

20211110000172

**RESOLUCION
R-2021-00100-00004**

25 de marzo de 2021

“Por medio de la cual se informa a la comunidad la prestación del servicio por parte de la Oficina de Atención al Cliente de Aguas de Malambo S.A. E.S.P. de forma virtual como alternativa para mitigar el contagio del SARS COVID19”

El suscrito gerente de Aguas de Malambo S.A. E.S.P. en uso de sus facultades legales, especialmente las conferidas mediante estatutos

CONSIDERANDO

1. Que de conformidad a lo establecido en la Resolución 666 de 2020, por el cual se diseñan los Protocolos de bioseguridad y se refuerzan las medidas de trabajo en casa.
2. Que teniendo como actividad económica la prestación de un servicio público, que debe ser continuo, efectivo y garantizado.
3. Que para darle continuidad a todos los tramites que se surten en atención al cliente y en cuidado de nuestros trabajadores y usuarios, en aras de mitigar el contagio del SARS COVID 19 se ofrece a la comunidad alternativas para su atención.

Que, en mérito de lo expuesto

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Modificar temporalmente la atención en las oficinas administrativas para atención presencial a partir del 26 de Marzo de 2021 hasta el 31 de marzo de 2021.

ARTICULO 2. Comunicar a la ciudadanía que la empresa Aguas de Malambo S.A. E.S.P. y su oficina de atención al cliente, ubicada en la calle 12 No 14 – 40, no prestará sus servicios al público de forma presencial el día 26, 29, 30 y 31 de marzo de 2021, si no que estos servicios serán prestados de forma virtual por los canales telefónicos y virtuales.

Se reactivará la atención presencial a partir del día 5 de abril de 2021.

En aras de garantizar la atención virtual de la oficina de atención al cliente se estableció la línea celular para solicitar facturas, y duplicados el 3017753343, Atención nacional 018000518196.

ARTÍCULO 3. Los líderes de cada proceso garantizarán operativamente la correcta prestación del servicio.

Parágrafo: Esta resolución no aplica para quienes trabajen por turnos y de cuya actividad dependa la prestación continua de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado a cargo de la empresa.

ARTÍCULO 5. Esta modificación de la jornada laboral *no implica reconocimiento de trabajo u horas extras*.

ARTÍCULO 6. La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

Dada en Malambo, a los dieciocho (25) días del mes de marzo de 2021

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



WALTHER DARIO MORENO CARMONA
Gerente

