



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 ciudadanos, 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 nuestro municipio un ejemplo de gestión hídrica responsable y eficiente.

Derechos de los usuarios:

1. Recibir los servicios de acueducto y alcantarillado con la calidad y continuidad establecidas en el Contrato de Condiciones Uniformes.
2. Ser atendido de manera respetuosa, oportuna y eficaz.
3. Presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos relacionados con la prestación del servicio.
4. Obtener respuesta completa y de fondo a sus solicitudes en los plazos establecidos por la ley.
5. Conocer el estado de sus trámites y solicitudes.
6. Recibir orientación sobre los requisitos exigidos por la ley para sus trámites o solicitudes.
7. Recibir información clara y oportuna sobre la facturación del servicio.
8. Ser informado previamente sobre interrupciones programadas del servicio.
9. Participar en los comités de desarrollo y control social.
10. Recibir protección de sus datos personales conforme a la ley.


Nuestro compromiso con su experiencia:

1. Agua de calidad: Cada gota que llega a su hogar es segura y confiable.
2. Atención personalizada: Lo escuchamos y atendemos con calidez y empatía.
3. Soluciones rápidas: Resolvemos sus inquietudes de manera ágil y efectiva.
4. Transparencia total: Información clara sobre su consumo y facturación.

Deberes de los usuarios:

1. Hacer uso racional y eficiente del agua.

km 1 Vía a Corozal
Teléfono: (575) 277111
Aló Veolia: 116
informacion@adesa.com.co

Renovando el mundo 



2. Brindar un trato digno a los colaboradores de VEOLIA
3. Abstenerse de ofrecer dádivas a los colaboradores de VEOLIA en busca de un beneficio particular
4. Respetar los turnos y la prioridad en la atención
5. Pagar oportunamente la factura del servicio.
6. Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica.
7. Mantener en buen estado las instalaciones internas y la acometida.
8. Informar sobre alteraciones en la calidad del agua o fallas en el servicio.

Trabajemos en equipo para cuidar este recurso vital:

1. Consejos de ahorro: Le ofrecemos tips personalizados para reducir su consumo.
2. Reportes de fugas: Infórmenos rápidamente para evitar desperdicios.
3. Educación ambiental: Participe en nuestros programas comunitarios.

Nuestros compromisos con usted:

1. Respuesta rápida: Atenderemos sus solicitudes en máximo 15 días hábiles.
2. Avisos oportunos: Le informaremos con 48 horas de anticipación sobre mantenimientos programados.
3. Facturación clara: Recibirá información detallada y fácil de entender sobre su consumo.
4. 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?

Estamos a su disposición a través de múltiples canales, diseñados para su comodidad:

Atención presencial:

COROZAL : Horario Mañana 7:30 Am A 12:00pm Horario Tarde 2:00 Pm A 5:30 Pm De Lunes A Viernes

Atención telefónica:

LÍNEA 116 marcando desde móvil claro, movistar y tigo y 018000918761 Línea gratuita nacional. Contactanos las 24 hrs /7 días a la semana.

Atención virtual:

Página web: <https://www.veolia.com.co/sabana/>

Correo electrónico: co.atencionalclientesabana@veolia.com



Su opinión nos importa:

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

1. Encuestas de satisfacción: Participe y ayúdenos a servirle mejor.
2. Panel de usuarios: Únase y ayúdenos a diseñar el servicio del futuro.
3. Comités comunitarios: Únase y sea parte activa de las decisiones.

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,

Fabio Araque
Gerente General
Veolia Aguas de la Sabana

