



*Porque el agua lo vale, estamos ahí*

## CARTA DE TRATO DIGNO

### Estimados Usuarios

**La Asociación de Usuarios Acueducto el Jordán. "AUAJOR"**, es una organización sin ánimo de lucro, estamos comprometidos con el desarrollo y optimización de los servicios públicos domiciliarios, cuya demanda crece aceleradamente por lo que permanece atenta a los requerimientos cada vez más especializados y pretende constituirse en la unidad líder en el sector a nivel departamental con proyección nacional, para mejorar la calidad de vida de toda la población mediante la prestación de un servicio integral, fomentando la cultura de uso eficiente y racional del agua.

Nuestro compromiso para con todos nuestros usuarios es el trato respetuoso, considerado, diligente y equitativo. Con el propósito de garantizar los derechos constitucionales de todos los ciudadanos, tenemos a su disposición canales de comunicación que garantizan el contacto, la atención, y la aplicación de los derechos y deberes que le presentamos a continuación.

### Lo invitamos a conocer sus derechos:

- 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 y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, 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 por la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

**ASOCIACIÓN DE USUARIOS ACUEDUCTO EL JORDÁN. "AUAJOR"**

Municipio de San Carlos, Corregimiento el Jordán  
Calle 20 No. 22-30 - Barrio Buenos Aires  
Tele/Fax: 8354027 - E-mail: [auajoreljordan@edatel.net.co](mailto:auajoreljordan@edatel.net.co)



Porque el agua lo vale, estamos ahí

- 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.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

#### **Conozca sus deberes:**

- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.
- Acatar la Constitución y las leyes.
- Obrar conforme al principio de buena fe, 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.

#### **Canales de atención:**

Los siguientes son los canales de atención disponibles para presentar solicitudes, peticiones, quejas, recursos y reclamos relacionados con la prestación del servicio.

Dirección Oficina: Calle 20 N. 22-30, Barrio Buenos Aires, Corregimiento el Jordán, Municipio de San Carlos, Antioquia. Teléfono: (4)8354027. Whatsapp: 3136782506 E-mail: auajor@gmail.com - auajoreljordan@edatel.net.co Horario de Atención al Público: de Lunes a Domingo desde las 10:00 a.m. hasta las 08:00 p.m.

Cortésmente;

**OVIDIO MANCO VERA**  
Representante Legal

**ASOCIACIÓN DE USUARIOS ACUEDUCTO EL JORDÁN. "AUAJOR"**

Municipio de San Carlos, Corregimiento el Jordán  
Calle 20 No. 22-30 - Barrio Buenos Aires  
Tele/Fax: 8354027 - E-mail: auajoreljordan@edatel.net.co