

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P.

INSTRUCTIVO “ATENCIÓN VIRTUAL DE
COMUNICACIONES OFICIALES”

PRESENTACIÓN

El correo electrónico se ha convertido rápidamente en uno de los métodos de comunicación más importantes entre funcionarios, clientes, proveedores, contratistas.

Con el fin de maximizar el beneficio y minimizar los riesgos asociados, la Subgerencia Financiera y Administrativa, a través del Subproceso de Gestión Documental, ha creado las siguientes pautas, con el objeto no de desalentar la utilización del mismo, sino para asegurar su uso con responsabilidad y discreción a fin de garantizar el adecuado y eficiente funcionamiento del software institucional.

Para este caso en concreto, nos referiremos a la recepción, registro, radicación, clasificación, direccionamiento y respuesta de comunicaciones oficiales a través del correo electrónico “ventanilla_unica@aguasyaguas.com.co” el cual reúne todos los requisitos técnicos para realizar el trámite.

“ventanilla_unica@aguasyaguas.com.co: Canal oficial de atención electrónica para tramitar comunicaciones oficiales ante la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P”

TIPOS DE TRÁMITE

TIPO	OBSERVACIONES
NOTIFICACIONES	Las notificaciones judiciales se atienden sólo a través del correo notificacionjudicial@aguasyaguas.com.co
DERECHOS DE PETICIÓN: Sin relación con la prestación del servicio.	Existe un canal virtual y la app de la Empresa, para tramitar los derechos que tienen relación directa con la prestación del servicio y son atendidas por personal especializado.
COMUNICACIONES OFICIALES: Oficios, cartas. Sin relación con la prestación del servicio.	Todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.
PQR relacionados con la prestación del servicio.	La empresa dispone de canales (físicos y virtuales) para atender de forma oportuna estos trámites. http://www.aguasyaguas.com.co/~aguasyag/modules/filtro_pqrs/entrada.php?dato=entrada

NOTA: PQR'S relacionados con la prestación del servicio que se atienden por plataforma virtual http://www.aguasyaguas.com.co/~aguasyag/modules/filtro_pqrs/entrada.php?dato=entrada y no por el correo ventanilla_unica@aguasyaguas.com.con :

- Consumo: vertimientos, cargos fijos.

- Información Comercial.
 - Instalaciones domiciliarias: Cobro por instalaciones, cobros por reconexión, cobros duplicados, cobros por geófono.

- Falta de agua
 - Otros: cobros por servicios no prestados, quejas de las revisiones, pagos sin abono a la cuenta, entrega de la factura, cambio de tarifa.

Estos trámites deberán realizarse directa y exclusivamente en los canales dispuestos por la empresa en la página web o de manera física en las instalaciones de Aguas y Aguas de Pereira S.A.S. E.S.P.

En caso tal de recibirse por el correo ventanilla_unica@aguasyaguas.com.co un trámite con estas características, no se radicará y se le indicará al usuario, como respuesta, el medio indicado para hacerlo.

Todas las solicitudes deberán contener la siguiente información, para que pueda ser gestionada por la dependencia de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S competente de la respuesta:

- Los nombres y apellidos completos del solicitante y/o de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad.
- Dirección de correo electrónico, dirección física y teléfono de contacto.
- Objeto de la petición: ¿Qué requiere el ciudadano con el registro de la solicitud?
- Las razones o los hechos en que se fundamenta la petición.
- Relación de documentos que desea aportar.
 - Expresar en el escrito que autoriza recibir respuesta vía correo electrónico o físicamente. Deberá elegir una de las dos formas (física o electrónica).

Puesto que este medio no ha sido diseñado para atender solicitudes de tipo anónimo, cuando existiere un caso, se enviará una respuesta al correo registrado indicando que no es el medio para tramitar comunicados anónimos.

La solicitud debe contener la información completa para su gestión. Se requerirá al ciudadano lo faltante y no se tramitará hasta que sea subsanada.

Si la solicitud interpuesta es considerada un trámite o procedimiento administrativo que requiere de una información adicional y presentación diferente, la respuesta emitida por la entidad, indicará los pasos a seguir por parte del ciudadano para presentar nuevamente la solicitud.

NOTA: El trámite o proceso de contratación, con especialidad la recepción de propuestas, legalmente deben realizarse de forma física.

¿QUÉ ES ATENCIÓN VIRTUAL DE COMUNICACIONES OFICIALES?

