



PREGUNTAS FRECUENTES

1. Cuáles son los canales de atención al cliente con los que cuenta la empresa?

- Presencial, en nuestro punto de atención
- Escrito radicado en nuestra oficina de ventanilla única.
- Electrónico a través de la página web www.gironesp.com
- Telefónico a través de nuestra línea 616 7964

2.Cuál es la línea de atención al cliente y el horario de atención?

- Contacto PBX (57) 616 7964.
- Línea Antifraude no tenemos.
- Línea Gratuita Nacional no tenemos.

Servicio de horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 a.m. y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m.

3. ¿Cómo se define la estructura tarifaria del servicio público domiciliario de alcantarillado?

- Girón ESP por medio del Acuerdo Interno No 001 de 2019, aprobado por la Junta Directiva define la estructura tarifaria para los sectores de Ciudadela Nuevo Girón, Acapulco y Villa del Sol, estudio evaluado por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, estas contribuyen con el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes en el municipio de Girón.

4. ¿Qué es un PQRS?

- Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) es una proceso que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen los usuarios respecto algún servicio prestado por la entidad, así mismo dar respuesta con eficiencia esto con el fin de fortalecer la prestación y seguir en el camino hacia la excelencia operativa.

5. ¿Dónde puedo radicar un PQRS?

- La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios Girón SAS ESP, cuenta con canales de atención para la recepción y radicación de los PQRS, se podrán acercar en el horario de atención de 8:00 a.m. a 11:30 a.m. y 2:00 p.m. A 5:30 p.m. en las instalaciones ubicada en la CRA 22C # 16 -02 Urb. Portal Campestre II de Girón, Santander, de igual forma podrán contactarse por medio de la página web www.gironesp.com y al teléfono 6167964.