

- **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: Vía palma Seca Rozo Kilómetro 5 + 200 mts margen izquierda
  - 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](mailto:notificaciones@interaseo.com.co)
  - Correo electrónico para servicio al cliente: [servicioalcliente@interaseo.com.co](mailto: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: <https://interaseo.com.co/donde-estamos/>
- **Directorio de entidades de vigilancia y control:**
  - Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD): [www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co)
  - Comisión de Agua Potable y Saneamiento Básico: [www.cra.gov.co](http://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](http://www.andesco.org.co)
- **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:
      - 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:**
  - 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.