



CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANIA



EMPIENDAMO
E.S.P
SU EMPRESA AMIGA

Apreciada ciudadanía:

En la EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PIENDAMÓ EMPIENDAMÓ E.S.P., trabajamos para ustedes y nos comprometemos a ofrecer un servicio de calidad, enfocado en el respeto, la equidad y la responsabilidad con nuestros usuarios y el medio ambiente.

Con el propósito de garantizar los derechos constitucionales de toda la ciudadanía, presentamos nuestra carta de Trato Digno, en la que establecemos los principios que guían nuestra relación con los ciudadanos y usuarios de nuestros servicios

Nuestros compromisos:

1. Respeto y Dignidad: Garantizamos un trato respetuoso y considerado en todas nuestras interacciones. Cada usuario será atendido con dignidad, sin discriminación por razones de raza, género, edad, condición económica, creencias religiosas o cualquier otra condición.
2. Atención oportuna y eficiente: Nos comprometemos a responder a las solicitudes y necesidades de manera eficiente, brindando soluciones rápidas y adecuadas a las inquietudes relacionadas con la prestación del servicio público (acueducto, alcantarillado y aseo).
3. Información clara y transparente: Nos esforzamos en proporcionar información precisa, comprensible y completa sobre nuestros servicios prestados. Cualquier cambio o interrupción del servicio será informado con la debida antelación, a través de nuestros canales de comunicaciones oficiales.

Su Empresa Amiga

Sede Administrativa y Planta de Tratamiento: Barrio San Cayetano, Piendamó, Cauca

www.empiendamoesp.com Correo electrónico: empiendam@piendam-cauca.gov.co

Celular 318 626 82 37





4. Confidencialidad de los datos personales: Garantizamos la protección de sus datos personales conforme a la legislación vigente, evitando el uso indebido o no autorizado de la información que nos confían.
5. Resolución de quejas y reclamaciones: Contamos con canales accesibles para recibir, gestionar y resolver las PQRS de manera justa y en los plazos establecidos por la ley. Sus inquietudes y sugerencias son una oportunidad para mejorar nuestros servicios.
6. Facilidad de pago: Ofrecemos canales accesibles para el pago de las facturas y tenemos la disposición de escuchar y ofrecer soluciones ante las solicitudes de usuarios que presenten mora y quieran normalizar su situación, dentro del marco legal vigente.
7. Compromiso con el medio ambiente: Nos comprometemos a gestionar los recursos naturales de manera sostenible, promoviendo el cuidado del agua y del medio ambiente en todas nuestras operaciones y en nuestra relación con la comunidad.

Derechos de los usuarios:

1. Derecho a un servicio de agua potable de calidad y en condiciones adecuadas.
2. Derecho a recibir facturación clara y comprensible.
3. Derecho a presentar quejas y recibir respuesta oportuna.
4. Derecho a recibir atención digna y sin discriminación.
5. Derecho a la protección de sus datos personales.

Su Empresa Amiga

Sede Administrativa y Planta de Tratamiento: Barrio San Cayetano, Piendamó, Cauca
www.empiendamoesp.com Correo electrónico: empiendam@piendam-cauca.gov.co
Celular 318 626 82 37





Deberes de los usuarios:

1. Cumplir con el pago oportuno de los servicios recibidos.
2. Hacer uso responsable de los servicios públicos (acueducto, alcantarillado y residuos sólidos).
3. Reportar oportunamente cualquier irregularidad o daño en el sistema de acueducto u/o alcantarillado
4. Respetar las normas y disposiciones legales vigentes.
5. Ejercer con responsabilidad sus derechos.
6. Abstenerse de realizar conexiones ilegales y respetar las instalaciones del sistema, evitando cualquier acción que afecte su funcionamiento o legalidad.

La EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PIENDAMÓ EMPIENDAMÓ E.S.P., cuenta con personal capacitado, que están a disposición de brindar un servicio de alta calidad, de manera virtual, telefónica o personal.

Si desea obtener más información sobre nuestros tramites y servicios o manifestar alguna PQRS, lo invitamos a visitar nuestra página web www.empiendamoesp.gov.co

Agradecemos su confianza en el Empiendamó E.S.P y nos comprometemos a seguir mejorando cada día para ofrecerles un servicio de calidad, con total respeto hacia sus derechos.

Cordialmente

YONI OLMEDO RODRIGUEZ CASTRO
Gerente

Su Empresa Amiga

Sede Administrativa y Planta de Tratamiento: Barrio San Cayetano, Piendamó, Cauca
www.empiendamoesp.com Correo electrónico: empiendam@piendam-cauca.gov.co
Celular 318 626 82 37



