

## Deberes de nuestros ciudadanos - usuarios - clientes

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. Cumplir con el contrato de condiciones uniformes de los diferentes servicios que ofrece la EMSER E.S.P.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.
5. Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos, trámites y /o servicios.
6. Informarse sobre los requisitos del trámite y/o servicio que va a solicitar.
7. Cumplir con todas las condiciones, obligaciones y restricciones que impone la norma de trámite y de servicio.
8. Comunicar oportunamente a la entidad el cambio de domicilio.
9. Sugerir mejoras a los procesos de servicio e informar los errores que detecte, en forma fundamentada.
10. Adoptar las seguridades necesarias para proteger la información que suministra la entidad.
11. Cumplir con los requerimientos técnicos necesarios para acceder a los servicios empleando las tecnologías de información y comunicaciones.
12. Cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entregan.
13. Seguir los procedimientos de atención establecidos por la institución para cada trámite y/o servicios.
14. Conocer plazos para cancelar los servicios
15. Verificar el documento que se le entrega.
16. Respetar el orden dentro de las oficinas de la Empresa.
17. Mantener la confidencialidad que se le solicite con relación a las condiciones del trámite y/o servicio.

*El incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por la administración como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el particular. Empero podrá dar lugar a las sanciones penales, disciplinarias o de policía que sean del caso según la ley.*



comprometidos con el medio ambiente



EMSER E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos del Ecuador  
Calle 10 de Agosto, Quito  
Telf: 02-2222222

## **CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO**

De acuerdo con el modelo de Servicio de la EMSER E.S.P. y de conformidad con lo establecido en el numeral 5° del artículo 7 del Nuevo código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), a continuación se relacionan los derechos de nuestros ciudadanos clientes y los medios con los que garantizamos su efectividad:

### **Derechos del Ciudadano:**

1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad del ser humano.
2. Recibir atención personalizada durante cuarenta (40) horas a la semana.
3. Tener igualdad de trato y acceso a las instalaciones y servicios, y no ser discriminado por ninguna causa.
4. Ser atendido siempre que hubiere ingresado a las oficinas dentro del horario normal de atención.
5. Exigir la reserva de su información
6. Recibir atención especial y preferente a los grupos de valor entendiéndose este por medición estadística, mediante la cual se pueden clasificar y asociar conjuntos de personas con características similares, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
7. Contar con espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada (a través de ventanilla única).
8. Exigir el cumplimiento de las funciones de los servidores públicos.
9. Conocer, salvo estricta reserva legal, el estado de sus solicitudes o trámites y obtener copias de documentos a su costa.
10. Presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos, así como obtener información correcta y actualizada sobre los requisitos que las normas vigentes exigen para adelantar cualquier actuación o trámite ante la Emser esp..
11. Recibir respuesta oportuna y efectiva a las peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos presentados dentro de los plazos establecidos por la ley.
12. Presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos por cualquiera de los medios tecnológicos o electrónicos disponibles en la entidad, aún por fuera de los horarios de atención al público.
13. Exponer argumentos y aportar documentos y otros elementos de prueba en sus actuaciones y/o trámites, en las que se le reconozca la calidad de interesado, a que los mismos sean valorados y tenidos en cuenta al momento de decidir y a que se le informe sobre el resultado de su actuación y/o trámite en el procedimiento correspondiente.
14. Recibir oficialmente las disculpas en caso de errores cometidos por la entidad.
15. Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las leyes

#### **Nuestros Canales de atención:**

Presencial en nuestro punto de contacto, fijo y/o móvil y en la página web por medio de un chat en línea.

#### **Presencial, Telefónico y Virtual:**

- Dirección: Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 Libano Tolima
- Página Web: <https://www.emseresp.com>
- E – mail: [pqr@emseresp.com](mailto:pqr@emseresp.com)
- Teléfono: (8) 256 4353 - (8) 256 1211
- Líneas de emergencia: 3102006133-3209002615



comprometidos con el medio ambiente



**EMSER E.S.P.**  
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA