

# CARTA DE TRATO DIGNO

AGUAS DEL HUILA S.A.E.S.P



Aguas del Huila S.A. E.S.P., es una entidad dedicada a fortalecer integralmente el sector de agua potable y saneamiento básico, a la venta de materiales e insumos químicos, y asistencia técnica y capacitación, contribuyendo al mejoramiento continuo de la calidad de vida de los pobladores del departamento del Huila.

Aguas del Huila S.A. E.S.P, Con la misión de prestar servicios de altos estándares de calidad y conforme con los lineamientos de la Ley 1499 de 2017 y la implementación de MIPG expide la carta de trato digno al ciudadano, garantizando un trato digno, respetuoso e igualitario con el propósito de mejorar la interacción con la comunidad, y la eficiencia del servicio a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos para toda la ciudadanía.

Se precisan a continuación los canales de comunicación junto con los derechos y deberes de los usuarios.

### Canales de Atención al Ciudadano

 Atención Telefónica

 Atención Presencial /Postal

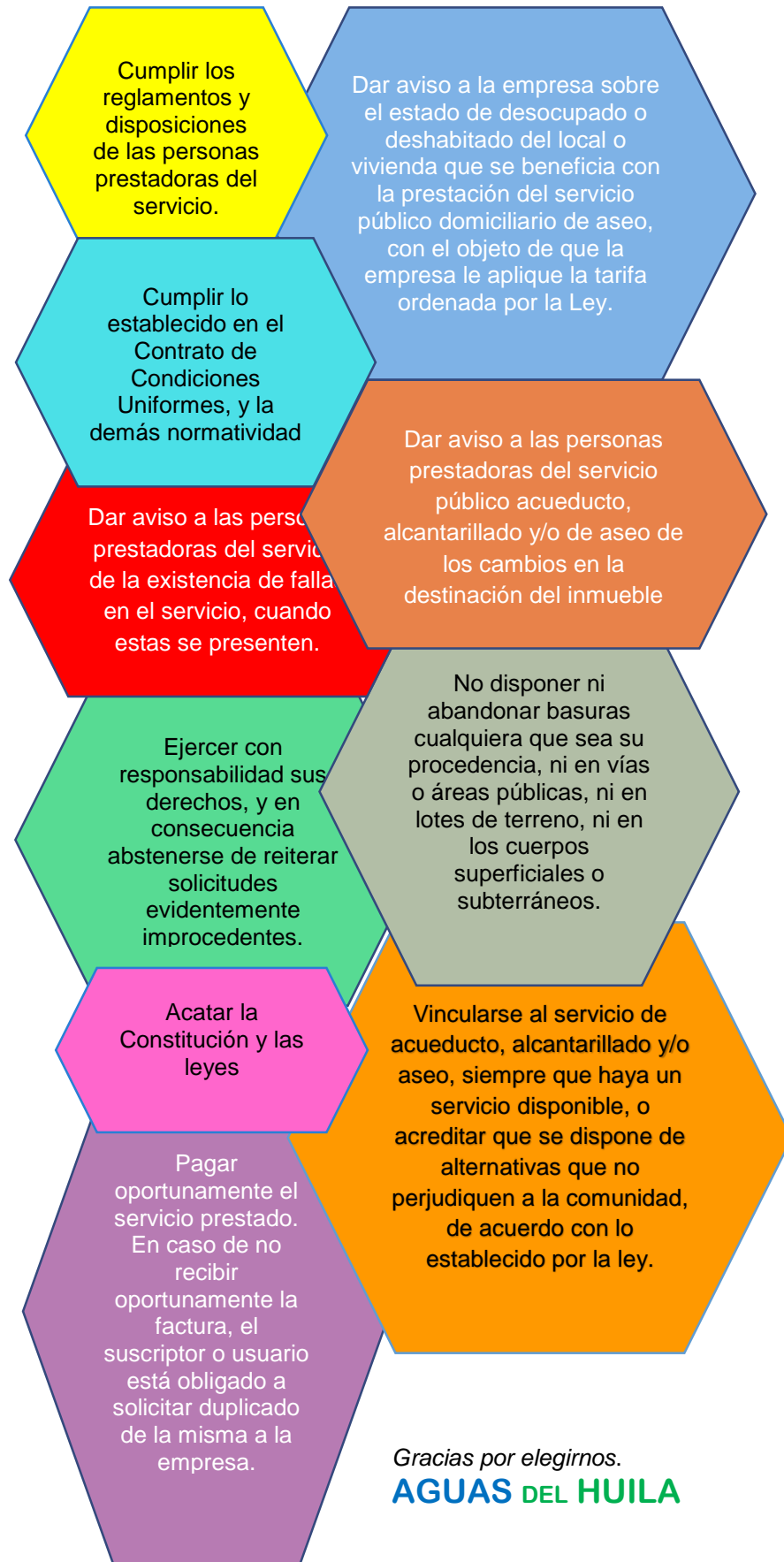
 Atención Virtual

MUNICIPIO	DIRECCION	HORARIO DE ATENCION		TELEFONO	
NEIVA	Calle 21 No. 1C-17		Lunes a jueves de 7.00am a 12.00 pm y 2:00pm a 6.00pm, y los viernes de 7.00am a 12.00 pm y 2:00pm a 5.00pm.		(8) 8753181
NATAGÁ	Carrera 7 No. 1-47		Lunes a Viernes de 7.30am a 12.00 pm y 2:00pm a 6.00pm, y los Sábados de 8:00am a 11:00 pm.		310 210 9036
PAICOL	Carrera 8 No. 5-29		Lunes a Viernes de 7.30am a 12.00 pm y 2:00pm a 6.00pm, y los Sábados de 8:00am a 11:00 pm.		317 403 4826
SANTA MARÍA	Calle 8 No. 3-55		Lunes a Viernes de 7.30am a 12.00 pm y 2:00pm a 6.00pm, y los Sábados de 8:00am a 11:00 pm.		317 331 3126
TARQUI	Calle 8 No. 4-63		Lunes a Viernes de 7.30am a 12.00 pm y 2:00pm a 6.00pm, y los Sábados de 8:00am a 11:00 pm.		316 529 0918
 Página Web: <a href="http://www.aguasdelaHuila.gov.co">www.aguasdelaHuila.gov.co</a> E-mail: <a href="mailto:info@aguasdelaHuila.gov.co">info@aguasdelaHuila.gov.co</a>				 Línea <b>Gratuita 01 8000 952858</b>	

## DERECHOS

- ✓ A ser tratado dignamente por la persona prestadora.
- ✓ Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos.
- ✓ A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
- ✓ A obtener información completa, y precisa sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.
- ✓ A que no se le suspenda el servicio, ni se le cobre la reinstalación, cuando demuestre que se efectuó el pago.
- ✓ A la libre elección del prestador del servicio.
- ✓ Obtener el descuento en la factura por falla en la prestación del servicio de acueducto, alcantarillado y/o aseo imputable a la persona prestadora.
- ✓ Recibir oportunamente la factura por la prestación del servicio en los términos previstos en la legislación vigente.
- ✓ 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 de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- ✓ A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994.
- ✓ Defensa de los usuarios en sede de la empresa de conformidad con los Artículos 152 al 159 de la Ley 142 de 1994.

## DEBERES DE LOS USUARIOS



Gracias por elegirnos.

**AGUAS DEL HUILA**