

Carta de trato digno y atención al ciudadano

La Empresa Caucana de Servicios Públicos como gestor del Plan Departamental de Agua, tiene como fundamento fortalecer el relacionamiento respetuoso y oportuno con todas las partes interesadas y vinculadas a la misión y visión de esta empresa, la cual basa sus funciones y gestión, en principios como transparencia, honestidad y eficiencia.

Por tal razón, estamos conformados con una estructura organizacional que responde a las necesidades de los caucanos y de las Administraciones Municipales, contando con un equipo de profesionales idóneos y con sentido humano, un conjunto de seres humanos con conocimientos interdisciplinarios, que permite cumplir a cabalidad con las funciones de esta entidad.

En el propósito de fortalecer la relación entre los ciudadanos y EMCASERVICIOS S.A.E.S.P., realizamos esta *"Carta de trato digno y atención al ciudadano"*, comprometiéndonos en brindarles un trato con equidad, respetuoso, diligente y acorde a sus necesidades, sin ningún tipo de discriminación o distinción alguna, garantizando sus derechos a:

1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
2. Exigir a los funcionarios de EMCASERVICIOS S.A.E.S.P. el cumplimiento de sus responsabilidades.
3. Obtener información y orientación sobre los temas de competencia de EMCASERVICIOS S.A.E.S.P.
4. Presentar actuaciones por cualquier canal disponible en EMCASERVICIOS S.A.E.S.P.
5. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias a su costa de los respectivos documentos.
6. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos.
7. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades verbal, telefónica, correo electrónico o por escrito, sin necesidad de apoderado.
8. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores y en,

Formato Comunicación Externa-F12-POS-GA-3I-Versión 1 -11 mayo de 2015

general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.

9. Formular alegaciones y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés a que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
10. Cualquier otro que le reconozca la Constitución Política de Colombia y las leyes.

De igual forma es importante comunicar, que de acuerdo 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 aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
2. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de realizar 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.
3. Brindar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores de EMCASERVICIOS S.A.E.S.P.
4. Acatar la Constitución y las leyes.

Medios disponibles para la atención al público:

Presencial en la dirección carrera 4 N° 22N-02 – Edificio de Infraestructura, primer piso.

Correo electrónico, a través de unidaddecorrespondencia@pdacauca.gov.co.

Atención telefónica a la Línea de atención al usuario: (+572) 8236384 Fax: 8202897

En la página web www.pdacauca.gov.co

En el Twitter @EMCASERVICIOS1

Por medio de nuestra fanpage en Facebook "Emcaservicios Cauca"

Con atención:



YEDILVER SANCHEZ RODRIGUEZ
Gerente General

Proyectó: Laura Carlsama González – Profesional de apoyo Gestión Social/Comunicaciones

Revisó: Astrid Yaneth Paredes Fuentes – Subgerente Administrativa y Financiera

Aprobó: Yedilver Sánchez Rodríguez – Gerente General

Formato Comunicación Externa-F12-P05-GA-31-Versión 1 -11 mayo de 2015

EMPRESA CAUCANA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P.

Carrera 4 N° 22N-02 / Edificio de Infraestructura, primer piso
Popayán - Cauca - Colombia

Línea de atención al usuario: (+572) 8236384 Fax: 8202897

Correo electrónico: unidaddecorrespondencia@pdacauca.gov.co

www.pdacauca.gov.co



Gobernación del Cauca