

# CARTA DE TRATO DIGNO

Con el propósito de establecer una interacción directa con la ciudadanía y con el fin de garantizar los derechos constitucionales y legales, AGUAS DEL MAGDALENA S.A. E.S.P., se compromete a vigilar y asegurar que el trato a todos nuestros usuarios sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente y a garantizarle a los ciudadanos un servicio con calidad y oportunidad a través de los siguientes canales de atención:

**Presencial:** En nuestras oficinas ubicadas en la ciudad de Santa Marta en la Calle 24 No 3-99, Edificio Bogotá Of. 1102 en jornada de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 6:00 p.m.

**Telefónico:** (065) 4234834 –4304477-3165

**Virtual:** Ingresando a nuestro portal [www.aguasdelsmagdalena.com](http://www.aguasdelsmagdalena.com),

**Facebook:** <https://facebook.com/aguasdelsmagdalena1>.

**RED “X”:** @aguasdelsmag

**INTAGRANT:** aguasdelsmag

**Escrito:** A través de la recepción de documentos ubicada en la la Calle 24 No 3-99, Edificio Bogotá Of. 1102, se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción en jornada lunes a viernes de 7:30 a.m. a 6:00 p.m.

**Correo electrónico:** [amg@aguasdelsmagdalena.gov.co](mailto:amg@aguasdelsmagdalena.gov.co), o diligenciando el “Formulario de PQRS” disponible en nuestro portal <https://web.aguasdelsmagdalena.com/contact/>, en el siguiente enlace: Servicio al Ciudadano “Formule su PQRS”. Adicionalmente, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias podrán presentarse vía fax, correo postal o utilizando el buzón de sugerencias ubicado en las instalaciones de la Entidad.

A continuación se relacionan los derechos que le asisten a los ciudadanos con el ánimo de brindar un servicio de calidad y oportunidad. 1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana. 2. Obtener información y orientación sobre los temas de competencia de la Función Pública. 3. Presentar actuaciones por cualquier canal disponible en la Función Pública. 4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias a su costa de los respectivos documentos. 5. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en las normas. Por regla general toda petición se resolverá dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. Excepcionalmente: a) Derecho de petición entre autoridades: 10 días hábiles b) Petición de copias: 10 días hábiles c) Derecho de petición de consulta: 30 días hábiles d) Peticiones incompletas y desistimiento tácito: 10 días hábiles e) Peticiones sin competencia: 5 días hábiles



f) Peticiones de información 10 días hábiles 6. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado. 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 de Colombia. 8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas. 9. Formular alegaciones y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés a que dichos documentos sean valorados o 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.

