

	PROCESO GESTIÓN DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Código: FO-GP-07
	CARTA DEL TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA	Versión: 03-05-09-20
		Página 1 de 2

Apreciados ciudadanos:

La empresa EMDUPAR S.A E.S.P. está comprometida en prestarles de una manera eficiente y eficaz los servicios públicos de acueducto y alcantarillado con el fin de brindarles un trato digno, amable, equitativo, respetuoso y oportuno a través de todos nuestros canales de comunicación, ya que nuestra razón de ser es ustedes.

Para lograrlo, necesitamos de su participación en el conocimiento y el ejercicio de sus derechos y deberes respecto a la empresa, los cuales presentamos a continuación:

DERECHOS

- Presentar peticiones respetuosamente en cualquiera de sus modalidades, verbal, escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes que se exijan para tal efecto.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o tramite, y obtener copias a su costa de los respectivos documentos.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para tal efecto.
- Ser tratados con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

DEBERES

- Acatar la constitución y las leyes.
- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de retirar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

EMDUPAR S.A E.S.P. cuenta con funcionarios capacitados y dispuestos a brindarle un servicio de calidad en forma presencial, telefónica y virtual. Para su comodidad ponemos a su disposición los siguientes canales de atención para presentar sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

 EMDUPAR SA-E.S.P. Empresas de Servicios Públicos de Valledupar	PROCESO GESTIÓN DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Código: FO-GP-07
	CARTA DEL TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA	Versión: 03-05-09-20
		Página 2 de 2

CANAL	DIRECCIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
Electrónico	www.emdupar.gov.co Correos de notificación: Gerencia: emdupar@emdupal.gov.co División de Contratación: contratacion@emdupal.gov.co Gestión Documental: gestiondocumental@emdupal.gov.co División de Producción: laboratorio@emdupal.gov.co Unidad Asesora Jurídica: juridica@emdupal.gov.co División PQR: pqr@emdupal.gov.co	
Presencial	Sede Principal Cll 15 No. 15 - 40	L – V: 08:00 am – 11:30 am 02:30 pm – 04:30 pm
Telefónico	Línea 116 Marcando (035) 5730040 Whatsapp para reportar daños 310 2714278	L-V: 8:00 am a 12:30 pm 2:30 pm a 6:00 pm 24 horas
Escrito	Ciudadanía en General Sede Principal Radicado en la Ventanilla Única de Gestión Documental para Atención a Ciudadanos.	

Para charlas educativas sobre procesos de potabilización del agua, disposición de aguas negras y uso eficiente y ahorro del agua, comuníquese con el teléfono de nuestra sede principal. Si usted desea tener información sobre los trámites y servicios o realizar una petición, queja o reclamo lo invitamos a registrarse en nuestra página web: www.emdupar.gov.co

Atentamente,


RAFAEL NICOLAS TERNER MAESTRE
Gerente