normatividad vigente y para que usted, como usuario, pueda ejercer sus derechos con total conocimiento y facilidad.

Lo invitamos a utilizar esta guía para gestionar sus solicitudes de conexión, realizar cambios en su servicio o presentar cualquier petición. Si tiene dudas, nuestro equipo de atención al cliente está siempre disponible para asistirlo.

Agradecemos su confianza y le recordamos que trabajamos día a día para que el recurso más vital llegue a su hogar.

1.3. Guía Rápida: Tabla Resumen de Trámites

1.3.1. Trámites de Conexión e Instalación (No. 1 al 6)

1.3.2. Trámites de Gestión del Servicio (No. 7 al 10+)

1.3.3. Peticiones, Quejas y Recursos (PQR)

Esta tabla le permite identificar rápidamente el trámite que necesita, su costo y el tiempo de respuesta.

1.3.1. TRÁMITES DE CONEXIÓN E INSTALACIÓN

No.	Denominación del Trámite	Modalidad	Tiempo Máximo de Respuesta	Costo	Unidad Responsable
1	Solicitud de disponibilidad inmediata de servicios.	Presencial y Virtual	15 días hábiles	No	Subgerencia Comercial
2	Solicitud de viabilidad y punto de conexión.	Presencial y Virtual	15 días hábiles	No	Subgerencia Comercial
3	Solicitud de factibilidad de servicios.	Presencial y Virtual	45 días hábiles	No	Subgerencia Comercial
4	Solicitud de expedición de planos.	Presencial y Virtual	15 días hábiles	No	Gerencia de Planeación
5	Solicitud de inspección técnica para instalación de micromedidor	Presencial y Virtual	15 días hábiles	No	Subgerencia Comercial
6	Solicitud de certificado de paz y salvo.	Presencial y Virtual	15 días hábiles	No	Subgerencia Comercial

1.3.2. TRÁMITES DE GESTIÓN DEL SERVICIO

7	Solicitud de cambio de	Presencial y Virtual	15 días hábiles	No	Gerencia Comercial
---	------------------------	----------------------	-----------------	----	--------------------

No.	Denominación del Trámite	Modalidad	Tiempo Máximo de Respuesta	Costo	Unidad Responsable
	nombre del suscriptor				
8	Solicitud de suspensión del servicio (A solicitud del usuario)	Presencial y Virtual	15 días hábiles	18.300	Gerencia Comercial
9	Solicitud de reconexión del servicio	Presencial y Virtual	15 días hábiles	28.600	Gerencia Comercial
1.3.3. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS (PQR)					
10	Solicitud de revisión de facturación	Presencial y Virtual	15 días hábiles	No	Gerencia Comercial
11	(Espacio para otros trámites PQR como Recursos de Reposición o Apelación)	Presencial y Virtual	15 días hábiles	No	Gerencia Comercial

2. Sección II: Fichas Detalladas de Trámites

2.1. Trámites de Conexión e Instalación

- 2.1.1. Solicitud de Disponibilidad Inmediata de Servicios (Trámite No. 1)
- 2.1.2. Solicitud de Viabilidad y Punto de Conexión (Trámite No. 2)
- 2.1.3. Solicitud de Factibilidad de Servicios (Trámite No. 3)
- 2.1.4. Solicitud de Expedición de Planos (Trámite No. 4, *si lo incluye*)
- 2.1.5. Solicitud de Inspección Técnica para Micromedidor (Trámite No. 6)

Trámites de Conexión e Instalación

Esta sección describe los procedimientos necesarios para obtener los servicios de acueducto y alcantarillado en un predio nuevo, o para gestionar aspectos técnicos de la instalación.

