



CARTA DE TRATO DIGNO

Aguas Kpital Cúcuta S.A E.S.P tiene como compromiso principal ofrecer un servicio de calidad, basado en el respeto y la dignidad hacia todos nuestros usuarios. Reconocemos la importancia de cada persona que confía en nuestros servicios, y por ello, nos comprometemos a garantizar un trato justo, respetuoso y transparente en todas nuestras interacciones.

Estamos en constante revisión y mejora de nuestros procesos y servicios para asegurar que todos nuestros usuarios reciban el trato digno que merecen. Agradecemos sus comentarios y sugerencias, ya que nos ayudan a mejorar y cumplir con nuestro compromiso de excelencia en el servicio.

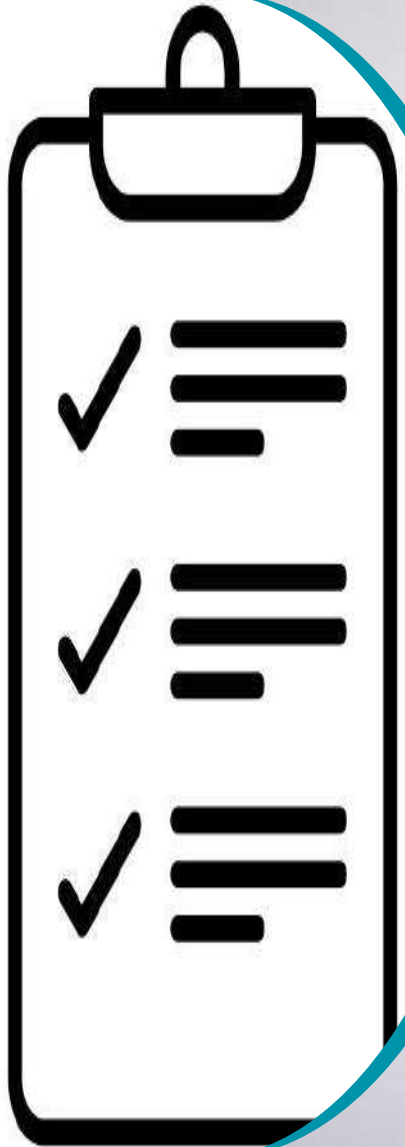
En nombre de nuestra empresa cada interacción es una oportunidad para demostrar nuestro compromiso con la dignidad y el respeto hacia nuestros usuarios. Trabajamos diariamente para que este compromiso se refleje en la experiencia de cada persona que utiliza nuestros servicios.

CONOZCA SUS DERECHOS



- Recibir un trato amable, respetuoso, diligente, confidencial y cortés sin discriminación de sexo, raza, ideología, religión, filiación política, condición social o nacionalidad.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, 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.
- Recibir información precisa, clara y oportuna de todo lo relacionado con sus solicitudes o requerimientos y conocer su estado.
- Conocer el nombre de funcionario que atiende y exigir el cumplimiento de sus responsabilidades administrativas.
- Recibir el suministro de agua potable de acuerdo con los parámetros de calidad, eficiencia y seguridad establecidos.
- Contar con instrumentos adecuados que permitan medir o calcular los consumos reales, de acuerdo con lo establecido en la Ley de Servicios Públicos.
- Que le sea restablecido el servicio cuando se haya eliminado la causa de corte.
- Presentar quejas, peticiones, reclamaciones y recursos en cualquiera de sus modalidades, verbal, escrito, telefónico y virtual o por cualquier otro medio idóneo sin necesidad de apoderado, y que estos le sean respondidos dentro de los términos de ley a partir de la fecha de su presentación.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las Leyes.

CONOZCA SUS DEBERES



- Dar un trato amable y respetuoso a los funcionarios que le atienden.
- Obrar siempre conforme al principio de buena fe.
- Cuidar y hacer uso racional de los servicios públicos y de la infraestructura necesaria para la prestación de los mismos.
- No dar a los servicios prestados por Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P un uso distinto al contratado.
- Permitir a Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. la lectura, el retiro, cambio, revisión o reparación de acometida y medidor, cuando no cumpla las condiciones técnicas definidas para el servicio que se presta.
- Permitir la revisión de las instalaciones internas.
- Pagar oportunamente las facturas que hayan sido entregadas cumpliendo los requisitos legales.
- Informar sobre aquellos hechos que afecten la prestación normal de los servicios.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Acatar la Constitución y los demás contenidos en la Ley 142 de 1994 y en las normas expedidas por las autoridades competentes.

