



CARTA DEL TRATO DIGNO AL CIUDADANO

**EMPRESA DE ACUEDUCTO,
ALCANTARILLADO Y ASEO DE
EL ESPINAL TOLIMA E.S.P.**



Respetado Ciudadano:

La **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE EL ESPINAL E.S.P.**, es una Empresa Industrial y Comercial del Estado (E.I.C.E.), que de acuerdo con los artículos 38 y 85 de la Ley 489 de 1998 goza de personería jurídica, autonomía administrativa y financiera, capital independiente y es un ente descentralizado del orden municipal, encargada de la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Alumbrado en el municipio de El Espinal.

Trabaja para garantizar la calidad, continuidad y cobertura del servicio, con integridad en sus actuaciones diarias, generando valor para nuestros diferentes grupos de interés, comprometidos con el cumplimiento de las normas y requisitos legales; contribuyendo a la protección y conservación del medio ambiente, la satisfacción del cliente y la salud y seguridad de los trabajadores.

En cumplimiento de lo establecido en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, relacionado con en el reconocimiento y garantía de los derechos constitucionales y legales, tenemos como compromiso ético brindar una atención digna a los ciudadanos, prestando un servicio equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna, buscando fortalecer la relación con ellos a través de la comunicación efectiva, cercana, oportuna, promoviendo la transparencia, el respeto y la mejora continua de los procesos. En cada interacción, ya sea presencial, telefónica o virtual con el fin de dar solución adecuada a sus necesidades.

Adicionalmente, damos a conocer los derechos y deberes de los actores involucrados en estos procesos.

A. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS

✓ Derechos:

1. Recibir información verídica y oportuna dentro de los términos legales.

2. Identificar fácilmente los horarios de atención al público.
3. Ser tratado de forma respetuosa, equitativa y debida a la dignidad de la persona, por parte de todo el personal de la empresa.
4. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
5. Disfrutar de servicios de acueducto, alcantarillado y alumbrado público continuos y seguros, conforme a las normas técnicas y legales vigentes.
6. Obtener información y orientación actualizada sobre la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado, sobre cualquier tema de competencia de la Empresa y sobre los requisitos de tramites, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación con la Empresa.
7. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias a su costa de los respectivos documentos.
8. Presentar derechos de petición en cualquiera de sus modalidades (verbales, escritas o por cualquier otro medio), a conocer el estado del trámite de los derechos de petición presentados, así como a obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos legales establecidos para el efecto.
9. Que se adopten todos los medios tecnológicos posibles para la recepción, trámite y resolución de los PQRS, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
10. Que sus datos personales sean tratados con privacidad y confidencialidad.
11. Cualquier otro derecho reconocido por la Constitución Política, las leyes colombianas o las normas de la Empresa.

✓ **Deberes:**

1. Acatar la Constitución y las leyes, obrando bajo el principio de la buena fe.
2. Colaborar con el cumplimiento de los procedimientos y requerimientos establecidos por la Constitución Política, las leyes colombianas y las normas internas de la Empresa.

3. Presentar respetuosamente sus peticiones, quejas, reclamos, recursos, denuncias.
4. Aceptar la prioridad dispuesta para personas en situación de discapacidad, menores de edad, mujeres gestantes y adultos mayores.
5. Cuidar las instalaciones y elementos dispuestos para brindarle el servicio con seguridad, comodidad y bienestar.
6. Entregar la información actualizada, veraz y suficiente para la atención de la solicitud.
7. Brindar trato respetuoso a los servidores públicos dispuestos para su atención y abstenerse de ofrecer dádivas.
8. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad en su respuesta.

