

## Carta de trato digno

La Fundación EPM es una entidad sin ánimo de lucro, de utilidad común e interés social regida principalmente por derecho privado, que tiene como propósito aportar al desarrollo de territorios sostenibles y competitivos, en las áreas de influencia, actuales y potenciales del Grupo EPM, a través de programas y proyectos de gestión social y ambiental que propicien el cuidado de los recursos naturales y el uso adecuado de los servicios públicos.

En atención a nuestro objeto social y propósito institucional es indispensable brindar a la ciudadanía en general una atención respetuosa, oportuna y con calidad.

A continuación se presentan los derechos y deberes de los ciudadanos frente al quehacer institucional de la Fundación EPM, así como nuestros canales de atención:

### Derechos

- Ser tratados con respeto y dignidad por parte del Personal de la Fundación EPM.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes o adultos mayores.
- Obtener información y orientación sobre los programas y/o proyectos que desarrolla la Fundación EPM.
- Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones, en los términos previstos en la ley y a través de los canales oficialmente dispuestos por la Fundación EPM para tal fin.
- Recibir respuesta oportuna a las PQRSF presentadas en los términos previstos por la ley.
- Conocer, actualizar, rectificar y retirar su información personal suministrada a la Fundación EPM.
- Exigir el tratamiento responsable de su información y datos personales, así como la confidencialidad de la misma, cuando a ello hubiere lugar.

### Deberes

- Tratar respetuosamente al personal de la Entidad y a los otros ciudadanos destinatarios de los programas y/o proyectos de la Fundación EPM.
- Acatar las normas establecidas por la Fundación EPM para el uso de los espacios y el disfrute de sus programas y/o proyectos.
- Hacer un buen uso de las instalaciones y equipos dispuestos para la adecuada ejecución de los programas y/o proyectos.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos.
- Brindar toda la información necesaria para que la Fundación EPM pueda responder a sus peticiones de forma adecuada.

## Canales de atención:

La Fundación EPM tiene a disposición de la ciudadanía las siguientes alternativas de contacto con la Entidad:

- **Canal Telefónico:** (57 - 4) 448 6960
- **Canal presencial:** Si deseas, remítenos tu solicitud física a través del Centro de Administración Documental (CAD), ubicado en el Edificio Inteligente (**Cra. 58 N° 42-125**), **piso 3 Sur**. Horario de atención: lunes a viernes de 07:30 am a 12pm y de 01:30 pm a 05:30 pm.
- **Canal virtual:** Ingresando a nuestra página web y diligenciando el formulario de PQRSF si quieres interponer una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación: [https://fundacionepm.netsaia.com/saia\\_epm/pqrsf/](https://fundacionepm.netsaia.com/saia_epm/pqrsf/)  
Envíanos un correo electrónico a [contactenos@fundacionepm.org.co](mailto:contactenos@fundacionepm.org.co)

Nuestra página web se encuentra activa las 24 horas, sin embargo, las PQRSF se atienden dentro de días hábiles en horario laboral.

Adicionalmente el Grupo EPM dispone de una línea ética denominada **Contacto Transparente** (<https://contactotransparente.epm.com.co/?site=12>, línea 01 8000 522 955 con atención de un asesor de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:30 p.m.), a través de la cual los usuarios pueden denunciar las actuaciones indebidas que evidencien en el personal de la Fundación EPM. Esta herramienta es administrada directamente por EPM.