

CEDELCA
Centrales Eléctricas del Cauca S.A. E.S.P.

CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Estimados (as) ciudadano (as).

En Centrales Eléctricas del Cauca – CEDELCA S.A. E.S.P. es nuestro compromiso con todos los ciudadanos a brindar un trato digno y respetuoso facilitando los canales de comunicación para que puedan presentar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias sobre nuestro actuar como Entidad Pública. En ese sentido, se expide la carta de trato digno al usuario, con el propósito de mejorar la interacción con la comunidad y garantizar los derechos constitucionales de los ciudadanos.

I. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS FRENTE A LA EMPRESA.

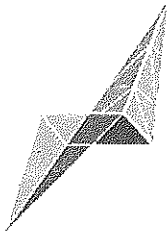
En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integradas en medios de acceso unificado a la administración pública, aún por fuera de las horas y días de atención al público.

2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores,

Handwritten signature



CEDELCA
Centrales Eléctricas del Cauca S.A.E.S.P

y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
8. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
9. A relacionarse con las autoridades por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integrados en medios de acceso unificado a la administración pública.
10. Identificarse ante las autoridades a través de medios de autenticación digital.
11. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

II. DEBERES DE LOS CIUDADANOS FRENTE A LA ENTIDAD.

1. Acatar la Constitución Política y las leyes.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones y efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos con contenidos contrarios a la realidad o hacer afirmaciones temerarias.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de retirar solicitudes improcedentes para evitar que las nuevas radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
4. Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores de la Contraloría General del Cauca.

III. MEDIOS QUE GARANTIZAN LA EFECTIVIDAD DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS.

En CEDELCA S.A.E.S.P. contamos con personas capacitadas y dispuestas a brindarle un servicio que cumpla con sus expectativas frente a sus solicitudes tramitadas en la Empresa, para lo cual pone a disposición de la ciudadanía para el ejercicio y garantía de sus derechos los siguientes medios:

Handwritten signature

Atención Presencial

Para recibir orientación y presentar sus solicitudes, puede acercarse a las instalaciones de la Empresa en la Carrera 7 # 1 N 28, Edificio Edgar Negret en el tercer piso, de la ciudad de Popayán, de lunes a viernes de 7:30 a.m a 5:30 p.m.

Atención Telefónica Llamando al (602) 8235975 en Popayán.

Medio escrito

Usted puede solicitar información, presentar inquietudes, derechos de petición, quejas o reclamos, mediante comunicación escrita que podrá ser radicada en las instalaciones de la Empresa, en la ventanilla única de correspondencia, en la Carrera 7 # 1 N 28, Edificio Edgar Negret en el tercer piso, de la ciudad de Popayán, de lunes a viernes de 7:30 a.m a 5:30 p.m.

Atención Virtual

Ingresando a la página web www.cedelca.com.co y siguiendo las instrucciones ahí detalladas. Al correo electrónico a contacto@cedelca.com.co.

Correo postal

Envíe sus denuncias y demás solicitudes a la Carrera 7 # 1 N 28, Edificio Edgar Negret en el tercer piso, de la ciudad de Popayán - Cauca.

Atentamente,



MARÍA BRAVO CUÉLLAR
Gerente suplente

