



CARTA DE TRATO DIGNO

Apreciados ciudadanos,

Un saludo cordial de parte de todos los empleados de AGUAS DEL MAGDALENA.

Dentro del compromiso ético de brindarles una atención digna a los ciudadanos y usuarios, y con el propósito de ofrecerles un trato equitativo, respetuoso, considerado, incluyente; en el cumplimiento de lo exigido en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 presentamos nuestra **Carta de Trato Digno al ciudadano 2017**, en la que se relacionan y reconocen sus derechos y nuestros deberes, y los canales de atención que hemos dispuesto para garantizarlos.

Derechos de los ciudadanos

- ❖ Conocer los derechos y deberes que tienen como ciudadanos y usuarios de los servicios de la empresa AGUAS DEL MAGDALENA.
- ❖ Recibir una atención con calidad, prestada por un equipo altamente preparado y comprometido.
- ❖ Recibir un trato digno y amable; que respete sus creencias, costumbres y opiniones.
- ❖ Mantener una comunicación clara con el personal que lo atiende.
- ❖ Que se le garantice un manejo confidencial de la información que reciba o genere la empresa durante el proceso de atención.
- ❖ Recibir toda la información necesaria sobre trámites, servicios y demás aspectos administrativos que faciliten su atención.
- ❖ Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado; así como obtener información y orientación acerca de los requisitos y exigencias aplicables al proceso de atención al ciudadano.
- ❖ Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los documentos que correspondan.

- ❖ Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de AGUAS DEL MAGDALENA respecto de su misión institucional.
- ❖ Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones, en los plazos establecidos por la ley.
- ❖ 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.

Medios para garantizarlos

SEDE ADMINISTRATIVA: El punto de atención presencial está en la Calle 24 # 3 - 99 / Oficina 11-02. Santa Marta, Colombia

HORARIO DE ATENCIÓN: La empresa atiende de lunes a viernes en horario de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

OTROS CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO: También podrán realizar sus consultas a través de los siguientes canales de contacto:

TELEFÓNICOS: (57-5) 421 4952 - 423 4834 - 316 529 0123

PÁGINA WEB: [www. aguasdelmagdalena.com/](http://www.aguasdelsmagdalena.com/)

CORREO ELECTRÓNICO: amg@aguasdelsmagdalena.com

REDES SOCIALES

Twitter: [aguasdelsmag](#)

Facebook: [aguasdelsmag](#)