



CARTA DE TRATO DIGNO
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SANTANDER S.A. E.S.P. – ESANT S.A. E.S.P.

Con el propósito de fortalecer la interacción directa con la ciudadanía y garantizar los derechos constitucionales y legales, la Empresa de Servicios Públicos de Santander S.A. E.S.P. – ESANT S.A. E.S.P. se compromete a asegurar que el trato a todos nuestros clientes, suscriptores, usuarios y comunidad en general sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente, prestando servicios con calidad y oportunidad. Para ello, establece los siguientes elementos:

CANALES DE ATENCIÓN

PRESENCIAL / ESCRITA

<i>Oficina principal</i>	<i>Sedes</i>
<i>Calle 36 # 31-39 Oficina 131 Centro Empresarial Chicamocha Bucaramanga, Santander</i>	<i>Carrera 5ª # 1-41 Los Santos, Santander</i>

TELEFÓNICA

<i>Oficina principal</i>	<i>Sedes</i>
<i>PBX (607) 7000420 Bucaramanga, Santander</i>	<i>3108542030 Los Santos, Santander</i>

VIRTUAL

<i>Sitio web</i>	<i>Correo electrónico</i>	<i>Redes sociales</i>
www.esant.com.co	ventanilla.unica@esant.com.co	Facebook: EsantSantanderPDA Instagram: @santanderesant X: EsantSantander

RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE PQRS

A través de la ventanilla de recepción de documentos ubicada en la oficina principal se pueden radicar peticiones, quejas, reclamos, recursos, sugerencias, solicitudes y denuncias por actos de corrupción. Igualmente, por el correo electrónico: ventanilla.unica@esant.com.co, o diligenciando el formulario de PQRSF disponible en el sitio web de la entidad en el siguiente enlace: <https://www.esant.com.co/atencion-al-ciudadano/pqrsd>

Las respuestas a las mismas se realizarán atendiendo a lo establecido en la normatividad vigente aplicable y en el Procedimiento de correspondencia y gestión de PQRS (PR-RGV-PQR-001).

DERECHOS Y DEBERES COMO CIUDADANO

Derechos	Deberes
• Ser tratado con respeto y dignidad • Presentar peticiones verbales, por escrito o por cualquier otro medio de comunicación y sin necesidad de apoderado, es decir, de otra persona que lo represente. • Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos por la ley. • Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los trabajadores y/o contratistas. • Obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para dar trámite a la solicitud.	• Cumplir con la constitución y las leyes. • Presentar solicitudes de manera respetuosa. • Obrar de acuerdo con el principio de la buena fe, evitando acciones que demoren los procesos o las actuaciones; dar testimonios veraces y entregar documentos que sean necesarios. • Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar que las nuevas radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten la agilidad de respuesta de los mismos. • Tratar con respeto a los trabajadores y contratistas.

DEBERES DE LA ENTIDAD

- Adoptar medios tecnológicos para recibir y gestionar las peticiones de los usuarios.
- Dar un trato respetuoso con esmero y rapidez.
- Atender primero a las personas en situación de priorización.
- Atender personalmente a los usuarios en dependencias especializadas.
- Tramitar todas las solicitudes que sean presentadas a la entidad.