

CIRCULAR No. 03 DE 2020

PARA: ZONA URBANA Y RURAL DEL MUNICIPIO DE TULUA

DE: DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

ASUNTO: COMUNICACIÓN CON LA COMUNIDAD

FECHA: 20 DE MARZO DE 2020

Cordial saludo,

Las **Empresas Municipales de Tuluá- EMTULUA ESP**, en concordancia con las directrices formuladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios mediante **Resolución SSPD 2020-1000009485 del 16-03-20** y la **circular externa 2020-1000000084 del 16-03-20** y con el fin de afrontar la emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional por la presencia del Covid 19 en Colombia, tomaremos varias medidas con el fin de mantener los niveles adecuados en la prestación y atención de los usuarios en todo el Municipio con el fin de que no se afecte la prestación, en condiciones de continuidad y calidad, de los servicios públicos de nuestra competencia. Las mismas serán las siguientes:

A LOS PRESTADORES

1. Recomendar realizar inventarios y adquisiciones para evitar desabastecimiento de insumos necesarios para el suministro y tratamiento del agua; cancelar todos los eventos presenciales internos y externos; adoptar el trabajo en casa para las personas que presenten patologías o que representen factores de riesgos; promover la desinfección de los espacios de trabajo; suministrar los elementos de protección personal a los funcionarios, entre otras.
2. Con el fin de garantizar niveles de aislamiento adecuados para los usuarios y para el personal de las oficinas de atención de las empresas, los prestadores deben fortalecer sus canales de atención virtuales y telefónicos, limitando la atención física en la medida de lo posible. En todo caso, deberán garantizarse el debido proceso para el trámite de las peticiones, quejas y recursos.
3. En caso de no contar con los medios para adoptar medidas de atención virtual, la entidad recomienda a los prestadores rurales, reorganizar los grupos y turnos de trabajo para evitar la concentración de personas en un mismo sitio e instruir al personal para que mantengan, al menos, un metro de distancia entre sí y evitar los saludos con contacto físico.
4. Todas aquellas establecidas en la **circular externa 2020-1000000084 del 16-03-20** de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Deberán ser

acatadas por el operador del servicio: CENTROAGUAS S.A y VEOLIA ASEO TULUA

A NIVEL INSTITUCIONAL

Mediante **Resolución 385 del doce (12) de marzo del año 2020**, el Ministerio de Salud y Protección Social declaró emergencia sanitaria en todo el territorio nacional. Así mismo el Gobierno Nacional, mediante Decreto 457 del año 2020, ordena aislamiento preventivo en todo el territorio por diecinueve (19) días. En ese mismo sentido el Gobierno Departamental y Municipal mediante actos administrativos obedecieron tal medida tomada por el Gobierno, por lo que las **Empresas Municipales de Tuluá- EMTULUA ESP** y con el fin de garantizar niveles de aislamiento adecuados para los usuarios, los funcionarios y contratistas de las oficinas tomaremos algunas medidas institucionales tendientes a cumplir con esos lineamientos legales y sanitarios, La primera medida es fortalecer los canales de comunicación virtuales y limitando en lo posible la atención física, pero en todo caso, garantizaremos el debido proceso para los tramites que nuestra entidad tenga a su cargo. Implementaremos el trabajo en casa, para evitar la propagación del virus, evitando factores de riesgo para todos nuestros colaboradores y la comunidad en general. Para ello reforzaremos los sistemas informáticos que nos permitan permanentes canales de comunicación.

Empresas Municipales de Tuluá- EMTULUA ESP, continuará monitoreando dentro de sus competencias, de manera permanente las condiciones de la infraestructura garantizando la operación de la misma.

Los canales de comunicación virtuales serán los siguientes:

Correo institucional de EMPRESAS MUNICIPALES DE TULUA,
emtulua@emtulua.gov.co

Se ha dispuesto de un chat para que tengan comunicación con nuestros funcionarios Sobre las inquietudes que se puedan presentar.

<http://www.emtulua.gov.co/informacion-al-ciudadano/chat/>

En caso de presentarse alguna inquietud con nuestras empresas contratistas CENTROAGUAS S.A y VEOLIA ASEO TULUA contamos con CONSORCIO DE INTERVENTORIA DE GESTION con sus correspondientes correos:

consorcio1@gmail.com [admonyaa seocig@gmail.com](mailto:admonyaa_seocig@gmail.com) areatecnicacig@gmail.com

CENTROAGUAS S A E.S.P habilito medios digitales para su atención

info@centroaguas.co

línea gratuita: 116

pbx: 2317300



VEOLIA ASEO TULUA habilito medios digitales para su atención

Línea nacional: 018000950096

www.veolia.com.co/valle/

correo: pqr.tulua.co@veolia.com

LINA MARÍA LOPEZ VILLAMIL
Directora Administrativa y Financiera
EMTULUA E.S.P.