CANALES DE COMUNICACIÓN

A continuación, se presentan los canales de comunicación que la empresa pone a disposición de sus usuarios para garantizar una atención oportuna y eficiente, facilitando el contacto y mejorando la experiencia general del usuario.



PRESENCIAL

- Cll 11ª 6-56 Centro Pasaje comercial Santander, Cúcuta/Norte de Santander
Horario de Atención: Lunes a Viernes 7:00am a 4:00pm, Sábado: 8:00am a 12:00m
- CAC Juan Atalaya Av. 7 Cll 0 Comuneros, Cúcuta/Norte de Santander
- CAC Libertad Calle 19 17-14 Loc. 3 Aguas Calientes, Cúcuta/Norte de Santander
Horario de Atención CAC's: Días hábiles de Lunes a Viernes de 7:00am a 11:30am y 2:00pm a 5:00pm



TELEFÓNICO LÍNEA 116

Horario de Atención: Atiende 7/24 horas para el reporte de daños de acueducto y alcantarillado.

La campaña de PQR se atiende solo en horario de oficina, Lunes a Viernes de 7:00am 4:00pm de y Sábados de 8:00am a 12:00m.

PBX: 6075956666

Horario de Atención: Lunes a Viernes 7:00am a 4:00pm

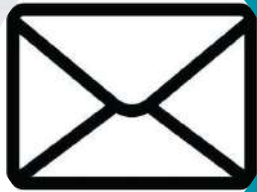


VIRTUAL

- **Sitio Web:** www.akc.com.co
- **KPI_CHAT:** disponible en nuestra página web www.akc.com.co
Horario de Atención: Todos los días de 6:00am a 8:00pm, no se reciben, ni tramitan por este medio PQR's
- **KPI_WHATSAPP:** 3330333334
Horario de Atención: Todos los días de 6:00am a 8:00pm
- **KPI_BOTS:** 3185010006
Horario de Atención: 7/24 - autogestión

CANALES DE COMUNICACIÓN

A continuación, se presentan los canales de comunicación que la empresa pone a disposición de sus usuarios para garantizar una atención oportuna y eficiente, facilitando el contacto y mejorando la experiencia general del usuario.







CORREO ELECTRÓNICO

- gerencia@akc.co
 - pqr@akc.co
- radicacion.ceindoc@akc.co

Horario de Atención: Los requerimientos pueden ser enviados las 24 horas del día, sin embargo, estos se radican y tramitan dentro de días y horas hábiles laborables.



REDES SOCIALES

-  **Facebook:** [aguaskpitalcucuta](https://www.facebook.com/aguaskpitalcucuta)
-  **Instagram:** [aguaskpitalcucuta](https://www.instagram.com/aguaskpitalcucuta)
-  **Youtube:** [aguaskpital](https://www.youtube.com/aguaskpital)
-  **X:** [@AKCucuta](https://twitter.com/AKCucuta)

CANALES OCASIONALES DISPONIBLES PARA ATENCIÓN AL USUARIO

CANAL	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN
AGUAS AL BARRIO	<p>Espacio presencial en el cual la empresa ofrece diferentes beneficios a la comunidad, entre ellos acuerdos de pagos, abonos a la factura, recepción de quejas e inquietudes y cambio de nombre.</p> <p>Además este espacio se ha convertido en un escenario de integración entre la empresa y los usuarios, porque adicional a los trámites de acueducto y alcantarillado tienen la oportunidad de disfrutar una mañana de diversión, dirigidas por animadores y grupos de recreacionistas.</p>	<p>El cronograma se publica a través de nuestra página web www.akc.com.co y nuestras redes sociales</p>
CONSULTORIO COMUNAL	<p>Afianzar los lazos de amistad con las comunidades y/o sus representantes por medio de trabajos que se requieran dentro del marco de la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado o los programas de Responsabilidad Social Empresarial.</p> <p>Aplica a los presidentes de JAC, líderes y cualquier miembro del comité de trabajo elegido; así como para casos puntuales que se considere debe tener una atención especial que sean presentados por los usuarios o suscriptores potenciales del servicio</p>	<p>Se realiza los días miércoles a partir de las 3:00pm (horario y día sujeto a programación previa) y se notifica a través de la red comunal.</p>