

GEREN	ICIA	CON	IERCIA	L
-------	------	-----	--------	---

RGG N°

-2019-EPS-M/GG

POLÍTICA DE TRATO RESPONSABLE AL USUARIO

Versión 1.0

FECHA: /12/2019

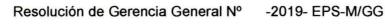






POLÍTICA DE TRATO RESPONSABLE AL USUARIO







Moyobamba, 2019



EPS Moyobamba S.A





GERENCIA DE SANCIA VOI DE SANC



Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Moyobamba Sociedad Anónima-EPS Moyobamba S.A., tiene por objeto prestar los servicios de saneamiento que comprenden la prestación regular de: servicios de agua potable, servicio de alcantarillado sanitario y servicio de tratamiento de aguas residuales para disposición final o reúso y disposición sanitaria de ex cretas en el ámbito de responsabilidad establecido en el respectivo contrato de explotación. El objeto de la empresa se sujeta a las políticas, planes y lineamientos aprobados por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS) y por las entidades de la administración pública con competencias vinculadas a la gestión, regulación, supervisión y fiscalización en materia de saneamiento.





La EPS Moyobamba S.A, promueve el trato responsable al usuario garantizando el respeto de sus derechos, como condición base a la prestación de los servicios es de suma importancia para el fortalecimiento y consolidación como una empresa líder en brindar servicios de calidad y atención a los usuarios, por lo que se compromete a entregar información abarcando una comunicación explicita al usuario de sus derechos, la transparencia en demás de desempeño de la empresa prestadora y sobre la toma de decisiones relevantes; así como los mecanismos de solución de reclamos, logrando la satisfacción y confianza del usuario, disminuir los tiempos de espera en atenciones, lograr acciones de resolutividad y una relación cercana entre los usuarios y el personal de la empresa.



- Mantener informados a los usuarios y a la población en general sobre la calidad del servicio y los aspectos significativos propios del giro del negocio como cortes de suministro u obras de infraestructura con el fin de que la población tome sus precauciones.
- 2. Instaurar procedimientos claros de atención al usuario para garantizar que la información que se brinda al usuario sea más transparente, equitativa, eficiente y predecible.
- Establecer canales de comunicación eficientes que permitan a los usuarios conocer de manera explícita sus derechos.
- 4. Establecer un sistema de reclamos que dé, efectivamente, una adecuada respuesta. Los reclamos de los clientes siempre se deben responder, tengan o no tengan razón.
- Procurar que las comunicaciones, incluida la publicidad y promoción sean veraces, teniendo en cuenta las pautas culturales y morales de la comunidad y de la empresa, respetando siempre la dignidad de las personas.
- Realizar una rendición de cuentas de la gestión de la empresa, transparentando el desempeño de la empresa y la información sobre la toma de decisiones relevantes para los usuarios.
- 7. Resguardar y proteger la información confidencial de nuestros clientes y del personal.
- 8. Desarrollar medios de consulta permanente que permitan recoger las opiniones y sugerencias de los usuarios sobre la adecuación de los servicios ofrecidos y las estrategias para la prestación de los mismos, será un punto que se considera en el proceso de toma de decisiones de la empresa.



