

- **Mecanismos para la atención al ciudadano:**

SEDE PRINCIPAL

- Para cualquier solicitud requerida por parte de un usuario o entidad podrá contactarnos a través de:
 - Dirección de correspondencia física: Carrera 38 N° 10 - 36 Edificio Milenio Oficina 907 Medellín – Antioquia.
 - Horario de atención: 8:00 a.m. a 12m y de 2:00 a 5:00 p.m.
 - Línea Amiga del Servicio 018000 423 711 o exclusiva celular 301 265 55 57.
 - Datos de contacto de nuestras regionales: <https://interaseo.com.co/contacto/>
 - Correos electrónicos para notificaciones judiciales: notificaciones@interaseo.com.co
 - Correo electrónico para servicio al cliente: servicioalcliente@interaseo.com.co
 - Radicación de PQRS en nuestro sitio web a través de las oficinas virtuales (seleccionando la opción del municipio) ubicadas en “Contacto”: <https://interaseo.com.co/contacto/>
<https://pqrsweb.sgsas.co/Cliente.Presentacion/radicacion.aspx>
 - Donde estamos y direcciones de otras oficinas : <https://interaseo.com.co/donde-estamos/>
- **Política de tratamiento de datos personales:**

Acceda a la Política de tratamiento de datos personales al final de la página en el siguiente link <https://interaseo.com.co/>
- **Información de Interés:**
 - **Estudios Investigaciones y otras publicaciones:**

<https://interaseo.com.co/sustentabilidad/generalidades-rse/>
<https://interaseo.com.co/sustentabilidad/programas-rse/>
<https://interaseo.com.co/sustentabilidad/>
- **Convocatorias:**
 - **Preguntas y respuestas frecuentes:**
 - Acceda a nuestra sección de preguntas frecuentes acá: <https://interaseo.com.co/preguntas-frecuentes/>
 - **Glosario:**

ANEXO 11 GLOSARIO INTERASEO
 - **Noticias:**
 - Acceda a nuestras noticias en nuestra página principal: <https://interaseo.com.co/noticias-y-actualidad/>

- **CALENDARIO:**
 - **Información para niños y adolescentes:** Acceda a nuestra información para la erradicación y prevención del trabajo infantil: <https://interaseo.com.co/sustentabilidad/buenas-practicas/>
 - Conoce nuestras historias: <https://interaseo.com.co/sustentabilidad/historias/>
- **Información adicional:** <https://interaseo.com.co/sustentabilidad/historias/>

- **Estructura orgánica y talento humano:**
 - **Propósito superior y valores:**
 - ANEXO 1 MISION
 - **Procesos y Procedimientos:**
 - ANEXO 12 PROCESOS ESTRATEGICOS
 - **Organigrama:**
 - ANEXO 2 ORGANIGRAMA
 - **Directorio de entidades de vigilancia y control:**
 - Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD): www.superservicios.gov.co
 - Comisión de Agua Potable y Saneamiento Básico: www.cra.gov.co
 - **Directorio agremiaciones, asociaciones y otros grupos de interés:**
 - Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones – Andesco. www.andesco.org.co
 - **Ofertas de empleo:**
<https://www.computrabajo.com.co/interaseo>

- **Normatividad:**
<https://interaseo.com.co/quienes-somos/normatividad/>
 - ANEXO 4 MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES

- **Planeación:**
 - Metas, objetivos e indicadores de gestión y/o desempeño
<https://interaseo.com.co/sustentabilidad/buenas-practicas/>
 - Participación en la formulación de Políticas:

La organización establece mecanismos de relacionamiento con comunidades, proveedores, estado, colaboradores, con el objetivo de conocer sus expectativas e intereses frente a la organización, este modelo incluye identificación y priorización de grupos de interés, consulta, establecimiento de compromisos (ver página 44 informe de gestión)

<https://interaseo.com.co/sustentabilidad/buenas-practicas/>

Los asuntos de interés se integran a la gestión de la organización y se reportan en el informe anual de rendición de cuentas.

<https://interaseo.com.co/sustentabilidad/buenas-practicas/>

<https://interaseo.com.co/sustentabilidad/generalidades-rse/>

Para el desarrollo de la consulta, se desarrollan encuestas en línea, que se envían por correo electrónico, de forma presencial, llamadas entre otras con ello la organización construye la materialidad para gestionar los asuntos de importancia alta.

El modelo de relacionamiento está establecido en el manual de responsabilidad social (**anexo 8 manual de responsabilidad social**), existe otro mecanismo de relacionamiento a comunidades sensibles por su cercanía a las operaciones y característica de vulnerabilidad tales como: Comunidades aledañas a rellenos sanitarios, comunidades indígenas, población migrante, presidente de juntas de acciones comunales, en este sentido la organización establece un mecanismo de relacionamiento a cargo del área de responsabilidad social. (**Anexo 9 manual de relacionamiento**)

La organización participa de forma presencial y virtual en espacios de dialogo social y mesas de trabajo tales como: Consejos comunitarios, personerías al barrio, mesas de PGIRS, comités municipales de prevención y erradicación trabajo infantil, comités municipales de educación ambiental (Cidea), comités de atención y prevención de desastres.

