



CARTA DE **TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA**

En Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P.

damos importancia a nuestro compromiso con la atención **digna, respetuosa y transparente hacia todas las personas.** Esta Carta de Trato Digno busca fortalecer la confianza con la ciudadanía, garantizando que cada interacción con nuestra entidad se base en la equidad, la integridad y la calidad del servicio.



Gobernación de
Cundinamarca



Nuestros compromisos con usted:

- » Brindar una atención oportuna, clara y respetuosa, sin discriminación alguna.
- » Escuchar y responder sus inquietudes con empatía y transparencia.
- » Proteger sus datos personales y la confidencialidad de su información.
- » Promover el uso de herramientas tecnológicas que faciliten sus trámites y mejoren la experiencia de servicio.
- » Cumplir con los principios de la Constitución Política y la normatividad vigente, garantizando el acceso a la información y la participación ciudadana.

Derechos de la ciudadanía:

- » Recibir atención especial y preferente si se trata de personas con discapacidad, niñas, niños, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores o personas en condición de vulnerabilidad, conforme al artículo 13 de la Constitución.
- » Presentar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de manera verbal, escrita o por medios electrónicos, sin necesidad de intermediarios.

- » Acceder a medios tecnológicos que faciliten los trámites, incluso fuera del horario presencial.
- » Conocer en todo momento el estado de sus solicitudes y obtener copias de los documentos, salvo que exista reserva legal.
- » Obtener información de registros y archivos públicos en los términos de la ley.
- » Ser tratado con respeto, dignidad e igualdad.
- » Exigir el cumplimiento de los deberes de los servidores públicos y contratistas de la entidad.
- » Presentar pruebas, documentos y observaciones en cualquier actuación administrativa, y recibir información sobre el resultado de su participación.
- » Disfrutar de todos los demás derechos reconocidos en la Constitución y la ley.



Deberes de la ciudadanía:

- » Respetar la Constitución, las leyes y la normatividad vigente.
- » Obrar de buena fe, evitando actuaciones fraudulentas o dilatorias.
- » Ejercer los derechos con responsabilidad y evitar solicitudes improcedentes.
- » Usar los canales oficiales establecidos para peticiones, quejas o sugerencias.
- » Entregar información veraz y actualizada para facilitar respuestas claras y oportunas.
- » Dirigirse a la entidad y a sus funcionarios con respeto y consideración.
- » Contribuir al fortalecimiento de un ambiente de confianza y trato digno.

Nuestros valores de integridad:



Respeto: Reconocer, valorar y tratar de manera digna a todas las personas, sin importar su labor, procedencia o cualquier otra condición.



Honestidad: Actuar con fundamento en la verdad, cumpliendo los deberes con transparencia y rectitud, favoreciendo el interés general.



Compromiso: Ser consciente del rol en EPC y trabajar con disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de la comunidad y los compañeros.



Diligencia: Cumplir con los deberes con prontitud, eficiencia y destreza, optimizando los recursos disponibles.



Justicia: Actuar con imparcialidad, garantizando los derechos de todos con equidad e igualdad.



Sentido de Pertenencia: Valorar y proteger los recursos de la empresa como propios, trabajando con orgullo y compromiso hacia sus objetivos.



Sostenibilidad: Garantizar el bienestar presente sin comprometer el futuro, equilibrando crecimiento económico, cuidado ambiental y bienestar social.



Felicidad: Mantener una actitud positiva en el trabajo, promoviendo un entorno armónico y motivador.



CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



322 8939594

**Servicio
al Cliente**



**Horario de atención:
de lunes a viernes,
de 8:00 a.m.
a 5:00 p.m.**



**Calle 24 # 51-40,
pisos 7 y 11. Bogotá D.C.
Edificio Capital Tower**



contactenos@epc.com.co



601 580 16 72



**Empresas Públicas
de Cundinamarca S.A. ESP**



@epcundi



**Gobernación de
Cundinamarca**

