

CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO

SEÑOR USUARIO DE CONFORMIDAD CON LA CONSTITUCION POLITICA, LA LEY 1437 DE 2011 Y LA LEY 142 DE 1994, USTED TIENE DERECHO A:

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o a través de nuestra pagina Web **www.amb.com.co** , así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO



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. Que no se le exija el pago de la factura como requisito para la presentación de una reclamación y a recibir una nueva factura, que no contenga los valores objeto de controversia.

CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO



3. 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 acueducto.

4. Interponer recursos de Apelación en subsidio de reposición contra los actos que resuelven la petición inicial.

CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO



5. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.

6. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.

7. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones dentro de los 15 días hábiles a partir de su presentación.

CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO



8. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.

9. 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.

CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO



10. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

11. 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.

CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO



12. Exigir atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.

13. Ser atendido, si ingreso a las oficinas dentro del horario normal de atención.

14. Que la Empresa disponga de un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos.

CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO



15. Disponer de medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.

16. Contar con espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.

17. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

Cordialmente,

ZORAIDA ORTIZ GOMEZ
Gerente General