



Carta de trato digno

Respetados ciudadanos y ciudadanas:

VALLECAUCANA DE AGUAS S.A E.S.P. está comprometida en ofrecer un trato digno a los ciudadanos con el objetivo de contribuir a crear un mejor Estado, consolidando los mecanismos de participación y mejorando los procesos administrativos bajo los principios de eficiencia, eficacia y transparencia, en función de satisfacer los intereses de los ciudadanos. Es así que en cumplimiento de lo establecido en el nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011, nos complacemos en brindarle un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin diferenciación alguna. Motivo por el cual les queremos dar a conocer sus derechos, deberes y los medios que tenemos a disposición para garantizarlos:

Derechos:

1. A recibir un trato digno, con respeto y con la consideración debida a su dignidad.
2. A ejercer el derecho de petición de manera gratuita y sin necesidad de apoderado.
3. A presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo.
4. A obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos en la Ley.
5. A ser informado sobre la gestión realizada a su solicitud.
6. A ser recibidas de forma prioritaria las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental.
7. 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.
8. A presentar los recursos conforme al CPA y de lo CCA.
9. A exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
10. A cualquier otro derecho que le reconozcan la Constitución y las leyes.

Deberes:

En virtud a lo establecido en el artículo 6° de la Ley 1437 de 2011, los deberes de los ciudadanos son:

1. Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.

2. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
3. Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
4. Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
5. Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores de la Vallecaucana de Aguas SA ESP
6. Acatar la Constitución y las leyes.

Todas las dependencias de la Vallecaucana de Aguas S.A E.S.P. trabajan unidas y orientadas a fortalecer la relación entre los ciudadanos y la administración; se ocupan de recibir y gestionar cada una sus consultas, solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, siempre comprometidas a solucionar cada requerimiento dentro de los tiempos estipulados por la Ley.

Medios de contacto (canales de atención):

Para que usted como ciudadano pueda ejercer su derecho, Vallecaucana de Aguas S.A E.S.P. cuenta con personas idóneas y dispuestas a brindar un servicio que cumpla con sus expectativas frente a la información, trámites y servicios en la Entidad, disponemos de los siguientes medios o canales de comunicación para su atención:

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO
Atención presencial	Correspondencia	Avenida 8Norte #2aAN-147	Lunes a jueves de 8 am – 12:30 pm y de 1:30 a 5:30 pm Viernes de 7:30 am – 12:30 pm y de 1:30 a 4:30 pm
	Atención al usuario		
Atención telefónica	PBX	(+57) (602) 6653810 - 665 3929	
Atención virtual	Correo electrónico	Contacto@eva.gov.co	
	Notificaciones Judiciales	Juridico@eva.gov.co	