

CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

La Empresa de Servicios Públicos de Domiciliarios Girón S.A.S. E.S.P., como entidad pública prestadora de los servicios de alcantarillado, se encuentra obligada a atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que presenten los ciudadanos, frente a la prestación de nuestros servicios como entidad pública. A continuación, se relacionan los derechos y deberes que le asisten a los ciudadanos con el ánimo de brindar un servicio de calidad y oportunidad.

DERECHOS

- 1) Ser tratado con respeto y consideración, diligente y confidencial sin discriminación de sexo, raza, ideología, religión, filiación política, condición social o nacionalidad.
- 2) Recibir información precisa, clara y oportuna, dentro de los términos y condiciones legales.
- 3) Recibir atención prioritaria si son mujeres gestantes, es menor de edad, adulto mayor o en estado de indefensión o debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la constitución Política
- 4) Acceder a un nivel superior de decisión, si lo considera necesario.
- 5) Conocer el nombre y cargo del servidor que le atiende.
- 6) Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- 7) 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 tecnológico o electrónicos.
- 8) Presentar peticiones de manera verbal, escrita, u otros medios de comunicación y sin necesidad de apoderados.

- 9) Tener servicio de excelente calidad.
- 10) Exigir confidencialidad de su información.

DEBERES

- 1) Presentar respetuosamente sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- 2) Hacer buen uso de los servicios, de modo que no genere riesgos o se constituya un obstáculo para la prestación a otros miembros de la comunidad.
- 3) Verificar, cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entregan.
- 4) Pagar oportunamente los servicios prestados. En caso de no recibir oportunamente la factura, el suscriptor o usuario debe acercarse a la Empresa para solicitar el duplicado.
- 5) Notificar a la Empresa las fallas que se presenten en los servicios prestados.

Los canales de atención son:

Oficina de atención al cliente: Cra. 22C No. 16 – 02 Portal Campestre II Girón Santander.

Teléfono: (7) 6167964

Correo electrónico: info@gironesp.com

PQRS: <https://gironesp.com/pqr/>