

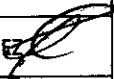
	<b>PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</b>		<b>FO-GP-07</b>
	<b>CARTA DEL TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA</b>		
	Fecha de Actualización: 17-03-2025	Versión: 05	Página 1 de 5

## CARTA DEL TRATO DIGNO A LA CIUDADANIA

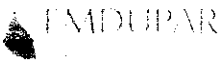
La Empresa de Servicios Públicos de Valledupar EMDUPAR S.A. E.S.P. está comprometida con la prestación eficiente y eficaz de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, con el objetivo de brindarles un trato digno, amable, equitativo, respetuoso y oportuno a través de todos nuestros canales de comunicación, ya que nuestras razones de ser son ustedes, los ciudadanos.

Para lograr este objetivo, es fundamental contar con su participación en el conocimiento y ejercicio de sus derechos y deberes frente a la empresa, los cuales detallamos a continuación:

<b>DERECHOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A ser tratado dignamente por la persona prestadora del servicio.</li> <li>• Presentar peticiones respetuosamente en cualquiera de sus modalidades: verbal, escrita, o por cualquier otro medio idóneo, sin necesidad de apoderado, así como obtener información y orientación acerca de los requisitos establecidos por las disposiciones vigentes para tal efecto.</li> <li>• Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite, y obtener copias a su costa de los respectivos documentos.</li> <li>• Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones dentro de los plazos establecidos para tal efecto.</li> <li>• Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad, conforme al artículo 13 de la Constitución Política.</li> </ul>
-----------------	--

<b>ELABORO:</b> NATALIA MATHIU MONTES 	<b>REVISO:</b> MAURICIO MENDOZA MONTES 	<b>APROBO:</b> JOSE LUIS PALOMINO LOPEZ 
<i>Jefe División de Atención al Usuario y PQR'S</i>	<i>Jefe Gestión Comercial</i>	<i>Agente Especial</i>



	<b>PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</b>		<b>FO-GP-07</b>
	<b>CARTA DEL TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA</b>		
	Fecha de Actualización: 17-03-2025	Versión: 05	Página 2 de 5

<b>DEBERES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acatar la Constitución y la Ley.</li> <li>• 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.</li> <li>• Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia, abstenerse de retirar solicitudes evidentemente improcedentes.</li> <li>• Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.</li> </ul>
----------------	---



EMDUPAR S.A. E.S.P. cuenta con funcionarios capacitados y dispuestos a brindarle un servicio de calidad en forma presencial, telefónica y virtual. Para su comodidad, ponemos a su disposición los siguientes canales de atención para presentar sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias:

Teléfonos: 6055730040 línea 116

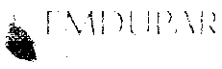
Correo electrónico: [pqr@emdupar.gov.co](mailto:pqr@emdupar.gov.co) - [gestiondocumental@emdupar.gov.co](mailto:gestiondocumental@emdupar.gov.co)

Para charlas educativas sobre procesos de potabilización del agua, disposición de aguas negras, y el uso eficiente y ahorro del agua, comuníquese con el teléfono de nuestra sede principal: 6055730040 línea 116



### CANALES DE ATENCION



<b>ELABORO:</b> NATALIA MATHIU MONTES 	<b>REVISO:</b> MAURICIO MENDOZA MONTES 	<b>APROBO:</b> JOSE LUIS PALOMINO LOPEZ
<i>Jefe División de Atención al Usuario y PQR'S</i>	<i>Jefe Gestión Comercial</i>	<i>Agente Especial</i>



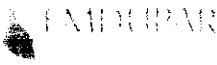
	<b>PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</b>		<b>FO-GP-07</b>
	<b>CARTA DEL TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA</b>		
	Fecha de Actualización: 17-03-2025	Versión: 05	Página 3 de 5

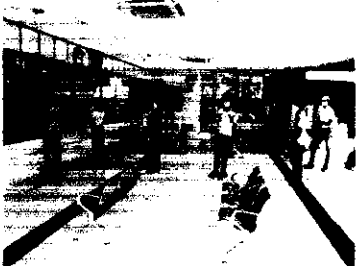

La Empresa de Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado de Valledupar (EMDUPAR S.A.E.S.P.) proporciona diversos canales de atención a través de los cuales los ciudadanos pueden acceder a los trámites, servicios y/o información que la entidad ofrece, garantizando un servicio oportuno y dando respuestas eficaces a las necesidades de los usuarios. A continuación, se presentan los principales canales disponibles:



