



CARTA DE TRATO DIGNO al usuario

01 de enero de 2026

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.



CARTA DE TRATO DIGNO

+al usuario

01 de enero de 2026

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 2026

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 Virtual:

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

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 telefónica

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

esenttia