

CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA



Apreciados ciudadanos de Santa Marta

En la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA – ESSMAR E.S.P., prestamos un servicio para ustedes. Por tal razón, nos comprometemos a diario para ofrecerles un trato digno y unos servicios públicos con eficiencia a través de una atención amable, equitativa, respetuosa y oportuna.

Con el propósito de garantizar los derechos constitucionales de toda la ciudadanía samaria, tenemos a su disposición canales de comunicación que garantizan el contacto, la atención, y la aplicación de los derechos y deberes que les presentamos a continuación:

DERECHOS

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, de forma verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado. Así como obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
2. Conocer, a menos que exista expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
3. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
4. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
5. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, también si son niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 12 de la Constitución Política.

DEBERES

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. Obrar conforme con el principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos. Del mismo modo hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.

3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

En La EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA – ESSMAR E.S.P. contamos con funcionarios capacitados que están dispuestos a brindarle un servicio de calidad de forma presencial, telefónica o virtual.

Si desea obtener información sobre nuestros trámites y servicios, o manifestarnos alguna petición, queja o reclamo, lo invitamos a revisar nuestra página web www.essmar.gov.co.

Para su comodidad, contamos con diferentes canales de atención para que pueda presentar sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. De igual manera realizar vía telefónica o virtual.

| CANAL | DIRECCIÓN | HORARIO DE ATENCIÓN |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Electrónico | atencionalusuario@essmar.gov.co | 24/7 365 días |
| Telefónico / virtual | Línea: 116 - 6054209676 WhatsApp:3008721133 | 06:00 - 22:00 Todos los días. 08:00 a 16:00 Jornada continua Lunes a Viernes |
| Físico | Centro de Atención Norte Calle 22 No. 22- 111 Barrio Nuevo jardín. Centro Comercial Arrecife Local 110 Carrera 4 No. 11ª- 119 | 08:00 a 16:00 Jornada continua Lunes a Viernes |