B. DEBERES DE LA ENTIDAD

1. Dar un trato respetuoso, atento, amable y oportuno a todas las personas sin distinción.
2. Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas dentro del horario de atención.
3. Establecer un sistema de turnos para atender, en orden, las peticiones, quejas, denuncias o reclamos.
4. Atender primero a los niños, niñas y adolescentes, las personas en condición de discapacidad, mujeres gestantes y adultos mayores.
5. Expedir y publicar en un lugar de acceso al público y en la página web de la entidad, la carta de trato digno al usuario, la cual debe actualizarse cada año.
6. Tramitar todos los derechos de petición que lleguen a la entidad, por cualquier canal de atención.
7. Responder a los ciudadanos-usuarios, a través de nuestros canales de atención, todas las dependencias especializadas, quienes continuarán orientándolos y atendiendo sus quejas y reclamos.
8. Implementar y actualizar los canales de atención virtuales para recibir las

peticiones, así como para remitir la respuesta o notificar una decisión.

9. Permitir el uso de canales de atención alternativos para quienes no dispongan o tengan acceso a los canales de atención virtuales.

Con el propósito de brindarle una mejor atención, lo invitamos a conocer los canales dispuestos por la Empresa, pensados para usted:

✓ **Presencial: Oficina de atención integral al usuario**



Se cuenta con una ventanilla única en la oficina de servicio al Cliente y PQR'S, de atención preferencial y de manera personalizada, ubicada en la Carrera 6 # 7-80 de este municipio, en el siguiente horario:

Días hábiles:
Lunes a jueves de 7:00 a.m. a 3:30 p.m.
Viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m.
(Jornada Continua).

- ✓ **Correo electrónico corporativo pqr@aaaespinal.com.co:** está disponible para atender las peticiones, solicitudes y reclamos, relacionadas con el servicio de acueducto, alcantarillado y alumbrado Público. Este se revisa permanentemente con el fin de determinar si existe PQRS y resolverlas de manera oportuna y/o en los términos de ley, además el Usuario puede consultar el estado de cuenta del predio, solicitar duplicado de factura, entre otros, para efectos de mejorar la calidad del servicio y los tiempos de respuesta al usuario.

una vez el usuario, peticionario o entidad emite su comunicación, se envía una respuesta automática en la cual informa:

"Su mensaje ha sido recibido con éxito. Si requiere respuesta, esta será tramitada en los términos de ley. Recuerde que nuestro horario de atención días hábiles, es de lunes a jueves de 7:00 AM a 3:30 PM en jornada continua y viernes de 7:00 AM a 3:00 PM en jornada continua. Cualquier mensaje que sea recibido después del

horario mencionado será gestionado o radicado el siguiente día hábil".

✓ **Líneas móviles disponibles para la atención al público:**

Tipo de atención	Descripción	Línea móvil	Horario de atención
Daños y fugas	Mecanismo de atención establecido para reportar los daños que se puedan presentar en las redes de distribución, domiciliarias, colectores y estructuras del sistema de alcantarillado	322 460 4681	Días hábiles: Lunes a jueves de 7:00 a.m. a 3:30 p.m. Viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m. (Jornada Continua)
Atención al cliente y pqr	Para la consulta, dudas o preguntas de un código de cuenta en particular o demás información de interés y para la presentación solicitudes, peticiones, reclamos, quejas, y recursos de las personas señaladas en el artículo 13 del Decreto 019 de 2012.	322 901 2793	
Área comercial	Para casos de no entrega de facturas, convenios de pago, reclamación o solicitud por concepto de suspensión y reconexión del servicio, reposición del equipo de medida, fraudes, entre otros.	310 245 6939	
Alumbrado público	Solicitudes de reparación, instalación o reposición de las farolas y demás temas relacionados con este servicio.	322 281 1946	

- ✓ **Página web:** Con el dominio www.aaespinal.com.co el ciudadano puede encontrar las actividades que la empresa desarrolla en sus diferentes divisiones en inversión, obras, información institucional, trámites, servicios, pago de factura, atención al usuario, transparencia, contratación, noticias de interés y actualidad que los usuarios requieran, suspensiones programadas, solicitud PQR, obras de reposición de redes, entre otros.



✓ **Buzón de sugerencias**

Ubicado en el área de atención al ciudadano de la Dirección Comercial y Grupo de Servicio al Cliente y PQR en la Carrera 6 # 7-80, para que nuestros usuarios y/o suscriptores radiquen las inquietudes que consideren pertinentes, en relación con la prestación de nuestros servicios y la atención de sus solicitudes. En el horario de lunes a jueves de 7:00 a.m. a 3:30 p.m. y viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m. Jornada Continua.

