

- 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 éstas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- Disponer de formatos gratuitos para la presentación de peticiones, quejas o recursos, así como el Contrato de Condiciones Uniformes para la prestación del servicio público domiciliario de alcantarillado.
- Interponer recursos de reposición y en subsidio de apelación, contra los actos que resuelven la petición inicial.
- 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 si ingresó a las oficinas dentro del horario normal de atención.
- 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.
- Disponer de medios electrónicos para el trámite y resolución de peticiones y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
- 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:

- Acatar la Constitución y las leyes vigentes.
- Obrar conforme al principio de buena fé, 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 reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

Cordialmente,

NURY ANDREA ESPINOSA MURILLO
GERENTE GENERAL

Carta de Trato Digno al Usuario



PBX:(7) 605 9370

Línea de Emergencia **911#**

..... **Atención al cliente**

Bucaramanga: Calle 24 # 23 - 68 Barrio Alarcón

Floridablanca: Cra. 36 # 197 - 130 Local A-30
Centro Comercial Paragüitas

Girón: Carrera. 25 # 23 - 51 Parque Principal

www.empas.gov.co

EMPAS

EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO
DE SANTANDER S.A. E.S.P.

EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. ESP

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 1994, EMPAS S.A. ESP, se compromete a vigilar que el trato sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado, diligente y a garantizar a sus usuarios la atención oportuna a través de los canales de atención:

PRESENCIAL

Oficinas de Servicio al Cliente

Bucaramanga: 7:00 a.m. a 12 m.

1:00 p.m. a 4:30 p.m.

Floridablanca: 7:00 a.m a 12 m. - 1:00 p.m. a 4:20 p.m.

Girón: 7:00 a.m a 12 m. - 1:00 p.m a 4:30 p.m



VIRTUAL

Ingresando a la página web institucional www.empas.gov.co mediante los enlaces: contáctenos, PQR y chat en línea, este último de lunes a viernes en el horario de 7:30 a.m. a 10:00 a.m. y de 2:00 pm. 4:00 p.m. (excepto lunes festivos) y a través del correo electrónico contactenos@empas.gov.co.

ESCRITO



A través de la ventanilla de Radicación y Correspondencia.

7:00 a.m. a 12 m. y 1:00 p.m. a 4:30 p.m.
En la calle 24 No 23-68 primer piso, se podrán radicar peticiones respetuosas.

SEÑOR USUARIO DE CONFORMIDAD CON LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA ARTÍCULOS 78 Y 365, LA LEY 1437 DE 2011 Y LA LEY 142 DE 199, USTED TIENE DERECHO A :

- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad humana.

- Obtener información completa precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.
- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades: verbal o por escrito, o a través de nuestra página Web 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 electrónico.
- 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.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Recibir atención especial y preferente si se Trata de personas en situaciones de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores y en general, de personas en estado indefensión o de debilidad manifiesta con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios y de los particulares que presenten sus servicios en EMPAS S.A. E.S.P.