

Carta de trato digno

Derechos y Deberes de los ciudadanos y de las autoridades.

   | @aquaterraespguarne

DERECHOS DE LOS USUARIOS

A continuación se relacionan los derechos que le asisten a los ciudadanos que requieren asesoría, trámites y servicios de la entidad:

1. Ser tratado con respeto y dignidad.
2. Presentar peticiones de manera verbal, escrita, u otros medios de comunicación y sin necesidad de apoderados.
3. 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.aquaterraesp.gov.co.
4. 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.
5. Obtener respuesta rápida a sus peticiones, según los plazos establecidos por ley.
6. 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.

7. Los niños y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos de acuerdo a su interés, con relación a su bienestar personal y protección especial, las cuales tendrán prioridad en el turno.

8. Los niños, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor tendrán prioridad en el turno.

9. Exigir la confidencialidad de su información, atendiendo lo aprobado en la política para el tratamiento de datos personales.

10. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

11. Formular testimonios y aportar documentos o elementos de prueba en cualquier actuación administrativa de la cual tenga interés, para que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir, así mismo, tiene derecho a ser informado sobre el resultado correspondiente.

12. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

DEBERES DE LOS USUARIOS

1. Cumplir la Constitución Política y las leyes.
2. Actuar de acuerdo al principio de la buena fe; dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos.
3. Evitar acciones que demoren los procesos, no dar testimonios ni entregar documentos falsos, no hacer afirmaciones temerarias o amenazantes.
4. Ejercer con responsabilidad sus derechos.
5. Tratar respetuosamente a los servidores públicos.
6. Respetar las filas y/o turnos asignados en el área de atención al usuario.
7. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
8. Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades que puedan ser útiles al momento de la prestación del servicio.
9. Cumplir los protocolos de bioseguridad y auto cuidado de la salud

DEBERES DE LA ENTIDAD EN LA ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todos los ciudadanos.
2. Cumplir la atención, orientación y servicio al ciudadano en los horarios establecidos, previa divulgación del mismo.
3. Recibir peticiones escritas y dar soporte y asesoría requeridos por los ciudadanos.
4. Habilitar los espacios necesarios para la atención cómoda y ordenada de los ciudadanos.
5. Responder la totalidad de las solicitudes presentadas por los ciudadanos de manera oportuna.
6. Propender por el cumplimiento de los protocolos definidos por el Gobierno Nacional en materia de servicio al ciudadano.

RECUERDE:

Las peticiones y requerimientos se pueden hacer a través de los diferentes canales de atención o cualquier otro medio idóneo aprobado por la Empresa de Servicios Públicos Aquaterra.