

DEBERES

Nuestros suscriptores, usuarios y/o usuarios potenciales tienen DEBER de:

- ✓ Acatar los mandatos constitucionales y legales vigentes.
- ✓ Conocer, acatar y respetar los procesos, procedimientos y requisitos de atención al público, previamente establecidos por EMPAS S.A., los cuales se encuentran disponibles a través de los diferentes mecanismos de atención.
- ✓ Obrar conforme al principio de buena fé, 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.
- ✓ Notificar a EMPAS S.A., sobre la existencia de posibles fallas en el servicio, cuando éstas se presenten.
- ✓ Ejercer con responsabilidad sus derechos o en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- ✓ Prestar un trato respetuoso con los servidores públicos



PUNTOS DE ATENCIÓN

BUCARAMANGA

Calle 24 # 23- 68 Barrio Alarcón

FLORIDABLANCA

Carrera 36 # 197-130 Centro
Comercial Paragüitas Local A-31

LÍNEAS DE ATENCIÓN

 PBX: 607 605 9370

 350 554 2730



WWW.EMPAS.GOV.CO

Carta Trato Digno al Usuario



EMPAS[®]
EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO
DE SANTANDER S.A. E.S.P.

EMPAS S.A. cuenta con personal idóneo que brinda atención especial en el trato de servicio al cliente, con una asistencia digna y respetuosa a los suscriptores, usuarios y/o usuarios potenciales.

Además, de los mecanismos jurídicos para hacer valer sus derechos, basados en los principios constitucionales y legales del ordenamiento jurídico colombiano, contando con los siguientes canales de comunicaciones.

PRESENCIAL

El área de Servicio al Cliente atiende al público en:

✓ **Bucaramanga**
Calle 24 # 23-68 Barrio Alarcón

✓ **Floridablanca**
Carrera 36 # 197-130 local A-31 Centro Comercial Paragüitas

Horario de atención: Lunes a Viernes
7:00 a.m. a 12:00 m 1:00 p.m. a 4:30 p.m.

VIRTUAL

Mediante los canales publicados en la página web institucional www.empas.gov.co en la barra: Atención al cliente, Tramitar PQR

Correo electrónico: contactenos@empas.gov.co

WhatsApp: 350 554 2730 **PBX:** 607 605 9370

Horario de atención: Lunes a Viernes
7:00 a.m. a 12:00 m 1:00 p.m. a 4:30 p.m.

ESCRITO

A través del servicio de la Ventanilla de Radicación y Correspondencia en la sede administrativa de **Bucaramanga**

Calle 24 # 23-68 Barrio Alarcón

Horario de atención: Lunes a Viernes
7:00 a.m. a 12:00 m 1:00 p.m. a 4:30 p.m.

DERECHOS

Recibir un trato respetuoso, considerando y diligente por parte de los trabajadores de EMPAS S.A., sin distinción alguna por razones de género, raza, religión, afinidad política o cualquier otra razón que afecte la dignidad humana, en virtud de nuestras políticas de inclusión social.

✓ Obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación de servicio.

✓ Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal, por escrito o a través de la página web www.empas.gov.co, así como obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

✓ Conocer el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias de los respectivos documentos, salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos en la Constitución y la Ley.

✓ Que sean tramitadas de forma oportuna y diligente las peticiones radicadas por los medios dispuestos por la Empresa.

✓ Que se adopten todos los medios tecnológicos posibles para la recepción, trámite y resolución de las PQR y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de ellos.

✓ La libre elección del prestador del servicio.

✓ Disponer de formatos gratuitos para la presentación de Peticiones, Quejas o Recursos, así como de Contratos de Condiciones Uniformes para la prestación del servicio público domiciliario de alcantarillado.

✓ Los demás derechos previstos en la Constitución, la Ley y el Contrato de Condiciones Uniformes.