

CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Respetados ciudadanos,

Aguas de Palmira S.A E.S.P, a través de sus colaboradores, reconoce y garantiza los derechos constitucionales y legales de todas las personas naturales y jurídicas. En consecuencia, expide y divulga la presente *"carta de trato digno al ciudadano"*, en la que se reiteran los derechos que les corresponden a todas las personas usuarias de los servicios de la empresa Aguas de Palmira S.A E.S.P y se establecen los diferentes canales de atención habilitados para garantizarlos.

Derechos de los ciudadanos:

1. Recibir la misma protección y trato sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.
2. Ser tratado con el respeto y la consideración debidos; así como recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores, y, en general, de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.
3. Respetar y hacer respetar el derecho a la intimidad personal y familiar, así como a su buen nombre.
4. Conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en nuestras bases de datos y archivos.
5. Garantizar el debido proceso en toda clase de actuaciones que adelante la empresa Aguas de Palmira S.A. E.S.P.
6. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
7. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbal o escrita y por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la empresa Aguas de Palmira S.A E.S.P y sin necesidad de apoderado, así como obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos legales establecidos para su efecto.
8. Obtener información y orientación acerca de los servicios ofrecidos por la empresa Aguas de Palmira S.A. E.S.P
9. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
10. Formular quejas y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que éstas le informen el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
11. Cualquier otro que le reconozcan la constitución y las leyes.

Asimismo es importante divulgar, de conformidad con lo establecido en el artículo 6° de la ley 1437 de 2011, los deberes de las personas:

1. Obrar conforme al principio de buena fe, sin utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
2. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.

NIT. 900.596.967-9

3. Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado Aguas de Palmira S.A. E.S.P.
4. Acatar la constitución y las leyes.

Canales de atención:

La empresa Aguas de Palmira S.A E.S.P pone a disposición de toda la comunidad los siguientes canales para su atención:

Electrónico:

a. Sistema de atención al ciudadano: a través de este medios los ciudadanos pueden formular sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias. Disponible en el menú atención al usuario de la página web <http://www.aguasdepalmira.com/informes-pqrs/>

b. Correo electrónico institucional: este canal de comunicación virtual le permite al ciudadano formular consultas y quejas e indagar por el estado de sus trámites desde cualquier lugar del mundo a través de internet. La cuenta secretariagerencia@aguasdepalmira.com

Telefónico:

Por medio de este canal se puede obtener información personalizada, con respuesta inmediata, sobre los principales trámites y servicios de competencia de La empresa Aguas de Palmira S.A E.S.P. Las líneas habilitadas son: PBX: (+57 2) 2855433 - 28554344 lunes a Jueves de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 pm y los viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 pm.

Presencial:

La atención presencial se brinda en la Calle 30 # 28-63 / Oficina 201, Edificio Bancolombia Palmira (Valle Del Cauca)

Respetados ciudadanos, les invitamos a utilizar los diversos canales dispuestos por la alcaldía de Palmira para brindarles servicios en forma ágil, oportuna, eficiente y pertinente.



Delsy Gil Cajiao
Gerente General
Aguas de Palmira S.A. E.S.P.