

CARTA TRATO DIGNO



**EMPRESA DEPARTAMENTAL DE SERVICIOS
PÚBLICOS DE BOYACÁ S.A. E.S.P.**

Carta trato Digno

Estimados Ciudadanos:

La Empresa Departamental de Servicios Públicos de Boyacá S.A E.S.P., gestiona la prestación y fortalecimiento de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en el departamento de Boyacá, brindando apoyo y asesoría a nivel municipal y regional para el desarrollo empresarial de los mencionados servicios.

Los invitamos a conocer sus derechos:

- Ser tratado con respeto y dignidad.
- Presentar peticiones de manera verbal, escrita, u otros medios de comunicación y sin necesidad de apoderados.
- Obtener información y orientación actualizada sobre los requisitos que las normas exijan, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la Entidad y fuera de las horas de servicio al público, es decir, a través de medios tecnológicos o electrónicos: www.espb.gov.co.
- Conocer el estado de cualquier actuación o trámite, a menos que exista reserva legal; si no hay reserva legal, podrá obtener información de registros y archivos públicos de acuerdo a 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 rápida a sus peticiones, según los plazos establecidos por ley.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión.
- Exigir la confidencialidad de su información.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

Conozca sus deberes

- Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- Actuar de acuerdo al principio de la buena fe
- Dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos.
- Evitar acciones que demoren los procesos, no dar testimonios ni entregar documentos falsos, no hacer armaciones temerarias o amenazantes.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos.
- Tratar respetuosamente a los servidores públicos.
- Respetar los y/o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.
- Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.

Canales de Atención

A continuación, ponemos a su disposición los canales de atención para que presenten solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre nuestro actuar.

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Atención presencial	Atención personal	Carrera 11 No. 20-54	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 12:30 pm y de 1:30 pm a 5:00 pm	Se brinda información de manera personalizada y se contará con los profesionales de
	Radicación de correspondencia			acuerdo a su solicitud, queja o reclamo
Atención telefónica	Línea celular	+57 3142472936	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 12:30 pm y de 1:30 pm a 5:00 pm	Se brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la Entidad

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Virtual	página web de la Entidad	www.espb.gov.co	El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan en días hábiles	Para que la ciudadanía utilice este medio de forma adecuada debe redirigirse al link atención al ciudadano
	Correo electrónico institucional	empresa@espb.gov.co	El correo electrónico se encuentra habilitado las 24 horas, no obstante lo requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de los días hábiles	Se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones para su respectivo tramite
Buzón de sugerencias	Buzón de sugerencias	Carrera 11 No. 20-54 Tunja-Boyacá	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 12:30 pm y de 1:30 pm a 5:00 pm	Permite recibir periódicamente sugerencias, de los servidores funcionarios y/o los ciudadanos.

Su derecho de petición debe contar con la siguiente información:

- Nombre de la autoridad a la que se dirigen.
- Objeto de la petición, escrito de manera clara y concreta.
- Descripción de las razones en que se apoya su solicitud.
- Nombres y apellidos completos del solicitante, recuerde incluir el número y tipo de documento de identidad.
- Datos de contacto como dirección, teléfono, ciudad y departamento de residencia.
- Para mayor agilidad en el proceso puede adjuntar la dirección de su correo electrónico para dar respuesta a su petición. Relación de documentos que acompañan su petición, revise que estos estén completos.
- Firma del peticionario, cuando sea necesario (salvo que no sepa firmar se acepta huella).