

Estimados usuarios

Nuestra prioridad es ofrecerle una **experiencia excepcional** en cada interacción con nuestro servicio de acueducto y alcantarillado municipal. Nos complace presentarle nuestro **compromiso de experiencia, centrado en nuestros clientes**, diseñado pensando en usted y en cómo podemos superar sus expectativas.

Creemos en una relación de **colaboración mutua**. Por eso, no solo nos enfocamos en cumplir con nuestras responsabilidades, sino que también le brindamos todas las herramientas y la información necesaria para que usted pueda **participar activamente en el cuidado de este recurso vital**.

Le invitamos a **ser parte de esta experiencia transformadora**. Juntos, haremos de nuestra ciudad un **ejemplo de gestión hídrica responsable y eficiente**.

Derechos de los usuarios:



Recibir un servicio de calidad de acueducto y alcantarillado.



Ser atendido de manera respetuosa, oportuna y eficaz.



Presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos relacionados con la prestación del servicio.



Obtener respuesta completa y de fondo a sus solicitudes en los plazos establecidos por la ley.



Conocer el estado de sus trámites y solicitudes.



Recibir orientación sobre los requisitos exigidos por la ley para sus trámites o solicitudes.



Recibir información clara y oportuna sobre la facturación del servicio.



Ser informado previamente sobre interrupciones programadas del servicio.



Participar en los comités de desarrollo y control social.



Recibir protección de sus datos personales conforme a la ley.

Nuestro compromiso con su experiencia:



Agua de calidad: Cada gota que llega a su hogar es segura y confiable.



Atención personalizada: Lo escuchamos y atendemos con calidez y empatía.



Soluciones rápidas: Resolvemos sus inquietudes de manera ágil y efectiva.



Transparencia total: Información clara sobre su consumo y facturación.

Deberes de los usuarios:



Hacer uso racional y eficiente del agua.



Brindar un trato digno a los colaboradores de VEOLIA



Abstenerse de ofrecer dádivas a los colaboradores de VEOLIA en busca de un beneficio particular



Respetar los turnos y la prioridad en la atención.



Pagar oportunamente la factura del servicio.



Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica.



Mantener en buen estado las instalaciones internas y la acometida.



Informar sobre alteraciones en la calidad del agua o fallas en el servicio.

Trabajemos en equipo para cuidar este recurso vital:



Consejos de ahorro: Le ofrecemos tips personalizados para reducir su consumo.



Reportes de fugas: Infórmenos rápidamente para evitar desperdicios.



Educación ambiental: Participe en nuestros programas comunitarios.

Nuestros compromisos con usted:



Respuesta rápida: Atenderemos sus solicitudes en máximo 15 días hábiles.



Avisos oportunos: Le informaremos con 24 horas de anticipación sobre mantenimientos programados.



Facturación clara: Recibirá información detallada y fácil de entender sobre su consumo.



Mejora continua: Invertimos constantemente en tecnología para optimizar nuestro servicio.

Atención preferencial:



Brindaremos atención prioritaria a **personas en situación de discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes.**

¿Cómo podemos servirle?:



Atención presencial:
Dirección:
 - Sede Centro: carrera 29 No. 28-23
 - Sede Roza: carrera 14 No. 10 - 106
Horario: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:30 p.m. a 4:30 p.m.



Atención telefónica:
 PBX: 602 2688088
 Celular: 317 239 5651
Horario:
 de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. jornada continua y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.
 Línea 116 (24 horas)



Atención virtual:
Página web:
www.aquaoccidente.com
Correo electrónico:
recepcion@aguaoccidente.com
ChatBot en línea:
 311 668 7777 (24 horas)



Atención escrita:
Dirección de correspondencia:
 Carrera 29 No. 28 - 23
 (Ventanilla única)

Su opinión nos importa:

Valoramos sus comentarios y sugerencias. Cada una es una oportunidad para mejorar:



Encuestas de satisfacción: Participe y ayúdenos a servirle mejor.



Nos comprometemos a trabajar continuamente para mejorar nuestros servicios y satisfacer sus necesidades, cada gota cuenta, y usted es nuestra prioridad. Trabajamos día a día para superar sus expectativas y construir juntos una ciudad más sostenible y agradable para todos.

Atentamente,
 John Montoya Cañas
 Gerente General
 Aquaoccidente S.A. E.S.P.