



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**

