

## CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO

Estimado usuario:

Para EMCALI EICE ESP, el trato respetuoso, considerado, diligente y equitativo para todos sus usuarios, es una prioridad, por ello se ha conformado un equipo de trabajo competente para garantizarle una atención cálida, humana y eficiente.

Por lo anterior y en cumplimiento a lo establecido por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, EMCALI EICE ESP, expide la carta de trato digno al usuario, con el fin de fortalecer la interacción de la administración con sus clientes y garantizando su derecho a:

1. *Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.*

*Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.*

2. *Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.*
3. *Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.*
4. *Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.*
5. *Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.*
6. *Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.*
7. *Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.*
8. *A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.*
9. *Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.*

Fuente: Ley 1437 de 2011, artículo 5.



## CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO

Correlativamente con los derechos que les asisten, las personas tienen, en las actuaciones ante las autoridades, los siguientes deberes:

1. *Acatar la Constitución y las leyes.*
2. *Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.*
3. *Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.*
4. *Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.*

Fuente: Ley 1437 de 2011, artículo 6.

Igualmente y con el fin de dar cumplimiento a los deberes en la atención al público, EMCALI EICE ESP, ha dispuesto los siguientes canales de atención:

Consulta mapa de ubicación	Marca 177 ó desde otros operadores (2) 5240177	<a href="http://www.emcali.com.co">www.emcali.com.co</a> <a href="https://www.facebook.com/EmcaliEiceEsp/">www.facebook.com/EmcaliEiceEsp/</a>
<b>Personalizado</b>	<b>Telefónico</b>	<b>Virtual</b>
		

