

Carta del Trato Digno al Ciudadano

Para la Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas – ESU, servir a sus clientes y a la comunidad es muy importante. Por eso le brindamos un trato digno, respetuoso, transparente y sobre todo humano, y trabajamos por el buen uso de los recursos y el cumplimiento de las metas propuestas para satisfacer sus necesidades.

Con el fin de garantizar los derechos establecidos en la Constitución Política y en cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 5° del artículo 7° de la ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así como a lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014, motivo por el cual se da a conocer los deberes y los medios que esta Entidad coloca a su disposición para garantizarlos:

Derechos

1. Ser tratado con respeto y dignidad.
2. Presentar solicitudes respetuosas, de forma escrita o verbal, a través de cualquiera de los medios o canales de atención habilitados, sin necesidad de intermediarios o terceros, aun cuando sean niños o adolescentes.
3. Recibir información y orientación de los servicios de la entidad en cualquiera de los canales de atención.
4. Conocer el estado de sus solicitudes o trámites, y tener copias de los documentos pagando el valor de estas, excepto cuando los documentos tengan información reservada que no pueda ser compartida según la Constitución o la ley.
5. Recibir respuestas rápidas a sus solicitudes, según los tiempos definidos por ley.
6. Recibir atención especial y prioritaria si se trata de personas con discapacidad o en situación de indefensión, niños, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos, trabajadores oficiales y de los particulares que cumplen funciones públicas.
8. Declarar y aportar documentos o elementos que sirvan de prueba en cualquier solicitud de su interés.
9. Otros derechos que la Constitución y las leyes concedan.

Deberes

1. Cumplir la Constitución y las leyes.
2. Actuar con honestidad y sinceridad.
3. Entregar documentos verdaderos.
4. Evitar comportamientos que demoren los procesos como, por ejemplo, afirmaciones o juicios sin fundamento o amenazas.
5. Tratar con respeto a los servidores públicos y trabajadores oficiales.
6. Respetar las filas y turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.
7. Cuidar las oficinas o puntos de atención y demás elementos usados para su servicio, comodidad y bienestar.
8. Actualizar su información de contacto y novedades del núcleo familiar.

Canales de atención

Puedes consultar o solicitar nuestra oferta de servicios por medio de los siguientes canales de atención:

- A. Presencial: Es el medio de contacto físico y personal entre los ciudadanos y la Entidad, cuya sede esta ubicada en la Carrera 48 # 20-114, Edificio Empresarial Ciudad del Río, torre 3, piso 5.
- B. Telefónico: Es el Medio de contacto verbal establecido de forma telefónica entre los Ciudadanos y la Entidad. 444 34 48.
- C. Virtual: Es el Medio de contacto virtual establecido a través de recursos tecnológicos entre los ciudadanos y la Entidad. Este canal desarrolla diferentes modalidades de contacto virtual, como son:
 - Portal Web: Se puede consultar información de interés general y registrar PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción), realizar trámites virtuales o consultar sus requisitos, las 24 horas del día en la página web www.esu.com.co
 - Chat: Se puede consultar información de los trámites, servicios, programas y proyectos o realizar solicitudes en tiempo real a través del chat en la página infosu.com.co