2.1.1. Solicitud de Disponibilidad Inmediata de Servicios (Trámite No. 1)

Campo	Descripción Amigable para el Usuario	Datos de la Matriz
Nombre del Trámite	Disponibilidad Inmediata de Servicios de Acueducto y Alcantarillado	Solicitud de disponibilidad inmediata de servicios de acueducto y alcantarillado
¿Para qué sirve?	Certifica que la empresa tiene la capacidad técnica y operativa para prestar los servicios en su predio o proyecto. Es el primer paso obligatorio para obtener una conexión nueva.	Justificación del Trámite (Columna 3)
Modalidad de Presentación	Presencial y Virtual	Presencial y Virtual

Campo	Descripción Amigable para el Usuario	Datos de la Matriz
Tiempo Máximo de Respuesta	15 días hábiles	15 días hábiles
Costo del Trámite	No (Trámite gratuito)	No
Unidad Responsable	Subgerencia Comercial	Subgerencia Comercial
Canales de Presentación	Presencial: Calle 19 #19D-55, Barrio Modelo San José del Guaviare, Colombia Virtual: https://empoaguas.gov.co/	Canal de Contacto (Columna 6) y URL (Columna 7)
Requisitos Clave	<u>REQUISITOS PARA AFILIACION NUEVA O ACTUALIZACION DE DATOS</u> • Copia de documento de identidad del propietario. • Copia de la cedula del autorizado • Autorización escrita y firmada por el propietario. • Registro de función • Sucesión del inmueble • Documento que acredite la propiedad del inmueble (escritura pública, certificado de libertad y tradición no mayor a 30 días, liquidación de impuesto predial, carta de compraventa y/o resolución de asignación del predio). • Certificado de estrato del predio (Solicitado en Alcaldía) • Copia del contrato de arrendamiento. • Copia cámara de comercio. • Copia del RUT. • Copia del contrato de obra	Observación (Columna 10)

Campo	Descripción Amigable para el Usuario	Datos de la Matriz
	• Permiso de obras públicas municipales y tránsito para intervenir obras • Factura compra materiales • Certificado de calibración del medidor • Carpeta 4 aletas plastificada (blanca). • Correo electrónico.	

2.1.2. Solicitud de Viabilidad y Punto de Conexión (Trámite No. 2)

Campo	Descripción Amigable para el Usuario	Datos de la Matriz
Nombre del Trámite	Viabilidad y Punto de Conexión de Servicios	Solicitud de viabilidad y punto de conexión de servicios de acueducto y/o alcantarillado
¿Para qué sirve?	Es un estudio técnico que especifica dónde y cómo debe conectar su predio a la red principal, detallando las condiciones y los materiales de la conexión.	Justificación del Trámite (Columna 3)
Modalidad de Presentación	Presencial y Virtual	Presencial y Virtual
Tiempo Máximo de Respuesta	15 días hábiles	15 días hábiles

Campo	Descripción Amigable para el Usuario	Datos de la Matriz
Costo del Trámite	Sí (Debe consultar la tarifa del estudio técnico Resolución 091 de 2024)	Sí
Unidad Responsable	Subgerencia Comercial	Subgerencia Comercial
Canales de Presentación	Presencial: Calle 19 #19D-55, Barrio Modelo San José del Guaviare, Colombia Virtual: https://empoaguas.gov.co/	Canal de Contacto (Columna 6) y URL (Columna 7)
Requisitos Clave	DOCUMENTOS PARA CERTIFICACIÓN DE VIVIENDAS UNIFAMILIARES 1. COPIA DE LA CEDULA DE CIUDADANIA 2. CERTIFICADO DE ESTRATIFICACIÓN DEL PREDIO 3. COPIA DEL PAGO DE CATASTRO DEL PREDIO NO MAYOR A 6 MESES 4. CERTIFICADO DE LIBERTAD Y TRADICIÓN 5. CERTIFICACIÓN DE USO DE SUELO 6. COPIA DE LA ESCRITURA DEL PREDIO INDIVIDUAL	Observación (Columna 10)

