TRANSPARENCIA

Carta de Trato Digno

Versión 1.0 · Vigente desde 9 de octubre de 2026

Enervia ESP, en cumplimiento del numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, expide esta Carta de Trato Digno para dar a conocer a sus usuarios los derechos que les asisten y los medios disponibles para garantizarlos.

Nos comprometemos a brindarte un trato equitativo, respetuoso, considerado y diligente, sin distinción alguna, y a atender con especial prelación a las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores y, en general, a personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.

Tus derechos

De acuerdo con el artículo 5 de la Ley 1437 de 2011, tienes derecho a:

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo, sin necesidad de apoderado, y obtener información y orientación sobre los requisitos que exigen las normas.
2. Conocer, salvo reserva legal, el estado de tus solicitudes y obtener copias de los documentos respectivos.
3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la ley.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a tus peticiones en los plazos establecidos.
5. Ser tratado con el respeto y la consideración debidos a la dignidad de la persona humana.
6. Recibir atención especial y preferente si eres una persona en situación de discapacidad, niño, niña, adolescente, mujer gestante o adulto mayor.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores y particulares que cumplen funciones públicas.

8. Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación de la que seas interesado.
9. Cualquier otro que te reconozcan la Constitución y las leyes.

Tus deberes

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. Obrar conforme al principio de buena fe y abstenerte de usar maniobras dilatorias o hacer afirmaciones temerarias.
3. Ejercer con responsabilidad tus derechos, evitando solicitudes reiteradas sobre los mismos asuntos.
4. Observar un trato respetuoso con el personal de la empresa.

Canales de atención

Canal	Datos
Oficina	[Dirección pendiente], Bogotá
Horario	Lunes a viernes, 8:00 a. m. a 5:00 p. m.
Teléfono	[Teléfono pendiente]
WhatsApp	[WhatsApp pendiente]
Correo electrónico	[Correo de PQRS pendiente]
Sitio web	https://enerviaesp.com/pqrs (formulario de PQRS)

Representante legal

Enervia ESP