✓ Aplicación móvil



Se desarrolló una aplicación para teléfonos móviles, para usuarios de Android, con la cual podrán interactuar con la EAAA de una manera más sencilla y acceder a algunos de los servicios que se han venido manejando a través de nuestra sede electrónica.

La aplicación ya está disponible a través de la tienda de playstore, la cual la puede buscar como "EAAA ESPINAL".

Con esta aplicación podrán realizar acciones como:

- La consulta y descarga de la factura
- La inscripción al servicio de factura digital
- El pago de la factura
- Reporte de daños y fugas
- Solicitud de citas para atención presencial
- Radicación de PQR
- Actualización de datos
- Acceso a la FAN PAGE de la Empresa

REDES SOCIALES

✓ Página de Facebook



A través de esta herramienta digital la **Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de El Espinal. E.S.P.**, difunde campañas educativas e institucionales, apoyadas a través de imágenes creadas, fotografías, videos, infografías y textos explicativos, exponiendo temas de carácter ambiental, comercial, social, técnico, entre otros.

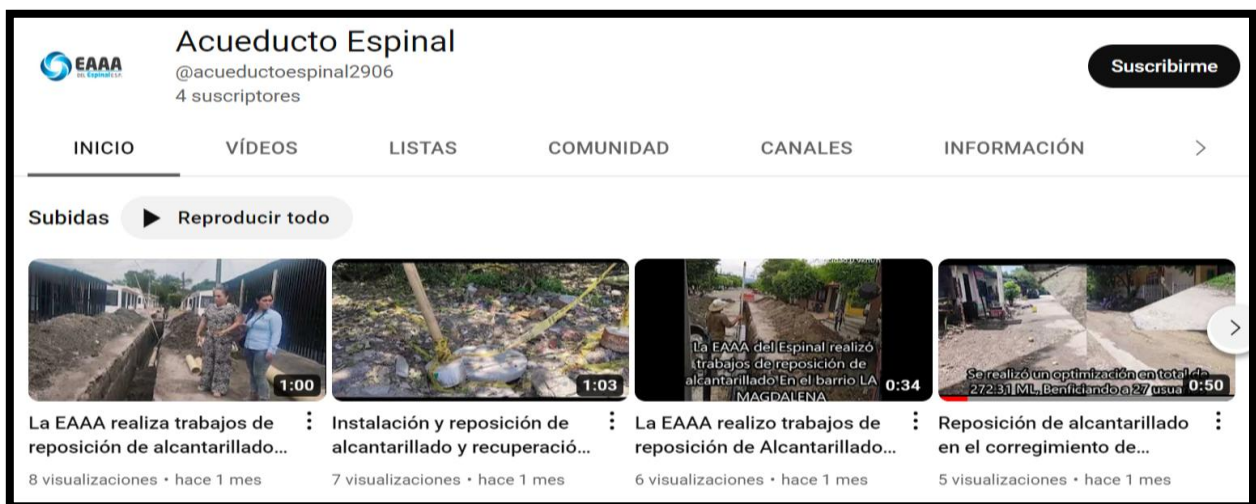
El enlace es: <https://www.facebook.com/eaasespinal/>

✓ **Canal de Youtube (Acueducto Espinal)**

A través de esta plataforma se presentan diferentes mensajes institucionales en formato video. Siendo un canal amplio de divulgación de las actividades, programas y proyectos que tiene la Empresa.



Usuario: @acueductoespinal2906



Finalmente, consideramos importante indicarle que sus peticiones, quejas, recursos y solicitudes, serán resueltos de acuerdo con los artículos 153, 154 y 158 de la Ley 142 de 1994 por la cual se establece el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios y los artículos 14 al 21 y 74 al 80 de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Con el número de radicado, puede realizar el seguimiento a través de cualquiera de los canales de atención antes mencionados.

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
2025-10-27	Emisión original del documento	01