2.1.3. Solicitud de Factibilidad de Servicios (Trámite No. 3)

¿Para qué sirve este trámite? Es un estudio técnico detallado para verificar si la infraestructura de EMPOAGUAS puede soportar la demanda de agua y alcantarillado de un proyecto de construcción grande o urbanización a largo plazo

Campo	Descripción Amigable para el Usuario	Datos de la Matriz
Nombre del Trámite	Factibilidad de Servicios para Proyectos	Solicitud de factibilidad de servicios de acueducto y/o alcantarillado para urbanismos o proyectos de construcción
¿Para qué sirve?	Estudio detallado y de mayor complejidad, requerido generalmente para proyectos grandes (urbanizaciones, edificios), que verifica la capacidad de la infraestructura para atender la demanda a largo plazo.	Justificación del Trámite (Columna 3)
Modalidad de Presentación	Presencial y Virtual	Presencial y Virtual
Tiempo Máximo de Respuesta	15 días hábiles	15 días hábiles
Costo del Trámite	Valor del Trámite: \$1.300.000 (Aproximadamente 1 SMLV) por revisión y aprobación de diseños.	Sí

Campo	Descripción Amigable para el Usuario	Datos de la Matriz
	<i>Nota: Este costo aplica para el estudio de ingeniería, no incluye los costos posteriores de conexión de la obra.</i>	
Unidad Responsable	Subgerencia Comercial	Subgerencia Comercial
Canales de Presentación	Presencial: Calle 19 #19D-55, Barrio Modelo San José del Guaviare, Colombia Virtual: https://empoaguas.gov.co/	Canal de Contacto (Columna 6) y URL (Columna 7)
Requisitos Clave	DOCUMENTOS PARA CERTIFICACIÓN DE PROYECTOS URBANÍSTICOS: 1. levantamiento topográfico y localización del proyecto 2. copia de la escritura del predio individual o loteo 3. certificado de estratificación del predio 4. copia del pago de catastro del predio no mayor a 6 meses 5. certificado de libertad y tradición 6. certificación de uso de suelo 7. copia de la licencia urbanística 8. diseños hidráulicos y sanitarios en físico y digital 9. memorias de cálculo, dotación neta en físico y digital 10. copia documentos de los profesionales responsables 11. pago por revisión, aprobación de diseños y expedición de la certificación un smlv	Observación (Columna 10)

2.1.4. Solicitud de Expedición de Planos (Trámite No. 4)

Campo	Descripción Amigable para el Usuario	Datos de la Matriz
Nombre del Trámite	Expedición de Planos de Redes	Solicitud de expedición de planos de las redes de acueducto y/o alcantarillado
¿Para qué sirve?	Permite obtener copias de los planos de la red de servicios públicos que atraviesa o colinda con su predio, útil para trabajos de construcción o remodelación.	Justificación del Trámite (Columna 3)
Modalidad de Presentación	Presencial y Virtual	Presencial y Virtual
Tiempo Máximo de Respuesta	15 días hábiles	15 días hábiles
Costo del Trámite	Sí 1.300.000	Sí
Unidad Responsable	Subgerencia Comercial	Subgerencia Comercial
Canales de Presentación	Presencial: Calle 19 #19D-55, Barrio Modelo San José del Guaviare, Colombia Virtual: https://empoaguas.gov.co/	Canal de Contacto (Columna 6) y URL (Columna 7)

Campo	Descripción Amigable para el Usuario	Datos de la Matriz
Requisitos Clave	Lista de documentos requeridos: Cédula de Ciudadanía, identificación del predio dirección, matrícula inmobiliaria.	Observación (Columna 10)

