

# CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Con el ánimo de establecer una interacción directa con la ciudadanía y con el fin de garantizar los derechos constitucionales y legales, la empresa Aguas del Cesar S.A E.S.P., se compromete a vigilar y asegurar que el trato a todos nuestros usuarios sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente y a garantizarle a los ciudadanos un servicio con calidad y oportunidad.



## DERECHOS DEL CIUDADANO FRENTE A LA EMPRESA

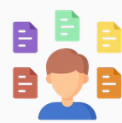
A continuación, se relacionan los derechos que le asisten a los ciudadanos con el ánimo de brindar un servicio de calidad y oportunidad.

- 1 Conocer los derechos que tienen como ciudadanos y usuarios de los servicios de la empresa AGUAS DEL CESAR S.A.E.S.P.
- 2 Recibir un trato digno y amable, ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona; que respete sus creencias, costumbres y opiniones.
- 3 Recibir una atención con calidad, prestada por un equipo altamente preparado y comprometido.
- 4 Mantener una comunicación clara con el personal que lo atiende.
- 5 Obtener información y orientación sobre los temas de competencia de la empresa Aguas del Cesar S.A. E.S.P.
- 6 Recibir toda la información necesaria sobre tramites, servicios y demás aspectos administrativos que faciliten su atención.
- 7 Que se le garantice un manejo confidencial de la información que reciba o a continuación, se relacionan los derechos que le asisten a los ciudadanos con el ánimo de brindar un servicio de calidad y oportunidad. genere la empresa durante el proceso de atención.
- 8 Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
- 9 Presentar actuaciones por cualquier canal disponible en la empresa Aguas del Cesar S.A. E.S.P.
- 10 Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o tramite y obtener copias a su costa de los respectivos documentos.
- 11 Exigir el cumplimiento de las obligaciones que le asisten a la empresa AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P, respecto de su misión institucional.
- 12 Recibir de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia 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.
- 13 Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en las normas.

## DEBERES DEL CIUDADANO FRENTE A LA EMPRESA

- 1 Conocer los deberes que tienen como ciudadanos y usuarios de los servicios de la empresa AGUAS DEL CESAR S.A.E.S.P.
- 2 Acatar la constitución y las leyes
- 3 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.
- 4 Ejercer con responsabilidad sus derechos y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- 5 Diligenciar los formatos establecidos para dar a conocer peticiones, quejas y sugerencias.
- 6 Diligenciar la información básica con respecto a datos personales y canales por los cuales desea que se le de respuesta.
- 7 Realizar las solicitudes ante la empresa con respeto.
- 8 Aportar información cierta para efectos de dar respuestas claras.
- 9 Dar un trato digno y respetuoso a los colaboradores de la entidad.

## VALORES



**DILIGENCIA:** Cumplir con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas al cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia.



**RESPECTO:** Valoramos a cada persona por su dignidad humana, más allá de lo que hace y posee.



**HONESTIDAD:** Actuar siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo sus deberes con transparencia, rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.



**JUSTICIA:** Actuar con imparcialidad garantizando los derechos de las personas con equidad, igualdad y sin discriminación.



**COMPROMISO:** Buscamos la excelencia en todas las acciones, dando siempre lo mejor de nosotros mismos.

## CANALES DE ATENCIÓN:

### PRESENCIAL

En nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 N.º 6A - 15 Barrio Santa Rosa - Valledupar, Cesar - Colombia

#### Lunes a Jueves

(07:45 am - 12:45 pm y 03:00 pm - 06:00 pm)

#### Viernes

(07:45 am - 3:45 m Jornada Continua)

### TELEFÓNICO

A través del PBX (605)-5901167 Tel: (605)-5901166

### VIRTUAL

Chat institucional ingresando a nuestro portal [www.https://aguasdelcesar.gov.co/](https://aguasdelcesar.gov.co/) **opcion Atencion a la Ciudadanía de lunes a viernes en horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.**  
Correo Electrónico de Contacto: [adcsaesp@aguasdelcesar.com.co](mailto:adcsaesp@aguasdelcesar.com.co)  
Correo Electrónico para Notificaciones Judiciales: [notificacionesjudiciales@aguasdelcesar.com.co](mailto:notificacionesjudiciales@aguasdelcesar.com.co)  
Instagram: AguasdelCesar.

### ESCRITO

A través de la recepción de documentos ubicada en la oficinas de la empresa Aguas del Cesar S.A E.S.P, se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en los horarios mencionados anteriormente.

Igualmente por el correo electrónico: [adcsaesp@aguasdelcesar.com.co](mailto:adcsaesp@aguasdelcesar.com.co), o diligenciando el "Formulario de PQRS" disponible en nuestro portal <https://aguasdelcesar.gov.co/>, en el siguiente enlace: <https://aguasdelcesar.gov.co/peticionesquejasyreclamos/> "Registro de PQRS"

Adicionalmente, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias podrán presentarse vía fax, correo postal o utilizando el buzón de sugerencias ubicado en las instalaciones de la Entidad.

Las respuestas a las mismas se realizarán atendiendo a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".