

Defensor del usuario

La figura del defensor del usuario le brindará a nuestros usuarios y/o suscriptores, el acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno, transparente e igualitario a inquietudes, dificultades relacionadas con la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado, con el propósito de satisfacer las necesidades y garantizar el goce efectivo de sus derechos sin discriminación alguna.

Es importante tener clarificar el alcance de la Figura del Defensor del usuario con un servicio diferencial que establece la oficina de atención al usuario de la empresa Aguas de Manizales S.A.E.S.P, definiendo sus responsabilidades de la siguiente forma:

El defensor del usuario no es receptor de Peticiones, Quejas y Reclamos –PQR-. Estas reclamaciones deben surtir su trámite a través de los diferentes canales de comunicación establecidos para tal fin.

El Defensor de la Ciudadanía ejercerá las siguientes funciones:

1. Velar por que la empresa Aguas de Manizales S.A.E.S.P, cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.
2. Formular recomendaciones al representante legal de la entidad para facilitar la interacción entre la empresa Aguas de Manizales S.A.E.S.P, y la ciudadanía, contribuyendo a fortaleciendo en la prestación del servicio.
3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, y con base en esta información identificar las problemáticas que se presenten en la atención con el fin de formular acciones de mejora.
5. Promover la utilización de diferentes canales de comunicación al servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de la atención virtual.
7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones

Registrar los Canales de Atención

Call center (116, 018000511030, 8879770)

Página web (www.aguasdemanizales.com.co)

Correo (atencion.cliente@aguasdemanizales.com.co)

WhatsApp (3102545775)

Redes Sociales (Facebook: Aguas de Manizales, Twitter: @aguasmzl, Instagram: @aguasmzl)