2.1.5. Solicitud de Inspección Técnica para Micromedidor (Trámite No. 5 en la Matriz de Conexión)

Campo	Descripción Amigable para el Usuario	Datos de la Matriz
Nombre del Trámite	Inspección Técnica para Micromedidor (Instalación o Revisión)	Solicitud de inspección técnica para instalación de micromedidor
¿Para qué sirve?	Trámite requerido para que un técnico de la empresa verifique las condiciones del predio y autorice o revise la correcta instalación, cambio o funcionamiento del medidor de agua.	Justificación del Trámite (Columna 3)
Modalidad de Presentación	Presencial y Virtual	Presencial y Virtual
Tiempo Máximo de Respuesta	15 días hábiles	15 días hábiles
Costo del Trámite	No	No

Campo	Descripción Amigable para el Usuario	Datos de la Matriz
Unidad Responsable	Subgerencia Comercial	Subgerencia Comercial
Canales de Presentación	Presencial: Calle 19 #19D-55, Barrio Modelo San José del Guaviare, Colombia Virtual: Formulario de Solicitudes Técnicas en línea	Canal de Contacto (Columna 6) y URL (Columna 7)
Requisitos Clave	Lista de documentos requeridos, Número de cuenta, motivo de la inspección, estado del medidor.	Observación (Columna 10)

- **2.2. Trámites de Gestión y Administración de Cuenta**
 - 2.2.1. Solicitud de Certificado de Paz y Salvo (Trámite No. 5)
 - 2.2.2. Solicitud de Cambio de Nombre del Suscriptor (Trámite No. 7)
 - 2.2.3. Solicitud de Suspensión del Servicio (Trámite No. 8)
 - 2.2.4. Solicitud de Reconexión del Servicio (Trámite No. 9)
- **2.3. Trámites de Peticiones y Reclamos**
 - 2.3.1. Solicitud de Revisión de Facturación (Trámite No. 10)
 - 2.3.2. Presentación de Quejas y Recursos

Sección 2.2. Trámites de Gestión y Administración de Cuenta

Esta sección incluye los trámites necesarios para certificar el estado de la cuenta, modificar la titularidad del servicio o gestionar interrupciones temporales del mismo.

2.2.1. Solicitud de Certificado de Paz y Salvo (Trámite No. 6 en la Matriz)

Campo	Descripción Amigable para el Usuario	Datos de la Matriz
Nombre del Trámite	Certificado de Paz y Salvo	Solicitud de certificado de paz y salvo de servicios de acueducto y/o alcantarillado
¿Para qué sirve?	Documento oficial que certifica que el inmueble no registra deudas pendientes por los servicios públicos. Es requerido para trámites legales como compraventa.	Justificación del Trámite (Columna 3)

Campo	Descripción Amigable para el Usuario	Datos de la Matriz
Modalidad de Presentación	Presencial y Virtual	Presencial y Virtual
Tiempo Máximo de Respuesta	15 días hábiles	15 días hábiles
Costo del Trámite	No	No
Unidad Responsable	Subgerencia Administrativa y Financiera	Subgerencia Administrativa y Financiera
Canales de Presentación	Presencial: Calle 19 #19D-55, Barrio Modelo San José del Guaviare, Colombia Virtual: https://tramitesweb.sysman.com.co/apps/FAC/index8.jsp?id=1fd071a662e7e0bc8302581f2bb729b2	Canal de Contacto (Columna 6) y URL (Columna 7)

Campo	Descripción Amigable para el Usuario	Datos de la Matriz
Requisitos Clave	[IMPORTANTE]: Lista de requisitos verificados, Estar al día con el pago de todas las facturas, Identificación del predio dirección y/o número de cuenta	Observación (Columna 10)

2.2.2. Solicitud de Cambio de Nombre del Suscriptor (Trámite No. 7)

Campo	Descripción Amigable para el Usuario	Datos de la Matriz
Nombre del Trámite	Cambio de Nombre del Suscriptor o Propietario	Solicitud de cambio de nombre del suscriptor o usuario del servicio
¿Para qué sirve?	Permite actualizar el titular de la cuenta de servicios públicos en la facturación, lo cual es necesario tras la compraventa o transferencia del inmueble.	Justificación del Trámite (Columna 3)
Modalidad de Presentación	Presencial y Virtual	Presencial y Virtual
Tiempo Máximo de Respuesta	15 días hábiles	15 días hábiles
Costo del Trámite	No (Trámite administrativo sin costo)	No

