



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

Oficina principal	Sedes	
Calle 36 # 31-39 Oficina 131 Centro Empresarial Chicamocha Bucaramanga, Santander	Calle 3 # 3-58 Centro Casa de Cultura Enciso, Santander	Carrera 5ª # 1-41 Los Santos, Santander

#### TELEFÓNICA

Oficina principal	Sedes	
PBX (607) 7000420 Bucaramanga, Santander	3108586534 Enciso, Santander	3108542030 Los Santos, Santander

#### VIRTUAL

Sitio web	Correo electrónico	Redes sociales
<a href="http://www.esant.com.co">www.esant.com.co</a>	<a href="mailto:ventanilla.unica@esant.com.co">ventanilla.unica@esant.com.co</a>	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](mailto: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/contacto-pqr/>



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

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
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ser tratado con respeto y dignidad</li><li>• 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.</li><li>• Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos por la ley.</li><li>• Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los trabajadores y/o contratistas.</li><li>• Obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para dar trámite a la solicitud.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cumplir con la constitución y las leyes.</li><li>• Presentar solicitudes de manera respetuosa.</li><li>• 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.</li><li>• 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.</li><li>• Tratar con respeto a los trabajadores y contratistas.</li></ul>

### 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.