

	SISTEMA DE GESTION	Código: GCO-AU-OT-001
		Página: 1 de 5
		Versión: 2
	CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO	Vigente a partir de: 2025-05-06

CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO

Con el propósito de establecer una interacción directa con la ciudadanía y con el fin de garantizar los derechos constitucionales y legales, Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P como entidad prestadora de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en la ciudad, se compromete a vigilar y asegurar que el trato a todos nuestros usuarios sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente y a garantizarle a los ciudadanos un servicio con calidad y oportunidad a través de los siguientes canales de atención:

Lunes a Jueves: 7:00am a 11:30am - 2:00pm a 5:45pm

Viernes: 7:00am a 11:30am - 2:00pm a 4:30pm

Canal Presencial:

En nuestras oficinas ubicadas: Calle 49 # 17-68 Barrio Colombia en Barrancabermeja-Santander -Colombia.

- Ventanilla atención al usuario

Canal telefónico:

Líneas de Atención: 3336025445 - 3245884140

Extensión 1: Atención al Usuario

Extensión 2: Línea de Daños (24/7)

Extensión 3: Visitas Técnicas

Canal Virtual

Correo electrónico:

contactenos@aguasdebarrancabermeja.gov.co

Para PQRSD: atencionalusuario@aguasdebarrancabermeja.gov.co

Para notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@cra.gov.co

Correo electrónico: anticorrupcion@aguasdebarrancabermeja.gov.co

	SISTEMA DE GESTION	Código: GCO-AU-OT-001
		Página: 2 de 5
		Versión: 2
	CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO	Vigente a partir de: 2025-05-06

Canal Escrito

A través de las Ventanillas de radicación ubicadas en Calle 49 # 17-68 Barrio Colombia en Barrancabermeja-Santander -Colombia y en la Planta de Tratamiento Aguas de Barrancabermeja S.A E.S. P Barrio el Boston.

- Buzón de sugerencias

Formulario electrónico:

Diligenciando el “Formulario de PQRSD” disponible en nuestra página web www.aguasdebarrancabermeja.gov.co , que lo encontrará en el siguiente enlace / Atención y Servicios a la Ciudadanía / Canales de Atención

Las peticiones deberán contener como mínimo la siguiente información según el MANUAL PARA LA GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El petionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el petionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del petionario cuando fuere del caso.

Las respuestas a las mismas se realizarán atendiendo a lo establecido en el MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) Vigente y la Resolución valor de los otros servicios prestados para la Empresa Aguas de Barrancabermeja S.A ESP vigente., “ Por medio de la cuál se reglamentan y compilan los nuevos valores por concepto de venta de otros servicios, productos, o subproductos derivados de los procesos de la Empresa Aguas de Barrancabermeja; así como de los precios por conceptos de actividades de suspensión, reinstalación, corte, reconexión, corte y reconexión especial y obras complementarias, para los servicios de acueducto y alcantarillado que realice la Empresa Aguas de Barrancabermeja SA ESP”.

	SISTEMA DE GESTION	Código: GCO-AU-OT-001
		Página: 3 de 5
		Versión: 2
	CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO	Vigente a partir de: 2025-05-06

Las denuncias por actos de corrupción podrán presentarse, a través de los canales de atención antes mencionados y/o en el correo electrónico anticorrupcion@aguasdebarrancabermeja.gov.co

Con el número de radicado, usted podrá realizar el seguimiento a su petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia por acto de corrupción, a través de cualquiera de los canales de atención antes mencionados.

DERECHOS Y DEBERES QUE LE ASISTEN A LOS CIUDADANOS CON EL ÁNIMO DE BRINDAR UN SERVICIO DE CALIDAD Y OPORTUNIDAD

Ejercer como usuario los derechos y cumplir los deberes es una responsabilidad de todos, porque garantiza la sostenibilidad de la empresa para beneficio mutuo. Como usuarios de los servicios públicos no sólo tenemos la obligación de exigir y hacer valer nuestros derechos, sino también tenemos la responsabilidad de cumplir con nuestros deberes pues nos permitirá mantener una buena calidad de vida y será un apoyo importante para que la empresa pueda ampliar la prestación del servicio a otros sectores de la comunidad.

DERECHOS

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad.
2. Disponer de formatos gratuitos para la presentación de Peticiones, Quejas o Recursos, así como de contratos de condiciones uniformes para la prestación del servicio público domiciliario de acueducto.
3. Interponer recursos de Apelación en subsidio de reposición contra los actos que resuelven la petición inicial.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones dentro de los 15 días hábiles a partir de su presentación
5. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
6. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.

	SISTEMA DE GESTION	Código: GCO-AU-OT-001
		Página: 4 de 5
		Versión: 2
	CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO	Vigente a partir de: 2025-05-06

7. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
8. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
9. Recibir protección especial y atención preferente si se encuentran enmarcadas por la ley dentro de estos grupos de personas, situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
10. Exigir con respeto el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
11. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
12. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

DEBERES

Es importante como usuario de los servicios de acueducto y alcantarillado cumplir con los deberes que asiste

- Acatar la Constitución y las leyes.
- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos

DEBERES DE LA ENTIDAD

Como servidores públicos de Aguas de Barrancabermeja S.A E.S.P., nuestro compromiso es la participación activa desde el rol funcional que cada uno desarrolla para garantizar que los deberes de la Entidad se cumplan y así lograr fortalecer la relación empresa-ciudadano/usuario:

- Dar un trato respetuoso, atento, amable y oportuno a todas las personas sin distinción.

	SISTEMA DE GESTION	Código: GCO-AU-OT-001
		Página: 5 de 5
		Versión: 2
	CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO	Vigente a partir de: 2025-05-06

- Garantizar la atención personal a los ciudadanos-usuarios, durante cuarenta (40) horas a la semana.
- Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas dentro del horario de atención.
- Brindar atención a población priorizada
- Dar respuesta oportuna y de fondo dentro de los siguientes términos:
- Derecho de petición entre autoridades: 10 días hábiles
- Petición de copias: 10 días hábiles
- Derecho de petición de consulta: 30 días hábiles
- Peticiones incompletas y desistimiento tácito: 10 días hábiles
- Peticiones sin competencia: 5 días hábiles
- Peticiones de información 10 días hábiles
- Reclamos: de conformidad con lo establecido en el Artículo 158 de la Ley 142 de 1994, toda entidad o persona vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos, prestadora de los servicios públicos domiciliarios de que trata la citada ley, tiene la obligación de resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscriptores o usuarios en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.
- Quejas-sugerencias-Denuncias: 15 días a partir de su recepción

PROHIBICIONES POR LEY

- Alterar unilateralmente las condiciones contractuales
- Realizar conexiones fraudulentas o sin autorización de la Empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. ESP.
- Dar al servicio un uso distinto del declarado o convenido con la entidad.
- Proporcionar un servicio a otro inmueble o usuario, distinto al beneficio del servicio.
- Realizar modificaciones en la acometida o conexiones, sin autorización de la Empresa.
- Adulterar, dañar o retirar los aparatos de medición.
- Reconectarse sin autorización cuando el servicio ha sido suspendido y/o cortado.