

Derechos

Nuestros suscriptores, usuarios y/o usuarios potenciales tienen DERECHO a:

- 😊 Recibir un trato respetuoso, considerando y diligente por parte de los trabajadores de EMPAS S.A., sin distinción alguna por razones de sexo, raza, religión, afinidad política o cualquier otra razón que afecte la dignidad humana, en virtud de nuestras políticas de inclusión social.
- 😊 Obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.
- 😊 Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal, por escrito o a través de la página Web www.empas.gov.co, así como obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
- 😊 Conocer, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos en la Constitución y la Ley.
- 😊 Que le sean tramitadas de forma oportuna y diligente las peticiones radicadas por los medios dispuestos por la Empresa.
- 😊 Que se adopten todos los medios tecnológicos posibles para la recepción, trámite y resolución de las PQR y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de ellos.
- 😊 La libre elección del prestador del servicio.
- 😊 Disponer de formatos gratuitos para la presentación de Peticiones, Quejas o Recursos, así como de Contratos de Condiciones Uniformes para la prestación del servicio público domiciliario de alcantarillado.
- 😊 Disponer de un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias y reclamos.
- 😊 Los demás derechos previstos en la Constitución, la Ley y el Contrato de Condiciones Uniformes.

Deberes

Nuestros suscriptores, usuarios y/o usuarios potenciales tienen DEBER de:

- 😊 Acatar los mandatos constitucionales y legales vigentes.
- 😊 Conocer, acatar y respetar los procesos, procedimientos y requisitos de atención al público, previamente establecidos por EMPAS S.A., los cuales se encuentran disponibles a través de los diferentes mecanismos de atención.
- 😊 Obrar conforme al principio de buena fé, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- 😊 Notificar a EMPAS S.A. sobre la existencia de posibles fallas en el servicio, cuando éstas se presenten.
- 😊 Ejercer con responsabilidad sus derechos o en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes. Prestar un trato respetuoso con los servidores públicos.

#ConstruimosCalidadDeVida

OFICINA PRINCIPAL BUCARAMANGA
Calle 24 #23-68 Barrio Alarcón

Puntos de Atención

FLORIDABLANCA
Carrera 36 # 197-130
Centro Comercial Paraguaitas Local A-31

GIRÓN
Carrera 25 # 29-51 Centro

InfoEmpas: (607) 6059370 - www.empas.gov.co



EMPAS

EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO
DE SANTANDER S.A. E.S.P.



EMPAS S.A. cuenta con personal idóneo que brinda atención especial en el trato de servicio al cliente, con una asistencia digna y respetuosa a los suscriptores, usuarios y/o usuarios potenciales; además de los mecanismos jurídicos idóneos para hacer valer sus derechos, basados en los principios constitucionales y legales del ordenamiento jurídico colombiano; contando con los siguientes canales de comunicación:



Presencial

El área de Servicio al Cliente atiende al público en:
- **Sede Administrativa de Bucaramanga:** Calle 24 No 23-68, barrio Alarcón.
- **Floridablanca:** Carrera 36 No 197-30 - Centro Comercial Paragüitas local A-31.
- **Girón:** Carrera 25 No 29-51,
Horario de atención: 7:00 am a 11:45 pm y de 1:00 a 4:15 pm, de lunes a viernes días hábiles.

Virtual

Mediante los enlaces publicados en la página Web institucional: www.empas.gov.co link Atención al Ciudadano, Tramitar PQR
- Chat en Línea: lunes a viernes de 7:00 am a 11:45 am y de 1:00 pm a 4:15 pm, de lunes a viernes en días hábiles.
- Correo electrónico: contactenos@empas.gov.co.

Escrito

A través del servicio de la Ventanilla de Radicación y Correspondencia, en la Sede Administrativa de Bucaramanga, ubicada en la calle 24 # 23-68, barrio Alarcón en el horario de 7:00 am a 11:45 pm y de 1:00 a 4:15 pm., de lunes a viernes días hábiles.

