

# CARTA TRATO DIGNO AL USUARIO



## DERECHOS

- Recibir un trato digno, respetuoso y amable sin discriminación alguna.
- Presentar peticiones de manera verbal, escrita o cualquier otro medio dispuesto sin necesidad de apoderado.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz de su petición en los tiempos establecidos.
- Recibir información clara, precisa y veraz sobre los requerimientos vigentes.
  - Conocer el estado de su tramite
- Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores



## DEBERES

- Obrar conforme con al principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones, y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias.
- Presentar respetuosamente las peticiones, quejas y reclamos con la documentación completa y actualizada.
  - Mantener un trato respetuoso con los servidores.
  - Abstenerse a ofrecer incentivos al servidor.



## CANALES ATENCIÓN

Presencial: Calle bolívar 30 # 29-35 Anorí-Antioquia  
Línea telefónica: 835 01 69  
Email: [serviciospublicos@anorisa.com.co](mailto:serviciospublicos@anorisa.com.co)  
Página: [anorisa.com.co](http://anorisa.com.co).  
Facebook: Anorí S.A