



Carta de TRATO DIGNO al usuario

01 de enero de 2025



En Esenttia S. A. trabajamos por contar con *una atención eficiente y oportuna* a las necesidades de la ciudadanía y fortalecer el relacionamiento con nuestros usuarios y grupos de interés, responder *con respeto y transparencia* sus requerimientos.

De acuerdo con el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo-, nos comprometemos a brindarles un *trato equitativo, atento, considerado, diligente y sin distinción alguna*, garantizando sus derechos 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 haciendo uso de cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en Esenttia S.A. y Esenttia Masterbatch Ltda. para estos fines.

2

Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite que lleve a cabo nuestra compañía, y de solicitar copias, a su costa, de los respectivos documentos.

3

Obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes, salvo que estén protegidos por reserva legal, salvo que estén protegidos por reserva legal.

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, 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 colaboradores de Esenttia.

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

Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

Deberes de las personas

Asimismo, es importante divulgar, de conformidad con lo establecido en el Artículo 6 de la Ley 1437 de 2011, los deberes de las personas:

- Acatar la Constitución y las leyes.
- Obrar conforme al Principio de buena fe, sin utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones y efectuar o aportar, a sabiendas, tanto declaraciones o documentos falsos como hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes.
- Dar un trato respetuoso a los colaboradores de Esenttia S.A. que gestionan sus PQRS.



Carta de
TRATO DIGNO
al usuario

01 de enero de 2025



Canales de atención

Buzón de PQRS para la radicación física de documentos:

- Calle 26 # 57-41, Bogotá, Colombia de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- Mamonal, Kilómetro 8, Cartagena, Colombia de 7:30 a.m. a 4:00 p.m.

Atención presencial:

- Calle 26 # 57-41, Bogotá, Colombia de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- Mamonal, Kilómetro 8, Cartagena, Colombia de 7:30 a.m. a 4:00 p.m.

Atención Virtual:

- WhatsApp Business: (+57) 310 300 3353.
- Portal web:
www.esenttia.co, enlaces de PSQR
<https://www.esenttia.co/contactenos/>
- servicioalcliente@esenttia.co
- atencionciudadania@esenttia.co

Atención telefónica

- Línea telefónica: (+57 1) 5960210.
- Línea telefónica para denuncias de Éticas: 01-800-912-1013