Campo	Descripción Amigable para el Usuario	Datos de la Matriz
Unidad Responsable	Subgerencia Comercial	Subgerencia Comercial
Canales de Presentación	Presencial: Oficinas de Atención al Cliente Virtual: https://empoaguas.gov.co/	Canal de Contacto (Columna 6) y URL (Columna 7)
Requisitos Clave	[IMPORTANTE]: Lista de requisitos verificados, Copia de la escritura pública del predio, Documento de identidad del nuevo suscriptor.	Observación (Columna 10)

2.2.3. Solicitud de Suspensión del Servicio (Trámite No. 8)

Campo	Descripción Amigable para el Usuario	Datos de la Matriz
Nombre del Trámite	Suspensión Temporal del Servicio (A solicitud del Usuario)	Solicitud de suspensión del servicio de acueducto y/o alcantarillado
¿Para qué sirve?	Permite solicitar la interrupción temporal del servicio, por ejemplo, si el inmueble estará desocupado por un período prolongado, para evitar el cobro de consumo.	Justificación del Trámite (Columna 3)
Modalidad de Presentación	Presencial y Virtual	Presencial y Virtual
Tiempo Máximo de Respuesta	15 días hábiles (para el trámite administrativo)	15 días hábiles
Costo del Trámite	No (Trámite administrativo sin costo)	No
Unidad Responsable	Subgerencia Comercial	Subgerencia Comercial
Canales de Presentación	Presencial: Calle 19 #19D-55, Barrio Modelo San José del Guaviare, Colombia Virtual: https://empoaguas.gov.co/contactenos/	Canal de Contacto (Columna 6) y URL (Columna 7)

Campo	Descripción Amigable para el Usuario	Datos de la Matriz
Requisitos Clave	Lista de requisitos verificados, Estar al día con el pago de las facturas hasta la fecha de solicitud, Justificación de la suspensión.	Observación (Columna 10)

2.2.4. Solicitud de Reconexión del Servicio (Trámite No. 9)

Campo	Descripción Amigable para el Usuario	Datos de la Matriz
Nombre del Trámite	Reconexión del Servicio	Solicitud de reconexión del servicio de acueducto y/o alcantarillado
¿Para qué sirve?	Trámite requerido para restablecer el servicio luego de una suspensión, ya sea por una suspensión previa a solicitud del usuario o por mora en el pago de la factura.	Justificación del Trámite (Columna 3)
Modalidad de Presentación	Presencial y Virtual	Presencial y Virtual
Tiempo Máximo de Respuesta	24 horas (Si fue suspendido por mora y se pagó) o 15 días hábiles (para el trámite administrativo).	15 días hábiles
Costo del Trámite	Sí 28.600	Sí
Unidad Responsable	Subgerencia Comercial	Subgerencia Comercial
Canales de Presentación	Presencial: Calle 19 #19D-55, Barrio Modelo San José del Guaviare, Colombia Virtual: Portal de Pagos y Solicitudes en línea	Canal de Contacto (Columna 6) y URL (Columna 7)

Campo	Descripción Amigable para el Usuario	Datos de la Matriz
Requisitos Clave	[IMPORTANTE]: Lista de requisitos verificados, Demostrar el pago total de la deuda (si fue por mora) o presentar la solicitud formal de reconexión (si fue por solicitud previa).	Observación (Columna 10)

Sección III: Información de Apoyo y Contacto

- **3.1. Glosario de Términos** (La tabla que generamos)
- **3.2. Derechos y Deberes del Usuario** (El listado que generamos)
- **3.3. Directorio de Contacto**
 - 3.3.1. Oficinas de Atención al Cliente (Direcciones y Horarios)
 - 3.3.2. Líneas de Atención de Emergencias y Fugas
 - 3.3.3. Canales Virtuales (Correo electrónico, Plataformas en línea)

Sección III: Información de Apoyo y Contacto

Esta sección contiene información complementaria vital para el usuario, que le permite entender términos técnicos, conocer sus derechos y saber cómo contactar a la empresa.

