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

Política de Atención al Usuario y Gestión de PQRS

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., en cumplimiento de la normativa aplicable al sector de servicios públicos domiciliarios y con el firme propósito de garantizar la satisfacción, confianza y participación ciudadana, adopta la presente **Política de Atención al Usuario y Gestión de PQRS** (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias).

Esta política busca consolidar un modelo de atención integral, transparente y eficiente, que facilite la comunicación entre la Empresa y sus usuarios, permitiendo atender de manera oportuna y adecuada sus solicitudes, requerimientos y observaciones.

2. Alcance

La política aplica a:

- Todos los trámites, servicios y procesos de atención al usuario ofrecidos por la Empresa.
- La gestión de **PQRS** presentadas a través de los canales físicos, telefónicos y digitales institucionales.
- Los funcionarios y contratistas que intervienen en la atención ciudadana.

3. Principios rectores

- **Accesibilidad:** los canales de atención estarán disponibles para todos los usuarios, sin discriminación.
- **Transparencia:** la información suministrada será clara, veraz y confiable.
- **Oportunidad:** las solicitudes se resolverán dentro de los términos legales establecidos.
- **Eficiencia:** los procesos de atención estarán orientados a la satisfacción del usuario y la mejora continua.
- **Participación ciudadana:** se fomentará la interacción activa de los usuarios en la evaluación de los servicios.
- **Respeto y buen trato:** todos los usuarios recibirán atención digna, respetuosa y cordial.

4. Compromisos institucionales

La Empresa Aguas y Aguas de Pereira se compromete a:

1. Disponer de **canales presenciales, telefónicos y digitales** para la atención y radicación de PQRS.
2. Garantizar que las solicitudes de los usuarios se tramiten en los términos previstos por la **Ley 1755 de 2015 (Derecho de Petición)** y la **Ley 142 de 1994 (Servicios Públicos Domiciliarios)**.
3. Implementar un **sistema de información** para el registro, seguimiento y respuesta de PQRS.
4. Publicar en el portal web los mecanismos de atención al ciudadano y los resultados de la gestión de PQRS.
5. Promover la cultura de servicio en todos los colaboradores de la Empresa mediante procesos de capacitación continua.
6. Usar los resultados de la gestión de PQRS como insumo para la **mejora de procesos, servicios y atención al usuario**.

5. Derechos y deberes de los usuarios

Derechos:

- Acceder a información clara y veraz sobre los servicios prestados.
- Presentar PQRS a través de los canales oficiales.
- Recibir respuesta en los términos legales establecidos.
- Ser tratados con respeto, dignidad y equidad.

Deberes:

- Suministrar información veraz y completa en las solicitudes.
- Usar de manera respetuosa los canales de atención.
- Cumplir con las obligaciones derivadas de la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado.

6. Canales de atención

La Empresa pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales:

- **Presencial:** Oficinas de atención al usuario en Pereira.
- **Telefónico:** Línea de atención al cliente.
- **Digital:** Portal web institucional – sección PQRS.
- **Correo electrónico:** (correo institucional destinado a PQRS).

7. Responsabilidades internas

- **Gerencia General:** liderazgo y garantía de recursos para la implementación de esta política.
- **Subgerencia Comercial:** coordinación del sistema de atención al usuario y gestión de PQRS.
- **Dirección de Tecnologías de la Información:** soporte técnico para los canales digitales de atención.
- **Dirección de Control Interno:** auditoría y seguimiento al cumplimiento de la política.
- **Todos los funcionarios:** atención respetuosa, oportuna y eficiente a los usuarios.

8. 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, o cuando la normatividad en materia de servicios públicos y atención al ciudadano así lo exija.