

CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO



**Empresa de Acueducto y
Alcantarillado de El Carmen de
Bolívar-ACUECAR S.A. E.S.P.**

Como prestadores de un servicio vital para la vida humana, entendemos la importancia del ser en la sociedad, de ahí que centremos todos nuestros esfuerzos en dignificar su calidad de vida, satisfacer sus necesidades y expectativas y contribuir a su desarrollo integral.

Complementario a nuestros estándares de prestación de servicios con calidad, también nos esmeramos en brindar una atención: **digna, diligente, cordial, oportuna, cortés, respetuosa y sin distingo** de ninguna naturaleza,

A través de la presente **CARTA DE TRATO DIGNO**, describimos los **DERECHOS Y DEBERES** que tienen los usuarios para acceder a la oferta de servicios de Acuecar, recibir orientación y claridad sobre sus inquietudes, solución a sus problemas y atención a sus requerimientos.

Jaime D. Roa Amador.

Son **DERECHOS** de los **USUARIOS**

1

Recibir una atención digna, respetuosa, amable, diligente, oportuna y adecuada, sin distinción de ninguna naturaleza.

2

Gestionar sus servicios, con diligencia, integridad, claridad, austeridad y a través de los medios o canales de su preferencia.

3

Acceder a información veraz, oportuna, actualizada, completa y de su interés, sin restricciones ni dilaciones, sobre sus deudas, facturación y servicios.

4

Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades: verbal, por escrito o electrónica, sin necesidad de apoderado.

5

Obtener respuesta oportuna, veraz y completa a sus peticiones, en los plazos establecidos en las normas.

6

Exigir la prestación de los servicios de Acuecar con calidad y conocer las tarifas vigentes.

7

Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias a su costa, de las actuaciones surtidas.

8

Recibir atención especial y preferente si se trata de personas con capacidades especiales, niños, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta

9

Solicitar la rectificación de datos de consumo y los reajustes respectivos en la facturación a que hubiere lugar..

10

Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

Son DEBERES de los USUARIOS

1 Acatar la Constitución y las leyes.

Actuar responsablemente con el pago de las facturas correspondiente a la prestación de los servicios de Acuecar.

3

No hacer uso indebido de los medidores, evitando su manipulación o adulteración de datos.

5

7 Solicitar a la empresa las aclaraciones que consideren pertinentes, relacionadas con la prestación del servicios y cobros.

2

Tratar con respeto a los representantes de la empresa Acuecar

4

Denunciar ante la empresa y/o autoridades las irregularidades evidenciadas en el uso del servicio de acueducto.

6

Intervenir en las decisiones de Acuecar, allegando propuestas, iniciativas y siendo participes en los procesos de construcción de proyectos y programas

8

Exigir a la empresa el la prestación del servicio de manera optima, con estándares de calidad.

Son DEBERES de ACUECAR

1

Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas, sin distinción.

3

Disponer de canales de contacto e interacción virtuales, electrónicos, presenciales y telefónicos, que faciliten el relacionamiento con el usuario.

5

Divulgar la oferta de trámites y servicios a los usuarios a través de canales presenciales y virtuales

7

Disponer de una oficina especializada para la atención de usuarios.

9

Reconocer y proteger el derecho que tienen todas las personas a conocer y rectificar información inherente a lectura, facturación y deudas; y en general, con la prestación del servicio de agua potable.

2

Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.

4

Adoptar medios tecnológicos para el trámite y solución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.

6

Garantizar la integridad de la información sobre datos de consumo, datos personales de los usuarios e información clasificada.

8

Contar con protocolos actualizados de servicio al usuario en todos los canales, para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.

10

Promover el desarrollo de competencias laborales para garantizar una eficaz actitud de servicio y trato digno al ciudadano

Canales de Atención al CIUDADANO

CANALES VIRTUALES



Portal de Acuecar



Formulario electrónico
de peticiones, quejas,
reclamos y sugerencias



Correo electrónico:
contactenosacuecar
@gmail.com



Facebook:
Acuecar SA ESP



Instagram:
Acuecarsa

