

	<b>CARTA DE TRATO DIGNO</b>	Código: GPI-OPI.MIPG08-210.R1
		Versión: 1.0
		Página 1 de 3

La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta – **Piedecuestana de Servicios Públicos**, en su compromiso por entregar servicios de excelente calidad a los usuarios y en busca de mantener la mejora continua en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, adquiere el compromiso de darle un **trato digno al ciudadano** y ofrecerle con eficiencia los servicios públicos a través de una atención **respetuosa, amable, equitativa y oportuna fortaleciendo la participación y las relaciones con la ciudadanía.**

Con el propósito de garantizar los derechos constitucionales y legales de todos los ciudadanos, la empresa tiene a su disposición canales de comunicación que garantizan el contacto, la atención, y la aplicación de los derechos y deberes de los ciudadanos:

## 1. CANALES DE ATENCIÓN PARA LOS CIUDADANOS

La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta – **Piedecuestana de Servicios Públicos**, tiene la oportunidad de atender a la ciudadanía a través de diversos canales de comunicación, con el fin de que toda persona sin excepción, sea natural o jurídica, pueda interponer peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), frente a la prestación de nuestros servicios como prestadora de servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

### A. ATENCIÓN PRESENCIAL

- Sede Administrativa de la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos
- Oficina (Presencial) de Atención PQRS adscrita a la **Dirección Comercial**
- Cuenta con cuatro (04) módulos para asesoría e información presencial

Empresa: Cra. 8 #12-28, barrio La Candelaria Piedecuesta, Santander

Horario de Atención: Lunes a Viernes 07:30 am a 11:30 am y de 01:30 pm a 05:30 pm

### TELEFÓNICA

Línea Telefónica Atención al Ciudadano PBX 6542300 - 6550058 ext. 109 - Cel. 3167444528. Llamadas y mensajería

Buzón de Sugerencias y/o Felicitaciones (físico en las instalaciones de la empresa)

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 21/07/2025	REVISÓ Director Comercial	FECHA 21/07/2025	APROBÓ Gerente	FECHA 21/07/2025
--	---------------------	------------------------------	---------------------	-------------------	---------------------

## B. ATENCIÓN DIGITAL

- Página Web <http://www.piedecuestanaesp.gov.co/>
- Correo electrónico [servicioalcliente@piedecustanaesp.gov.co](mailto:servicioalcliente@piedecustanaesp.gov.co)
- Área Jurídica: [oficinajuridica@piedecuestanaesp.gov.co](mailto:oficinajuridica@piedecuestanaesp.gov.co)

## 2. DEBERES Y DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

DERECHOS	DEBERES
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ser tratado con respeto, consideración y diligencia sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión y opinión política o filosófica.</li> <li>■ Recibir información precisa, clara, CORRECTA y oportuna dentro de los términos y condiciones legales.</li> <li>■ Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres en estado de embarazo o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.</li> <li>■ Presentar peticiones, quejas y recursos en cualquiera de sus modalidades verbalmente o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Presentar respetuosamente sus peticiones, quejas y reclamos.</li> <li>■ Presentar documentación completa, veraz y actualizada.</li> <li>■ Ejercer con responsabilidad sus derechos y colaborar con el cumplimiento y requerimientos establecidos en las normas vigentes o por la empresa.</li> <li>■ Abstenerse de ofrecer dádiva a los servidores públicos.</li> </ul>

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 21/07/2025	REVISÓ Director Comercial	FECHA 21/07/2025	APROBÓ Gerente	FECHA 21/07/2025
--	---------------------	------------------------------	---------------------	-------------------	---------------------

### **3. DEBERES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PIEDECUESTA – PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS**

- 1 • Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción
- 2 • Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana
- 3 • Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención
- 4 • Establecer un sistema de turnos para la ordenada atención de peticiones, quejas o reclamos
- 5 • Expedir, publicar en un lugar de acceso al público y en la página web de la entidad, la carta de trato digno al usuario, la cual debe actualizarse cada año
- 6 • Tramitar las peticiones que lleguen a la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta, por los canales de atención
- 7 • Atribuir a las dependencias idóneas el trámite de las quejas y reclamos y dar orientación al público
- 8 • Adoptar medios tecnológicos para recibir peticiones y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos, así como para remitir la respuesta o citarlos para notificación personal de una decisión

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 21/07/2025	<b>REVISÓ</b> Director Comercial	<b>FECHA</b> 21/07/2025	<b>APROBÓ</b> Gerente	<b>FECHA</b> 21/07/2025
---	----------------------------	-------------------------------------	----------------------------	--------------------------	----------------------------