

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: MI.COM.DA.08
		APROBADO: 27/04/2021
	CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 01
		PAGINA: 1 de 5

ESTIMADOS CIUDADANOS,

La Implementación de los procesos y procedimientos que están intrínsecos en el área de servicio al cliente de la empresa de servicios públicos domiciliario de Pitalito Empitalito ESP, de acuerdo con su magnitud, requiere que los funcionarios estén capacitados en esta área y que se garantice el cumplimiento de las directrices para recibir, tramitar peticiones, quejas y reclamos sugerencias, así como las felicitaciones de los clientes, funcionarios de la empresa y sociedad en general.

MISIÓN

EMPITALITO E.S.P., es la encargada de suministrar el agua potable, prestar los servicios de aseo y alcantarillado en el sector urbano del municipio de Pitalito, con proyección comercial en otros negocios del sector, logrando estructurar un soporte y plataforma de servicios para el crecimiento urbanístico y empresarial con enfoque de sostenibilidad, generando mejores condiciones de vida a todos los habitantes y usuarios de la ciudad.

VISIÓN

EMPITALITO E.S.P para el 2040; será la empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios más importante y rentable de toda la región Sur colombiana con desarrollo económico y sostenible, que estará en el tiempo garantizando con las estrategias y nuevos negocios, la infraestructura acorde y mejoría de servicios públicos, para incrementar la productividad y competitividad del municipio de Pitalito, como eje del desarrollo agroindustrial y turístico del sur de Colombia.

CODIGO DE INTEGRIDAD DE LA ENTIDAD

- **HONESTIDAD:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia, rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **RESPECTO:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- **COMPROMISO:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **DILIGENCIA:** Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- **JUSTICIA:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.
- **SOLIDARIDAD:** Estoy siempre dispuesto a colaborar en forma desinteresada, para superar las dificultades que se puedan presentar al interior de la entidad, tanto a nivel personal como institucional.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: MI.COM.DA.08
		APROBADO: 27/04/2021
	CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 01
		PAGINA: 2 de 5

- **TOLERANCIA:** Respeto las opiniones, ideas, creencias y actitudes de las demás personas, aunque no coincidan con las nuestras.

PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

- **RESPONSABILIDAD:** Es un valor ético que implica el compromiso de los directivos y funcionarios de EMPITALITO E.S.P., en el cumplimiento de sus funciones y actividades establecidas en la normatividad vigente, en los estatutos de la empresa, en el reglamento interno de trabajo y en el código de ética encaminados a fortalecer la Misión de la empresa y satisfacer las expectativas de los grupos de interés: Clientes, accionistas, proveedores y sociedad en general y la conservación del medio ambiente.
- **TRABAJO EN EQUIPO:** Es un comportamiento pilar en EMPITALITO E.S.P, que busca siempre el crecimiento personal, permitiendo así que sus funcionarios adopten conductas de armonía y trabajo en equipo para una vida laboral saludable.
- **EFICACIA Y EFICIENCIA:** Estamos dispuestos a cumplir oportunamente nuestro compromiso de prestar los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo y alumbrado públicos a la comunidad bajo los principios de austeridad, integridad racionalidad, honestidad y transparencia.
- **SENTIDO DE PERTENENCIA:** Es un comportamiento pilar en EMPITALITO E.S.P, que busca siempre el crecimiento personal, permitiendo así que sus funcionarios adopten conductas de armonía y trabajo en equipo para una vida laboral saludable.
- **LIDERAZGO:** Estamos comprometidos en dar ejemplo, influyendo positivamente en el trabajo de los demás, generando resultados exitosos.
- **CREATIVIDAD:** Nuestra capacidad de generar nuevas ideas, acciones y estrategias novedosas, nos permite transformar nuestro entorno por medios de soluciones originales a los problemas.
- **EXCELENCIA:** Perseguimos incasablemente el éxito en lo que hacemos, por lo que nos exigimos a diario para ofrecer un servicio con calidad.

DERECHOS DE LOS USUARIOS

Se entienden incorporados en el contrato de servicios públicos los derechos que a favor del suscriptor y/o usuario consagra la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, así como los siguientes: A la libre afiliación al servicio y al acceso a la información.

- A ser tratado dignamente por la persona prestadora.
- Al debido proceso, al derecho de defensa y contradicción.
- A no ser discriminado por la persona prestadora de servicios públicos domiciliarios y a recibir trato igualitario.
- A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
- A presentar reclamaciones contra la factura sin que sea obligado al pago de las sumas reclamadas.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: MI.COM.DA.08
		APROBADO: 27/04/2021
	CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 01
		PAGINA: 3 de 5