Desde los comités participa en la construcción de planes y políticas municipales y adquiere compromisos en el marco de sus alcance y gestión. (**ver manual de responsabilidad social, anexo 8**)

El mecanismo de evaluación de la gestión es a través del siguiente link

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=0Ara7h5Q3UqQAA53V2yqDL8yIJS0q1ZKRDtNz5KvsYJUQ09MREYzU0ZEOUhERIJRTFMMVA3UVVvaRC4u>

- **Control:**
 - **Informes**
 - Acceda a nuestro informe de gestión:
<https://interaseo.com.co/sustentabilidad/buenas-practicas/>
 - Podrá consultar todos los informes de evaluación integral realizados por la Superintendencia de Servicios Públicos en el siguiente link:
<https://www.superservicios.gov.co/servicios-vigilados/acueducto-alcantarillado-y-aseo/aseo/evaluaciones-integrales>
 - **información población vulnerable**
 - Acceda a nuestros programas de RSE
<https://interaseo.com.co/sustentabilidad/buenas-practicas/>
<https://interaseo.com.co/sustentabilidad/programas-rse/>

La organización cuenta con política de responsabilidad social, derechos humanos, prevención y erradicación de trabajo infantil. donde se establecen los lineamientos de trabajo con grupos de interés, incluye a población vulnerable.

-Política RSE

<https://interaseo.com.co/wp-content/uploads/2020/01/POL%C3%8DTICA-RSE-INTERASEO.pdf>

- Política prevención trabajo infantil

<https://interaseo.com.co/wp-content/uploads/2020/01/POL%C3%8DTICA-PREVENCI%C3%93N-Y-ERRADICACI%C3%93N-TRABAJO-INFANTIL-INTERASEO.pdf>

- Política derechos humanos

<https://interaseo.com.co/wp-content/uploads/2020/01/POL%C3%8DTICA-DERECHOS-HUMANOS-INTERASEO.pdf>

La organización cuenta con programa de mujeres emprendedoras, Yo me educó con Interaseo, campaña niños a estudiar y a jugar no a trabajar, inclusión, población migrante. (Ver informe de gestión dimensión social)

<https://interaseo.com.co/wp-content/uploads/2020/08/INFORME-DE-GESTI%C3%93N-2019.pdf>

En el marco de la gestión de su responsabilidad social, desarrolla especialmente la intervención para la prevención y erradicación de trabajo infantil en la cadena de suministro, comunidades aledañas a las operaciones, núcleo familiar del colaborador (ver informe)

<https://interaseo.com.co/wp-content/uploads/2020/04/INFORME-DE-PROGRESO-RED-COLOMBIA-CONTRA-EL-TRABAJO-INFANTIL-2019.pdf>

- **Trámites y Servicios:**
 - **Proceso de atención al usuario:**
 - Los usuarios podrán radicar sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes a través de los siguientes canales de atención sin costo alguno:
 - Línea Amiga del Servicio 018000 423 711 o exclusiva celular 301 265 55 57.
 - Dirección de correspondencia física: Carrera 38 N° 10 - 36 Edificio Milenio Oficina 907 Medellín - Antioquia
 - Correos electrónicos para notificaciones judiciales: notificaciones@interaseo.com.co
 - Correo electrónico para servicio al cliente: servicioalcliente@interaseo.com.co
 - Radicación de PQRS de Servicios de Aseo en nuestro sitio web a través de las oficinas virtuales (seleccionando la opción del municipio) ubicadas en “Contacto”: <https://interaseo.com.co/contacto/>
 - Podrá consultar el estado de estas solicitudes en la oficina virtual en la sección “Seguimiento”.
 - Para las solicitudes no relacionadas con la prestación del servicio, podrá acceder a la sección “Contáctenos” y realizar la petición en el formato de contacto dispuesto <https://interaseo.com.co/contacto/>
 - Luego de radicada la solicitud se aplicarán los tiempos de gestión determinados por la Ley 1437 de 2011.
- **Instrumentos de gestión de información pública:**
 - Registro de Activos de Información:
 - ANEXO 5 REGISTRO DE ACTIVOS DE INFORMACION
 - Índice de Información Clasificada y Reservada
 - Gestión Documental
 - ANEXO 10 Índice de información Clasificada y Reservada
 - Programa de Gestión Documental
 - ANEXO 6 PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL
 - Tablas de Retención Documental
 - ANEXO 7 TABLA DE RETENCION DOCUMENTAL
 - Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones del sujeto obligado
 - En caso de presentarse alguna inconformidad de la presentación del servicio, podrá realizar la presentación de una petición, queja o reclamo en los canales señalados para las mismas y los recursos correspondientes, luego de agotados los trámites ante el prestador, el usuario podrá realizar la respectiva solicitud para hacer valer sus derechos ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

- Informe de PQRS:
Anexos PQRS SEM 1 : Aseo del Norte, aseo especial soledad, Atesa de occidente,
aseo técnico e interaseo

