

## **CARTA DE COMPROMISO CON EL TRATO DIGNO**

Para EMPRESAS VARIAS DE MEDELLÍN S.A. E.S.P. prestar un buen servicio, significa atender de manera oportuna, completa y cálida, a nuestros clientes y usuarios, generando una relación de confianza y transparencia, con la entrega de información veraz y actual de las actividades cumplidas. Atendiendo con efectividad las peticiones, quejas, reclamos y recursos y sugerencias, relacionadas con las necesidades de clientes y usuarios y la comunidad en general. Considerando que la atención es una prioridad y cada uno merece atención especial, razón por la cual ponemos a disposición, los derechos y deberes de los usuarios de los servicios de aseo, acorde con la ley 142 de 1994, la cual establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y el decreto 1842 de 1991 que reglamenta la prestación de los servicios mencionados.

Con lo anterior, EMVARIAS se acerca a ti y en cumplimiento de sus valores institucionales “CALIDEZ, RESPONSABILIDAD Y TRANSPARENCIA” y como filial el Grupo EPM, aporta a la sostenibilidad de la ciudad, ofreciendo un trato digno, respetuoso y transparente, bajo los principios de eficiencia y eficacia en la gestión de la atención de clientes y usuarios, buscando siempre incrementar su nivel de satisfacción frente al servicio público domiciliario de aseo.

Con el propósito de ofrecer a las personas un trato digno, damos a conocer los derechos y deberes relacionados con las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que presenten a EMVARIAS.

### **DERECHOS DE LAS PERSONAS ANTE EMPRESAS VARIAS DE MEDELLÍN S.A E.S.P.**

1. Presentar peticiones en cualquiera de los canales de atención al usuario de manera gratuita, de forma verbal o escrita, o por cualquier otro medio idóneo; tecnológico o electrónico disponible en Emvarias.
2. Obtener información y orientación acerca de los requisitos para presentar un derecho de petición y de los trámites y servicios que la Empresa ofrece de acuerdo a la normatividad y regulación vigente.
3. Conocer el estado del trámite de su PQRS, obtener información, registros, archivos públicos de acuerdo con lo dispuesto en la Constitución y las leyes, salvo los de reserva legal.
4. Obtener respuestas oportunas, según los plazos estipulados por la ley.
5. Ser tratado con el respeto y consideración a la dignidad humana y de la persona.
6. Recibir atención especial y preferencial 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. Formular testimonios y aportar documentos o elementos de prueba en cualquier actuación administrativa de la cual tenga interés, para que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por la Entidad al momento de decidir, así mismo, tiene derecho a ser informado sobre el resultado correspondiente a su solicitud.
9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes

#### **DEBERES DE LAS ACTUACIONES DE LAS PERSONAS ANTE EMPRESAS VARIAS DE MEDELLÍN S.A E.S.P**

Cumplir la Constitución y las Leyes.

1. Actuar bajo el principio de la buena fe, dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos, evitar acciones que demoren los procesos, no dar testimonios ni entregar documentos falsos, no hacer afirmaciones temerarias o amenazantes.
2. Suministrar toda la información necesaria para que la Entidad pueda pronunciarse de fondo ante la petición o queja.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los funcionarios de Empresas Varias de Medellín.
5. Ejercer con responsabilidad sus derechos.
6. Respetar los turnos asignados en los canales de atención al ciudadano.
7. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio.

#### **Medios disponibles para la atención al ciudadano**

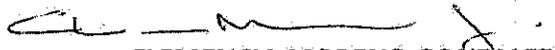
En Emvarias deseamos que nuestros usuarios cuenten con una atención especial cercana, respetuosa, oportuna, confiable; una experiencia memorable que construimos día a día; para ello puede consultar nuestros servicios, solicitar orientaciones, presentar sus requerimientos en los siguientes canales de atención:

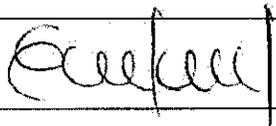
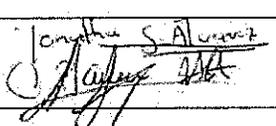
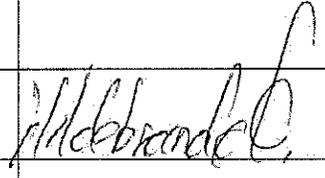
**PRESENCIAL:** Sótano del Edificio Inteligente,  
Carrera 58 42 125  
Teléfono 380 06 49

**TELEFONICO:** Línea amiga del aseo 444 56 36, 018000410400  
Línea Corporativa Emvarias 380 06 00

**ESCRITO:** A través de los siguientes correos electrónicos:  
[reclamos@emvarias.com.co](mailto:reclamos@emvarias.com.co)  
[contacto@emvarias.com.co](mailto:contacto@emvarias.com.co)

**VIRTUAL:** Página web: [www.emvarias.com.co](http://www.emvarias.com.co)  
Enlace: <http://www.emvarias.com.co/clientes-usuarios/>

  
**CLEMENCIA MORENO GONZALEZ**  
Gerente (E)

TRAZABILIDAD			
DETALLE	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>CARGO</b>	Profesional 2, Servicio al Cliente	Profesional 3, Desarrollo Organizacional  Profesional 4, Gestión Jurídica  Profesional Comunicaciones	Jefe de Área Gestión Operativa
<b>NOMBRE</b>	Eliana María Uribe V.	Olga Lucía Ruíz B. Yaneire Velásquez A. Jonathan Smith Álvarez	Hildebrando Quintero H.
<b>FIRMA</b>			
<b>FECHA</b>	9 de abril de 2019	9 de abril de 2019	9 de abril de 2019