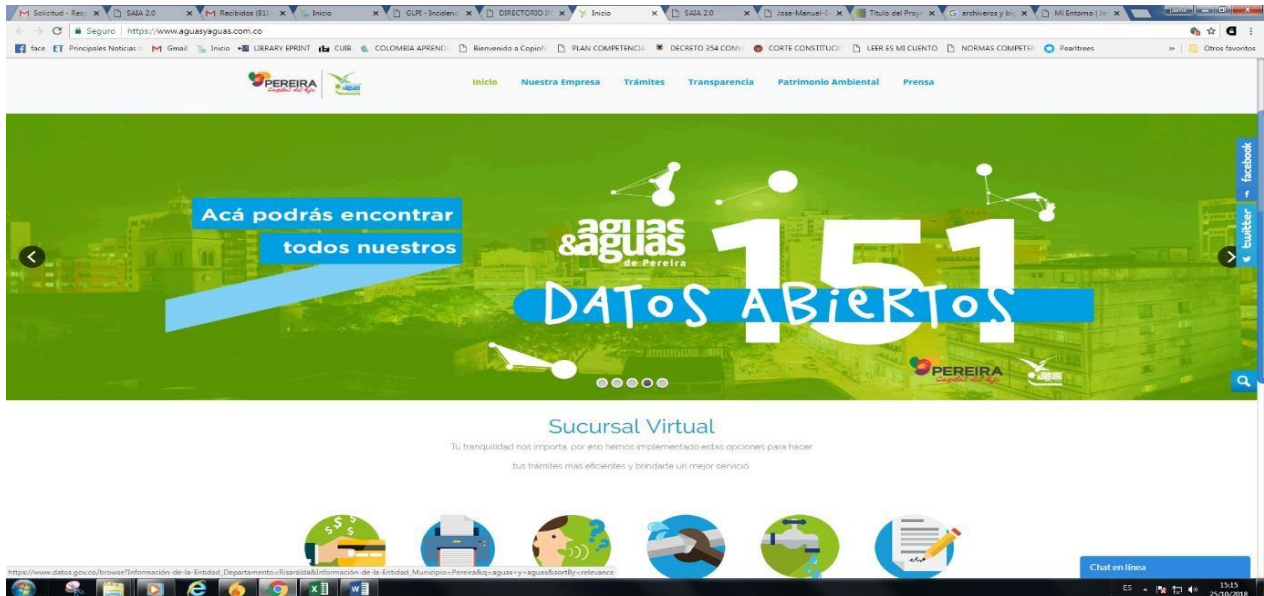
Es una herramienta que puede ser utilizada por todos los ciudadanos para el ingreso de sus solicitudes de manera electrónica ante la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P. evitando su desplazamiento físico hasta las instalaciones de la misma.

Para realizar cualquier tipo de trámite ante la Empresa, se puede hacer a través de los canales oficiales definidos por la entidad, por medio de los cuales se obtendrá un número único que permita hacer seguimiento al estado de la solicitud.

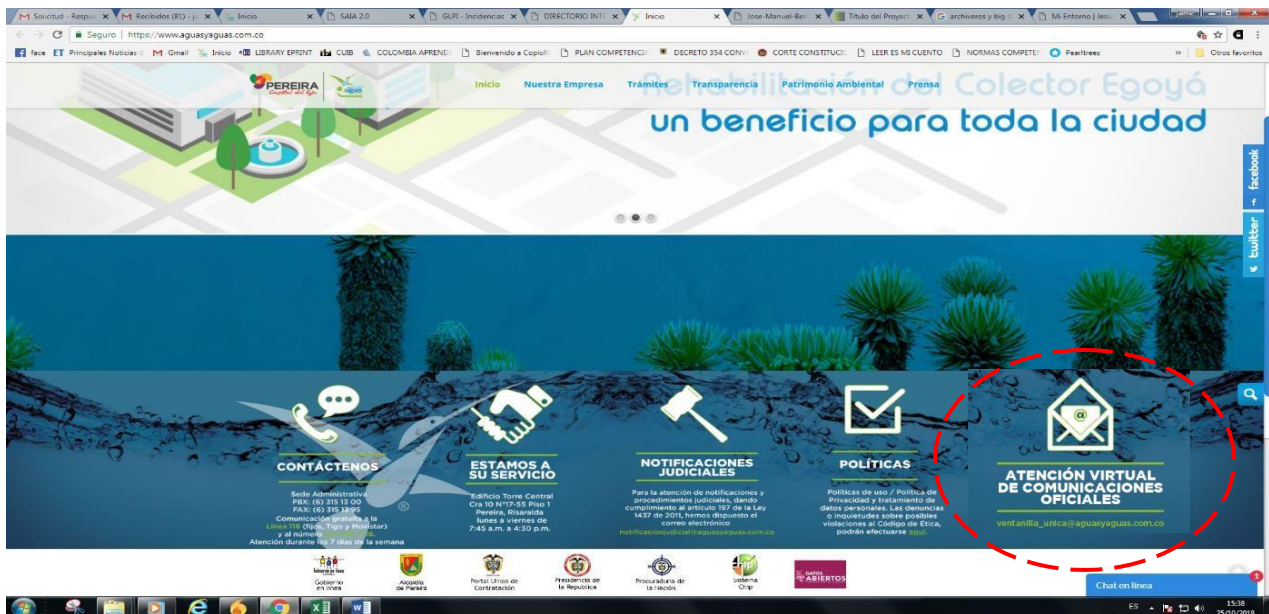
PRESENCIAL	Front Atención al cliente –Ventanilla Única Edificio Torre Central Cra 10ª No. 17-55
TELEFÓNICO	3151300 – línea gratuita 116
PÁGINA WEB	www.aguasyaguas.com.co Notificaciones judiciales: notificacionjudicial@aguasyaguas.com.co Comunicaciones oficiales-Atención virtual ventanilla_unica@aguasyaguas.com.co