<p><b>CANAL TELEFONICO</b></p> 	<p>Todos los ciudadanos, sin necesidad de trasladarse al punto de atención pueden acceder a la misma información y orientación sobre tramites y servicios a través de nuestro canal telefónico así:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Línea 116</li> <li>❖ (605) 5730040</li> </ul>
<p><b>CANAL VIRTUAL</b></p> 	<p>El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, su consulta y/o petición, se gestiona dentro de días hábiles, para registrar su necesidades, puede ingresar a través del canal web: <a href="http://www.emdupar.gov.co">www.emdupar.gov.co</a></p> <p>Correos de notificación:</p> <p>Gerencia: <a href="mailto:emdupar@emdupar.gov.co">emdupar@emdupar.gov.co</a>          División de Contratación: <a href="mailto:contratacion@emdupar.gov.co">contratacion@emdupar.gov.co</a>          Gestión Documental: <a href="mailto:gestiondocumental@emdupar.gov.co">gestiondocumental@emdupar.gov.co</a>          División de Producción: <a href="mailto:laboratorio@emdupar.gov.co">laboratorio@emdupar.gov.co</a>          Unidad Asesora Jurídica: <a href="mailto:juridica@emdupar.gov.co">juridica@emdupar.gov.co</a>          División PQR: <a href="mailto:pqr@emdupar.gov.co">pqr@emdupar.gov.co</a></p>
<p><b>CANAL PRESENCIAL</b></p>	<p>Atención Presencial y Canales de Comunicación de la empresa de servicios públicos EMDUPAR S.A. E.S.P.</p> <p>Dirección de la Sede Principal:          Calle 15 # 15-40, Barrio Obrero, Valledupar – Cesar</p> <p>Horarios de Atención:</p>

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
NATALIA MATHIU MONTES 	MAURICIO MENDOZA MONTES 	JOSE LUIS PALOMINO LOPEZ
<i>Jefe División de Atención al Usuario y PQR'S</i>	<i>Jefe Gestión Comercial</i>	<i>Agente Especial</i>

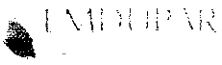


	<b>PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</b>		<b>FO-GP-07</b>
	<b>CARTA DEL TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA</b>		
	Fecha de Actualización: 17-03-2025	Versión: 05	Página 4 de 5

	<p>Lunes a viernes: 08:00 am – 5:00 pm (horario continuo)</p> <p>Sábado: 08:00 am – 12:00 m.</p> <p>En este punto de servicio, los ciudadanos pueden realizar diversos trámites, obtener información detallada sobre el estado de sus solicitudes y recibir atención personalizada para resolver cualquier duda relacionada con los servicios de acueducto y alcantarillado, además contamos con un punto de recaudo dentro de la sala de atención al usuario para que el usuario pueda cancelar la factura del servicio de acueducto y alcantarillado.</p> <p><b>Canales de Información y Respuesta Oportuna:</b></p> <p>A través de la atención presencial en la Sede Principal, los ciudadanos pueden hacer seguimiento a sus trámites y recibir respuestas a sus solicitudes en los plazos establecidos por la ley.</p> <p>Además, EMDUPAR S.A.E.S.P. ofrece la opción de dejar recomendaciones y sugerencias en los buzones de sugerencias ubicados en el primer piso de la sede, lo que contribuye a la mejora continua del servicio.</p> <p><b>Participación Ciudadana:</b></p> <p>Los ciudadanos también pueden interactuar con la entidad a través del siguiente enlace de participación ciudadana:        Participación Ciudadana – EMDUPAR        Este canal está disponible para recibir sugerencias, inquietudes o comentarios sobre los servicios prestados por la empresa, en conformidad con la Resolución 1519/2020.</p>
	<p><b>CANAL ESCRITO</b></p>  <p>Todos los Ciudadanos sin necesidad de intermediarios pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias por escrito a través de la ventanilla de radicación ubicada en la Calle 15 # 15-40, primer piso entrada principal, de 8:00 a.m. a 12:30- 2:30 a 6:00 p.m. (atención durante los días hábiles).</p>

<b>ELABORO:</b> NATALIA MATHIU MONTES  <i>Jefe División de Atención al Usuario y PQR'S</i>	<b>REVISO:</b> MAURICIO MENDOZA MONTES  <i>Jefe Gestión Comercial</i>	<b>APROBO:</b> JOSE LUIS PALOMINO LOPEZ <i>Agente Especial</i>
---	--	--



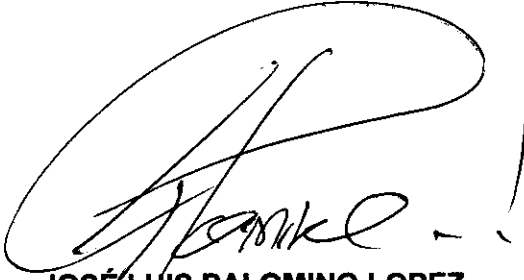
	<b>PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</b>		<b>FO-GP-07</b>
	<b>CARTA DEL TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA</b>		
	Fecha de Actualización: 17-03-2025	Versión: 05	Página 5 de 5

**¡RECUERDA!**

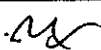

Las Peticiones y requerimientos se pueden hacer a través de los diferentes canales de atención o cualquier otro medio idóneo aprobado por la Empresa de Servicios Públicos de Valledupar EMDUPAR S.A.E.S.P.

Los tramites son Gratuitos y no requieren de Intermediarios.

Atentamente,



**JOSÉ LUIS PALOMINO LOPEZ**  
 Agente Especial EMDUPAR S.A.E.S.P.

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
NATALIA MATHIU MONTES  <i>Jefe División de Atención al Usuario y PQR'S</i>	MAURICIO MENDOZA MONTES  <i>Jefe Gestión Comercial</i>	JOSE LUIS PALOMINO LOPEZ <i>Agente Especial</i>

