

CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

Promovemos y protegemos los derechos y deberes de los usuarios y prestadores de los servicios públicos domiciliarios y la prestación de estos servicios esenciales de manera sostenible y con calidad, con el fin de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los colombianos, a la competitividad del sector y al desarrollo económico y social del país.

VIVE TUS DERECHOS



Recibir un trato amable, respetuoso, diligente y confidencial sin discriminación.

Recibir información precisa, clara y oportuna, dentro de los términos legales.

Conocer el nombre y el cargo del servidor que atiende.

Acceder al directivo encargado, si lo considera necesario.

Presentar peticiones de manera verbal, escrita u otros medios, sin necesidad de uso de terceros.

Conocer el estado de su trámite

CUMPLE TUS DEBERES



Presentar respetuosamente las peticiones, quejas y reclamos con la documentación completa y actualizada.

Obrar conforme al principio de buena fe.

Verificar, cuidar y no alterar los documentos e información que entrega la entidad.

No ofrecer dádivas a los servidores públicos.

Respetar los turnos y la prioridad en la atención.

Cumplir con los procedimientos y requerimientos establecidos en las normas legales vigentes o por la entidad.



DEBERES SUPERSERVICIOS

- ✓ Dar un trato respetuoso, atento, amable y oportuno
- ✓ Brindar atención a población priorizada
- ✓ Responder a los ciudadanos - usuarios sus consultas de manera especializada, según sea el caso
- ✓ Tramitar todos los derechos de petición que sean presentados a la entidad
- ✓ Adoptar medios tecnológicos para recibir y gestionar las peticiones de los usuarios

Déjanos tus comentarios en nuestros canales de atención:


Líneas de atención
01-8000-910305
(57-1) 691-3006


Correo electrónico
sspd@superservicios.gov.co


teresuelvo.superservicios.gov.co


Chat ciudadano
Disponible en Te Resuelvo

**Promovemos tus deberes
Protegemos tus derechos**
Conozca nuestra Carta de trato digno en
www.superservicios.gov.co/servicios-al-ciudadano