RADICACIÓN DE COMUNICACIÓN OFICIAL UTILIZANDO EL CANAL VIRTUAL

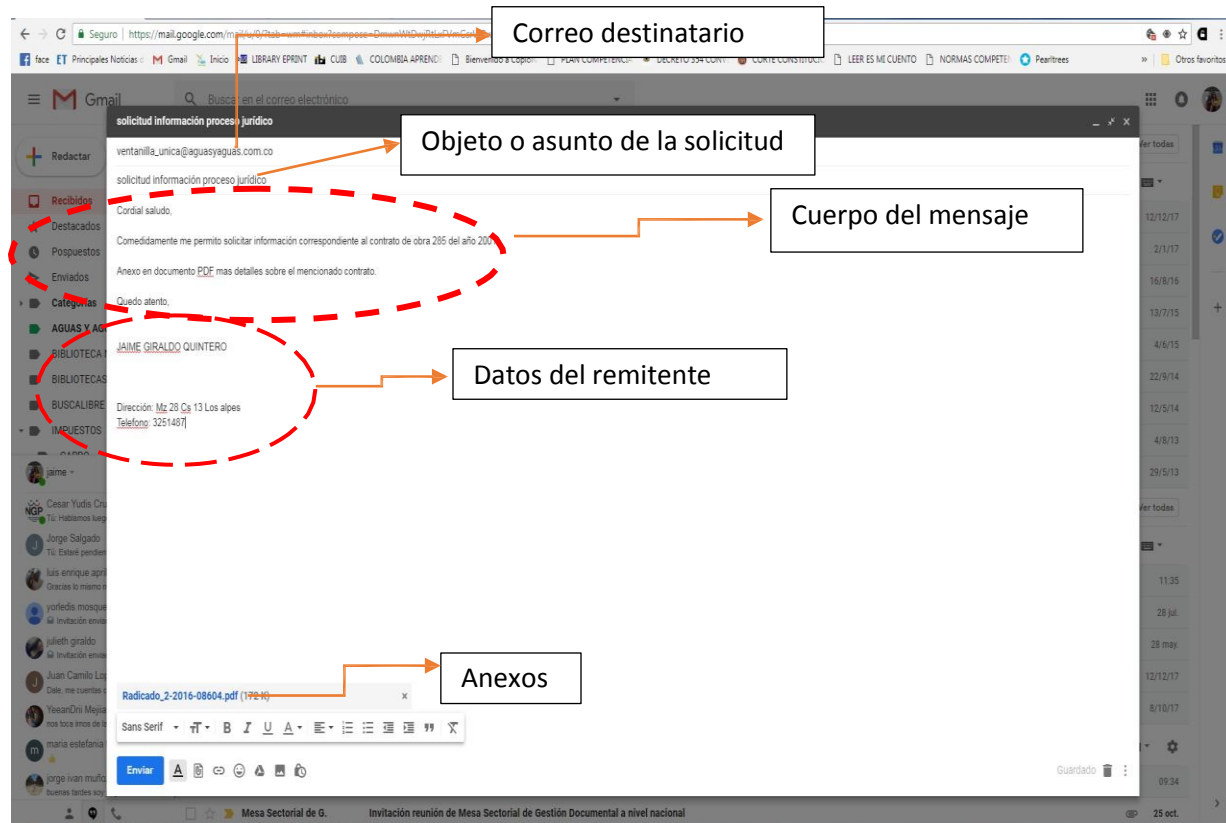
Para realizar el trámite de radicación de comunicación oficial se debe ingresar a la página web www.aguasyaguas.com.co como se muestra en la siguiente imagen:



Desplazarse a la parte baja derecha de la página, ubicando el ícono “ATENCIÓN VIRTUAL DE COMUNICACIONES OFICIALES”



Dar clic sobre el ícono “ATENCIÓN VIRTUAL DE COMUNICACIONES OFICIALES” para acceder y leer este instructivo. Dar clic o en su defecto copiar la dirección de correo `ventanilla_unica@aguasyaguas.com.co` y pegarlo como destinatario dentro de su operador de correo electrónico (Gmail, Yahoo, Hotmail, etc.).



Verificado todos los datos, darle enviar. Una vez recibido y radicado por parte de los administradores de ventanilla única de la Empresa, recibirá confirmación de recibido y el número del radicado con el que quedó identificado su trámite.

FIN DEL TRÁMITE