

## **CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO**

**LA EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P. EMPAS S.A.  
E.S.P.**

En aras de garantizar los derechos constitucionales, y en concordancia con lo establecido en el Nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011 y la Ley 142 de 1.994, se compromete a vigilar que el trato sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente y a garantizar a sus usuarios la atención por todos los canales de atención:

### **PRESENCIAL**

Oficina Servicio al Cliente **Bucaramanga**, Sede Administrativa EMPAS, ubicada en el Barrio Alarcón, Calle 24 No. 23-68. **Horario de 7.30 a.m a 11.45 a.m y 2 a.m a 5.45 p.m.**

Oficina Servicio al Cliente **Floridablanca**, Ubicada en Local 110 Extremo Sur del primer nivel del Centro Comercial La Florida ubicado en La Calle 31 No. No. 26ª-19. **Horario 9 a.m. a 5.1/2. p.m. jornada continua.**

Oficina Servicio al Cliente **Girón**, ubicada en La Carrera 25 No. 29-51 Centro. **Horario 7 a.m a 12 m y 1.30 a 5 p.m.**

### **TELEFONICO**

Dentro del horario de atención de cada una de las sedes

Bucaramanga:

Conmutador 342220 (Extensiones 113 y 133)

Líneas directas: 6456601 y 6329315

Floridablanca:

Conmutador 342220 (Extensión 247)

Girón:

Conmutador 342220 (Extensión 246)

### **VIRTUAL**

Mediante los enlaces publicados en la página Web Institucional [www.empas.gov.co](http://www.empas.gov.co), contáctenos, PQR, CHAT y a través del correo electrónico [contactenos@empas.gov.co](mailto:contactenos@empas.gov.co).

CHAT EN LINEA: Lunes a Viernes de 7:30 a.m. a 10:00 a.m. - 2:00 p.m. a 4:00 p.m. Excepto los Lunes festivos.

## **ESCRITO**

A través de la Ventanilla Radicación y correspondencia, en el horario de 7.30 a.m a 11.45 a.m y 2 a.m a 5.45 p.m en la Calle 24 No. 23-68 primer piso, se podrán radicar peticiones respetuosas.

**SEÑOR USUARIO DE CONFORMIDAD CON LA CONSTITUCION POLITICA, LA LEY 1437 DE 2011 Y LA LEY 142 DE 1994, USTED TIENE DERECHO A:**

1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
2. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio
3. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o a través de nuestra página Web [www.empas.gov.co](http://www.empas.gov.co), así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.  
Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
4. Conocer, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos en la Constitución y la Ley.
5. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
6. 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 con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios y de los particulares que presten sus servicios en EMPAS S.A. E.S.P.
8. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y 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.
9. Disponer de formatos gratuitos para la presentación de Peticiones, Quejas o Recursos, así como de contratos de condiciones uniformes para la prestación del servicio público domiciliario de alcantarillado.
10. Interponer recursos de reposición y en subsidio de Apelación, contra los actos que resuelven la petición inicial.
11. Exigir atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio y ser atendido sí ingreso a las oficinas dentro del horario normal de atención.

12. Que la Empresa disponga de un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos.

13. Disponer de medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.

14. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley, los reglamentos y el contrato de condiciones uniformes para la prestación del servicio Público de Alcantarillado.

**DEBERES QUE A LAS PERSONAS LES ASISTEN EN CORRELACIÓN CON SUS DERECHOS:**

1. Acatar la Constitución y las leyes.

2. 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.

3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.

4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

Cordialmente,

**HUMBERTO PRADA GONZALEZ**  
**GERENTE GENERAL**

Proyectó: Myriam Lamus Castellanos – Asesora Servicio al Cliente  
Revisó: Adela Guerrero Contreras – Subgerente Comercial y Tarifario  
Fabio Alberto Ortiz Arenas – Asesor Gerencia