 SEMSA E.S.P. <small>EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS S.A. E.S.P.</small>	CARTA TRATO DIGNO A LOS USUARIOS	Tipo de Proceso: Estratégico
		Nombre del proceso: Gestión Comercial
		Código: N.A
		Versión: 01
Fecha de elaboración: 06-Marzo-2019		Fecha última modificación: 06-Marzo-2019

LA EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS S.A E.S.P-SEMSA E.S.P, en aras de garantizar la prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, y demás relacionados se compromete a respetar los derechos constitucionales y legales de nuestros usuarios(as) en concordancia con lo establecido en la Ley 1437 de 2011 en armonía con la Ley 142 de 1994 y demás normas concordantes. En nuestro día a día aseguramos que nuestros usuarios(as) tengan un trato respetuoso, sin distinciones o privilegios diferenciadores.

Para garantizar lo anterior ponemos a disposición del público en general diferentes canales de atención, así mismo informamos los derechos y deberes tanto de nuestros usuarios, como de SEMSA ESP frente a la prestación de los servicios.


CANALES DE ATENCIÓN

CANAL DE ATENCION CLIENTES Y PQR	MODALIDAD	PIVIJAY	PLATO	TAMALAMEQUE	ZONA BANANERA	TENERIFE
Dirección oficina PQR	Presencial	Calle 6 # 8 - 84 Barrio Monserrate y con los teléfonos: (5) 4157003.	Carrera 14 # 8-04 Local 1 Barrio los Guayacanes.	Calle 2 N° 2 -41 LOCAL 2 Edificio Plaza San Miguel	Calle 5 # 4-67 Locales 4 y 5. Orihueca.	Tenerife: Carrera 4 Calle 8 No 7-97 Barrio Centro
Telefónico diurno y cel. 24 horas	Verbal telefónica	(5)3634731	53634790 /317289 2618	173843159	3173848788	3166102271
Correo electrónico clientes	Escrita	clientepivijay@semsaesp.com	clienteplato@semsaesp.com	clientetamalameque@semsaesp.com	clientezonabananera@semsaesp.com	clientetenerife@semsaesp.com
Página web/ formulario contáctenos	Escrita	www.semsaesp.com	www.semsaesp.com	www.semsaesp.com	www.semsaesp.com	www.semsaesp.com
Correo general	Escrita	notificaciones@semsaesp.com	notificaciones@semsaesp.com	notificaciones@semsaesp.com	notificaciones@semsaesp.com	notificaciones@semsaesp.com

Respecto al trato digno de nuestros clientes, nos comprometemos a:

DEBERES DE LA EMPRESA

- Brindar una atención al cliente oportuna y eficaz, garantizando el debido proceso sobre todas las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos.
- Acatar la constitución y las leyes.
- Contar con empelados capacitados para la debida atención y solución a los problemas plantados por nuestros clientes

 <small>EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS S.A. E.S.P.</small>	CARTA TRATO DIGNO A LOS USUARIOS	Tipo de Proceso: Estratégico
		Nombre del proceso: Gestión Comercial
		Código: N.A
		Versión: 01
	Fecha de elaboración: 06-Marzo-2019	Fecha última modificación: 06-Marzo-2019

DERECHOS DE LOS USUARIOS

- A recibir un trato digno de nuestros empleados.
- A una atención presencial, telefónica o virtual garantizando sus derechos Constitucionales y Legales, en especial los referidos al Régimen Leal aplicable de los servicios públicos.
- A que sean resueltas, garantizando el debido proceso, las Peticiones, Quejas y Reclamos.

NELSON GUZMAN VILLEGAS
 Representante Legal