EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P.

Política de Servicio al Ciudadano – Carta de Trato Digno

Empresa Aguas y Aguas de Pereira S.A.S. E.S.P.

1. Introducción

La Empresa Aguas y Aguas de Pereira S.A.S. E.S.P., comprometida con la **calidad en la atención al ciudadano, la transparencia y la excelencia en el servicio**, adopta la presente **Política de Servicio al Ciudadano – Carta de Trato Digno**, como un compromiso institucional para garantizar a los usuarios un trato respetuoso, oportuno, accesible y equitativo en la prestación de trámites, servicios y canales de atención.

Esta política se fundamenta en la **Política Nacional de Servicio al Ciudadano**, los lineamientos del **DAFP**, la **Ley 1755 de 2015 (Derecho de Petición)** y la **Ley 142 de 1994 (Servicios Públicos Domiciliarios)**.

2. Alcance

Aplica a todos los procesos, trámites y servicios de atención que la empresa disponga al ciudadano mediante sus canales presenciales, telefónicos y digitales.

3. Principios rectores

- **Respeto y dignidad:** cada ciudadano será atendido con cortesía, amabilidad y respeto.
- **Igualdad:** todas las personas recibirán atención sin discriminación de ningún tipo.
- **Transparencia:** la información será clara, completa y veraz.
- **Oportunidad:** las solicitudes y requerimientos se atenderán dentro de los plazos legales.
- **Accesibilidad:** los canales estarán disponibles y adaptados para todos los usuarios, incluyendo personas con discapacidad.
- **Participación:** los ciudadanos podrán expresar sus opiniones, sugerencias y reclamos como insumo de mejora continua.

4. Derechos del ciudadano

Todos los usuarios y ciudadanos tienen derecho a:

1. Recibir un **trato digno, respetuoso y transparente**.
2. Acceder a la información y a los servicios sin discriminación.

3. Ser atendidos de manera oportuna en los plazos establecidos por la ley.
4. Conocer los requisitos y procedimientos de cada trámite de manera clara y anticipada.
5. Presentar peticiones, quejas, reclamos o sugerencias (PQRS) y recibir respuesta adecuada.
6. Contar con canales de atención accesibles y diversos (presenciales, telefónicos, digitales).
7. Ejercer control social sobre la gestión de la Empresa.

5. Deberes del ciudadano

Los ciudadanos también tienen el deber de:

1. Tratar con respeto y cordialidad a los funcionarios de la empresa.
2. Suministrar información veraz y completa en los trámites y solicitudes.
3. Cumplir con las obligaciones derivadas de la prestación de los servicios públicos domiciliarios.
4. Hacer uso adecuado de los canales de atención y de los servicios digitales.

6. Compromisos institucionales

La Empresa Aguas y Aguas de Pereira se compromete a:

1. Implementar procesos de atención centrados en las necesidades del ciudadano.
2. Garantizar que los funcionarios estén capacitados en servicio al cliente y trato digno.
3. Publicar los canales de atención y tiempos de respuesta de manera clara y accesible.
4. Promover la mejora continua mediante la evaluación de la satisfacción del usuario.
5. Integrar esta política con las demás políticas institucionales de **Atención al Usuario y PQRS, Transparencia, Accesibilidad y Gobierno Digital**.

7. Canales de atención al ciudadano

- **Presencial:** oficinas de atención al usuario en Pereira.
- **Telefónico:** líneas de atención y emergencias.
- **Digital:** portal web institucional, sección de atención al ciudadano y PQRS.
- **Correo electrónico:** canales definidos para PQRS y consultas ciudadanas.

8. Responsabilidades internas

- **Gerencia General:** liderazgo y adopción de esta política.
- **Subgerencia Comercial:** coordinación de los procesos de atención al ciudadano.

- **Dirección de Tecnologías de la Información:** soporte para la operación de los canales digitales.
- **Dirección de Control Interno:** seguimiento al cumplimiento de los principios de trato digno.
- **Todos los funcionarios:** brindar un trato respetuoso, transparente y oportuno en todas sus interacciones con los ciudadanos.

9. Vigencia y actualización

La presente política entra en vigencia a partir de su publicación en el portal web institucional y será revisada y actualizada periódicamente, en concordancia con la normatividad vigente y las mejores prácticas en servicio al ciudadano.