- A que no se le suspenda o corte el servicio, hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación cuando haya sido presentada por el usuario.
- A la libre elección de la persona prestadora del servicio.
- A la medición de sus consumos reales. La medición de consumos se realizará de conformidad con lo establecido en la ley y la regulación vigente y en ningún caso, habrá lugar al cobro de más de un cargo fijo por cada equipo de micro medición por suscriptor y/o usuario.
- A que se le apliquen los descuentos por el incumplimiento de la persona prestadora para alcanzar las metas de los estándares de servicio a los que se ha obligado en los términos de la Resolución CRA 688 de 2014, o la que la modifique, adicione, aclare o sustituya.
- A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.
- A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo.
- A conocer, en cualquier momento, el estado de los trámites adelantados ante la persona prestadora en los que tengan la condición de interesados y a obtener copias a su costa.
- A no presentar documentos que no sean exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
- A reclamar cuando la persona prestadora aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.
- A reclamar en contra del uso asignado por la persona prestadora al inmueble objeto del servicio.
- A conocer las condiciones uniformes del contrato.
- A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos, para lo cual se deben tener en cuenta las causales que presumen abuso de la posición dominante previstas en el artículo 133 de la Ley 142 de 1994. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.
- A obtener información clara, completa, precisa y oportuna del contenido de las facturas.
- A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos y a obtener respuesta oportuna y completa, de acuerdo con la normatividad vigente.
- A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.
- A recibir la primera factura por concepto de prestación del servicio dentro de los noventa (90) días siguientes a la conexión acompañada de una copia física del contrato de servicios públicos, y a que el cobro que se realice con posterioridad a dicho término se efectúe conforme a lo previsto en el artículo 1.3.21.2 de la Resolución CRA 151 de 2001, o la norma que la modifique, adicione o aclare.
- A que le sea devuelto el medidor cuando sea de su propiedad en los casos en los cuales es necesario su cambio.
- A solicitar a la persona prestadora, la revisión de las instalaciones internas con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, que esta efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: MI.COM.DA.08
		APROBADO: 27/04/2021
	CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 01
		PAGINA: 4 de 5

- En los casos de revisión por anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio de este y visitas técnicas, a solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas, de conformidad con las condiciones previstas en la regulación y en el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 o la norma que la modifique, adicione o aclare.
- A la participación en los comités de desarrollo y control social.
- A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite.
- A que se le afore o se le mida el consumo cuando sea técnicamente posible.
- A que no se le suspenda el servicio, ni se le cobre la reinstalación, cuando demuestre que se realizó el pago.
- A que el prestador mantenga la reserva de sus datos personales y garantice su derecho al habeas data.
- A que la persona prestadora del servicio no reporte a las centrales de riesgo su información sobre el cumplimiento de las obligaciones pecuniarias sin su consentimiento expreso y escrito.
- A conocer los siguientes documentos relacionados con la prestación del servicio:
 - ✓ El contrato de condiciones uniformes en el momento en que se matricula el servicio
 - ✓ El mapa del Área de Prestación del Servicio – APS
 - ✓ Dentro de la cual la persona prestadora se compromete a cumplir los estándares de servicio;
 - ✓ Las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia, así como el avance en el cumplimiento de estas;
 - ✓ Las tarifas vigentes y El Plan de Obras e Inversiones Regulado –POIR.-.

DEBERES DE LOS USUARIOS

Nuestra constitución de 1991 ha creado un nuevo régimen para los servicios públicos domiciliarios. Uno de los objetivos principales es proteger al usuario, que ya no es simplemente el destinatario de los servicios, sino titular de importantes derechos. Para poder ejercer estos derechos, el usuario debe conocerlos y saber cómo aplicarlos.

- Dar al servicio únicamente el uso convenido con la empresa (residencial, comercial o industrial).
- Participar como ciudadanos
- Deber de usar racionalmente los servicios.
- Respetar los sellos de seguridad de los medidores, no entorpecer su buen funcionamiento, lectura y revisiones.
- Velar por el adecuado estado del medidor y de las conexiones.
- Informar al prestador cuando sea necesario reparar o remplazar el medidor
- Abstenerse de realizar por su cuenta la reinstalación o reconexión del servicio.
- Cumplir con el pago oportuno, según plazo establecido en la factura
- Si no recibe la factura en la dirección acordada, el usuario deberá solicitar un duplicado, para cancelar oportunamente.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: MI.COM.DA.08
		APROBADO: 27/04/2021
	CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 01
		PAGINA: 5 de 5

DEBERES COMO CIUDADANO:

- Cumplir con la Constitución y las leyes.
- Presentar solicitudes respetuosas.
- Obrar de acuerdo con el principio de la buena fe, evitando acciones que demoren los procesos o las actuaciones; dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y evitar la insistencia de solicitudes que no son procedentes.
- Tratar con respeto a los servidores públicos.

NUESTROS CANALES DE ATENCIÓN:

PRESENCIAL: Puede acercarse a las instalaciones del Centro de la Empresa de Servicios Públicos de Pitalito EMPITALITO E.S.P ubicado en la carrera 1 N°15-20 piso 1 de lunes a viernes en el horario de 8:00 am - 12:00 pm y de 2:00 pm - 5:00 pm.

POR INTERNET: Puede presentar cualquier petición, queja, reclamo, sugerencia o solicitud a través del siguiente enlace: <https://extranet.com.co/empitalito/Site.aspx?Codigo=D368389F-817B-4485-A1F0-B6C28E5F2532&p=/>

CORREO ELECTRÓNICO: Puede escribir a: contactoempitalito@gmail.com – contacto@empitalito.gov.co

TELÉFONO:

- Atención al usuario: 321 250 0475 – 320 340 5869
- Conexiones Nuevas: 322 789 2314
- Servicio Aseo: 322 964 1176
- Cartera: 314 298 9502
- Línea Móvil & WhatsApp: 321 250 0475

JUDICIALES: notificacionesjudicialesep@gmail.com - notificacionesjudiciales@empitalito.gov.co

ORIGINAL FIRMADO

CAROLINA CALDERON VALDERRAMA
Gerente