3.1. Glosario de Términos

Término	Definición Simple para el Usuario
Acueducto	El servicio público de distribución de agua apta para el consumo humano hasta el punto de la vivienda o predio.
Alcantarillado	El servicio público que recoge y dispone las aguas residuales y pluviales a través de la red de tuberías.
Suscriptor	Persona natural o jurídica propietaria del inmueble a quien la empresa presta el servicio (aparece en la escritura pública).
Usuario	Persona que se beneficia del servicio, ya sea el propietario o la persona que habita o utiliza el inmueble.
Micromedidor	Es el equipo que mide la cantidad de agua que consume el inmueble y que se utiliza como base para la facturación.



Término	Definición Simple para el Usuario
Viabilidad y Punto de Conexión	Es el estudio técnico que aprueba la empresa para indicar si existe la posibilidad de conectarse a las redes y dónde exactamente debe hacerse la conexión.
PQR	Siglas de Peticiones, Quejas y Recursos . Es el canal formal del usuario para hacer reclamos, solicitar información o apelar decisiones de la empresa.

3.2. Derechos y Deberes del Usuario

Derechos del Usuario:

- **Recibir el Servicio con Calidad:** Obtener agua potable de calidad y la continuidad del servicio (excepto por fuerza mayor o mantenimiento programado).
- **Presentar Peticiones, Quejas y Recursos (PQR):** Presentar reclamos o solicitar revisión de la factura y obtener una respuesta oportuna (generalmente, en 15 días hábiles).
- **Inspección del Micromedidor:** Solicitar la revisión técnica del micromedidor cuando dude de su correcto funcionamiento.
- **Conocimiento y Transparencia:** Ser informado de manera clara y anticipada sobre el costo, los requisitos y el tiempo de respuesta de cualquier trámite.
- **Solicitar Suspensión Voluntaria:** Pedir la suspensión temporal del servicio si el inmueble estará desocupado, siempre que no existan deudas pendientes.

Deberes del Usuario:

- **Pagar Oportunamente:** Cancelar el valor de la factura dentro de los plazos establecidos para evitar la suspensión del servicio.
- **Cuidar el Medidor:** Asegurar que el micromedidor esté en buen estado, accesible para la lectura, y no manipularlo.
- **Permitir el Acceso:** Facilitar el acceso al personal autorizado de la empresa para realizar la lectura, inspecciones técnicas o trabajos.
- **Hacer Uso Responsable:** Consumir el agua de manera racional y evitar el desperdicio.

3.3. Directorio de Contacto

Aquí debe completar los datos exactos y actualizados de su empresa.

3.3.1. Oficinas de Atención al Cliente (Presencial)

Sede / Oficina	Dirección	Horario de Atención
Sede Principal	Calle 19 #19D-55, Barrio Modelo San José del Guaviare, Colombia Código Postal: 95001	Lunes – viernes: 8:00 am – 12:00 m 2:00 pm – 6:00 pm

3.3.2. Líneas de Atención de Emergencias y Fugas

- **Línea Única de Servicio al Cliente:** + 57 315 888 3848
- **Línea de Reporte de Fugas y Emergencias (24 horas):** +57 315 888 3848

3.3.3. Canales Virtuales (Gestión en Línea)

- **Portal de Trámites y Servicios en Línea:**
<https://www.youtube.com/@EMPOAGUASESP>
- **Correo Electrónico para PQR:** correo@empoaguas.gov.co
- **Redes Sociales (Consultas Generales):**