

CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

Un cordial saludo de parte de la Empresa de Desarrollo Sostenible del Oriente - EDESO.

“Para nuestra entidad la transparencia, el respeto y el buen trato es lo más importante y para ello hemos conformado un equipo competente, confiable y dispuesto a dar lo mejor de sí para prestar un servicio a la comunidad.”

La Empresa EDESO, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, en el plan anticorrupción y atención al ciudadano, en cumplimiento del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo expide y hace visible la carta de trato digno al usuario, donde especifica todos los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente y con el propósito de fortalecer la interacción de la EDESO con la comunidad y se compromete a brindarle un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna, garantizando sus derechos a:

- Brindar un trato digno a las personas con quienes interactuemos.
- Dar atención especial y preferente a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta, tal como lo dispone el artículo 13 de la Constitución Política. Para este propósito, los funcionarios de la Empresa Edeso atenderán a dichos usuarios de forma prioritaria.
- Escuchar y opinar sin gritar, ni maltratar a nadie.
- Promover la sana convivencia al interior de la organización, de la familia y de la comunidad.
- Ser responsables de lo que hacemos y expresamos.
- Cuidar mi presentación personal, recordar que soy la imagen de la institución.



Carrera 54 No. 56-162, Vía Fontibón.
PBX: 520 4060 ext 1800. Directo: 520 4569
NIT: 900.974.762 - 8 | Código Postal 054040
Rionegro - Antioquia.



- Cuidar mi presentación personal, recordar que soy la imagen de la institución.
- Emplear un lenguaje claro, conciso, sencillo, cortés y sin tecnicismos.
- Saludar "Buen día", "Buena tarde", "Buena noche".
- Identificarnos con nombre y cargo, clara y reiteradamente durante toda la interacción con los clientes.
- Llamar al cliente o compañero de trabajo por su nombre, anteponiendo Señor, Señora, Señorita, Joven.
- Utilizar un tono de voz y lenguaje corporal adecuados.
- Mantener el mayor contacto visual posible, sin incomodar al usuario.
- Evitar el uso de dispositivos electrónicos cuando se esté interactuando con el usuario.
- Ofrecer a cada usuario el tiempo adecuado aunque ya sea hora de salir.
- Actuar en forma proactiva, más que reactiva.
- Dar las gracias por utilizar mi servicio.
- Despedirme e invitarlo a regresar si tiene la necesidad de ello, "estamos para servirle siempre".
- A presentar derechos de petición verbales, escritos o por cualquier otro medio; a conocer el estado del trámite de los derechos de petición presentados, así como a obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos por la constitución y la ley; Por regla general toda petición se resolverá dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. Excepcionalmente:



Carrera 54 No. 56-162, Vía Fontibón.
PBX: 520 4060 ext 1800. Directo: 520 4569
NIT: 900.974.762 - 8 | Código Postal 054040
Rionegro - Antioquia.



www.EDESO.gov.co

1. Derecho de petición entre autoridades: 10 días hábiles.
2. Petición de copias: 10 días hábiles.
3. Derecho de petición de consulta: 30 días hábiles.
4. Peticiones incompletas y desistimiento tácito: 10 días hábiles.
5. Peticiones sin competencia: 5 días hábiles para trasladarlo al competente.
6. Peticiones de información 10 días hábiles.

Cualquier otro derecho que le reconozca la constitución política de Colombia y las leyes reglamentarias.

Así mismo, es deber de la Empresa EDESO divulgar los deberes de las personas, de conformidad con lo estipulado en el artículo sexto de la ley 1437 de 2011:

- Acatar la constitución y la ley.
- Obrar conforme al principio de la buena fe, sin utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones ni efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar que se afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de las respuestas a los mismos.
- Observar un trato respetuoso con los funcionarios o colaboradores de la Empresa EDESO.

La Empresa EDESO - Rionegro dispone de los siguientes medios para la atención a la comunidad:

- Atención Presencial, Atención Telefónica, Atención Virtual.

Horario de atención:

- Lunes a Jueves de 8 a.m. a 12 m y de 1:00 a 5:00 p.m
- Viernes de 8 a.m. a 12 m y de 1:00 a 4:00 p.m.



Carrera 54 No. 56-162, Vía Fontibón.
PBX: 520 4060 ext 1800. Directo: 520 4569
NIT: 900.974.762 - 8 | Código Postal 054040
Rionegro - Antioquia.



Jones

Oficina de archivo:

- Ubicada en la sede principal Cra 54 No 56-162, Vía Fontibon
- Lunes a Jueves de 8 a.m. a 12 m y de 1:00 a 5:00 p.m Viernes de 8 a.m. a 12 m y de 1:00 a 4:00 p.m.

Línea de Atención:

- Número 520 40 60 extensión 1800

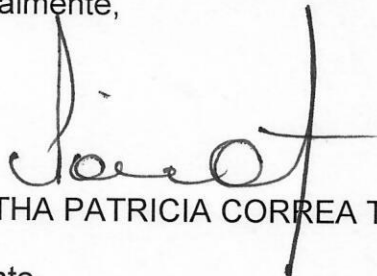
Correo electrónico:

- edeso@edeso.gov.co.

Página web:

- www.edeso.gov.co/pqrsf.

Cordialmente,


MARTHA PATRICIA CORREA TABORDA
Gerente

Realizó: Isabel Henao, Líder Comunicaciones.

Valido: Mauricio García, Jefe de Control Interno. *ejm*

Aprobó: Diego Ocazonez, Secretario General *go*



Carrera 54 No. 56-162, Vía Fontibón.
PBX: 520 4060 ext 1800. Directo: 520 4569
NIT: 900.974.762 - 8 | Código Postal 054040
Rionegro - Antioquia.



www.EDES0.gov.co