

## PROTOCOLO CONTROL DE ACCESO

Dentro de los fines esenciales de Servicios Públicos de Yalí S.A E.S.P, se encuentra servir a la comunidad, razón por la cual, la implementación de los protocolos de acceso es trasciende de la atención oportuna y con calidad de los requerimientos que los usuarios soliciten. Siempre dando cumplimiento al Decreto Nacional 1077 de 2015 y al Artículo 7° y al Decreto 302 de 2000.

Se han identificado al menos cuatro escenarios o momentos en los cuales el usuario o ciudadano interactúa para la prestación del servicio:

- Solicitud de un servicio de acueducto, alcantarillado y aseo
- Cuando consulta información • Inconformidad, cuando requiere interponer una (PQRs)
- Cancelar el servicio prestado por la empresa.

Los usuarios pueden acceder a través de los canales digitales tales como la página: <https://serviciospublicosyali.com.co> y Facebook: servicios Públicos Yalí E.S.P.