

CARTA DEL TRATO DIGNO AL USUARIO

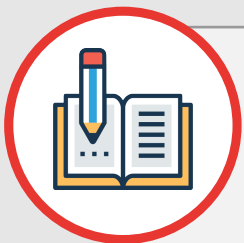
Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P. le invita a conocer su Carta de Trato Digno al Usuario, esta publicación tiene el propósito de fortalecer la interacción con los clientes, satisfacer sus expectativas, creando un ambiente de confianza y credibilidad, a través del cual se garantiza a nuestros usuarios un servicio con calidad y oportunidad.

Este documento se apoya en el cumplimiento del numeral 5 del artículo 7° de la Ley 1437 de 2011, enfocada en el reconocimiento y garantía de los derechos constitucionales y legales que tiene como compromiso ético brindar una atención digna a los ciudadanos.



DERECHOS

- Recibir un trato digno, respetuoso y amable sin discriminación alguna.
- Presentar peticiones de manera verbal, escrita o por cualquier otro medio dispuesto sin necesidad de apoderados.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz de sus peticiones en los tiempos establecidos.
- Recibir información clara, precisa y veraz sobre los requisitos vigentes.
- Conocer el estado de su trámite.



DEBERES

- Obrar conforme al principio de buena fe.
- Presentar respetuosamente las peticiones, quejas y reclamos con la documentación completa y actualizada.
- Observar un trato digno con los servidores públicos (funcionarios).
- Abstenerse de ofrecer dádivas a los servidores públicos.
- Respetar los turnos y la prioridad en la atención.

Adicional a lo manifestado en este documento, se encuentran “Los Derechos y Deberes de los Usuarios”, los cuales se encuentran publicados en el botón de Transparencia de la página web de la empresa.



<https://www.veolia.com.co/monteria/transparencia>

