

# Carta de **Trato digno**

## **Estimado ciudadano**

Con el propósito de establecer una interacción directa con la ciudadanía y garantizar los derechos constitucionales y legales, la Espa se compromete a vigilar y asegurar que el trato a todos nuestros usuarios sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente brindando a los ciudadanos un servicio con calidad y oportunidad.

La atención a los usuarios es una prioridad de la Empresa y cada uno merece atención especial, razón por la cual ponemos a disposición de todos, los derechos y deberes de los usuarios de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, contenidos en la ley 142 de 1994, la cual establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y el decreto 1842 de 1991 que reglamenta la prestación de los servicios mencionados.

## **Derechos**

- Ser tratado con respeto y dignidad.
- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades verbal o por escrito, u otro medio de comunicación que ofrezca la entidad y sin necesidad de apoderado.
- Obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la entidad.
- Conocer el estado de cualquier solicitud, a menos que exista reserva legal; si no hay reserva legal, podrá obtener información de registros y archivos públicos de acuerdo con los términos dispuestos por la Constitución y las leyes, obteniendo copias de los respectivos documentos requeridos, los cuáles serán pagados por su cuenta.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones, según los plazos establecidos por la ley.
- Recibir atención especial y preferencial si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas y adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades a los servidores públicos y a colaboradores que cumplan funciones administrativas.
- Formular documentos o elementos de prueba en cualquier actuación administrativa de la cual tenga interés, para que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir, así mismo, tiene derecho a ser informado sobre el resultado correspondiente.
- Cualquier otro que reconozca la Constitución y las leyes.

# Carta de **Trato digno**

## Deberes

- Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- Obrar de acuerdo con el principio de la buena fe; dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos.
- Abstenerse de pedir solicitudes de manera reiterada para evitar que las solicitudes radicadas se conviertan en peticiones que afectan los tiempos de los servicios y la agilidad de respuesta de los mismos.
- Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y servicios.
- Tratar respetuosamente a los servidores públicos de la Empresa de Servicios Públicos de San José de la

## Nuestros canales de atención



### Canal directo o presencial

En nuestras oficinas ubicadas en la Calle 30 No 25-96 Marinilla - Antioquia, en el horario de lunes a jueves de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m. viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m.



### Escrito

A través de la ventanilla de recepción de documentos ubicada en la Calle 30 No 25-96 Marinilla - Antioquia, se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias en el horario de oficina. Adicionalmente, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias podrán presentarse vía fax, correo postal o utilizando el buzón de sugerencias ubicado en las instalaciones de la Entidad.



### Telefónico

A través del PBX 5482811 – 548 7116



### Virtual

Ingresando a nuestro portal [www.espamarinilla.gov.co](http://www.espamarinilla.gov.co), opción "Estamos en Línea", de lunes a viernes en horario de oficina. 5:30 p.m. viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m. Igualmente por el correo electrónico: [espa@espamarinilla.gov.co](mailto:espa@espamarinilla.gov.co), o diligenciando el "Formulario de PQRS" disponible en nuestro portal [www.espamarinilla.gov.co](http://www.espamarinilla.gov.co), en el enlace PQR. Adicionalmente, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias podrán presentarse vía fax, correo postal o utilizando el buzón de sugerencias ubicado en las instalaciones de la Entidad.



**EspaMarinilla**



**@EspaMarinilla**

