

CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO

Prestador del Servicio Público de Aseo
Localidades de Barrios Unidos y Engativá

En **BOGOTÁ LIMPIA S.A.S E.S.P.** estamos comprometidos con la prestación eficiente, transparente y oportuna del servicio público de aseo, garantizando el respeto por los derechos de nuestros usuarios y promoviendo una relación basada en la confianza y la corresponsabilidad y la atención digna.

En cumplimiento de la Ley 142 de 1994, la Ley 1437 de 2011, la Ley 1755 de 2015, la Ley 1712 de 2014, la Ley 1618 de 2013, ley 1581 de 2012 y demás disposiciones vigentes, se expide la presente Carta de Trato Digno al Usuario:

Derechos de los usuarios

01 Recibir el servicio en condiciones de continuidad, calidad y eficiencia, conforme a la normatividad vigente y al Contrato de Condiciones Uniformes.

02 Obtener información clara, veraz, comprensible y actualizada sobre el servicio, tarifas, facturación, procedimientos de atención y trámites.

03 Ser tratados con respeto, dignidad, igualdad e inclusión, sin discriminación alguna.

04 Presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos (PQRs) por medios presenciales, escritos, telefónicos o virtuales, sin necesidad de intermediarios.

05 Recibir respuesta oportuna a las solicitudes dentro de los términos legales. (Según ley 1755 de 2015).

06 Contar con canales de atención accesibles que incluyan ajustes razonables para personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres gestantes y demás grupos de especial protección.

07 Conocer el estado de sus solicitudes mediante número de radicado o medio de seguimiento.

08 Acceder al Contrato de Condiciones Uniformes y a la Carta de Trato Digno, disponibles en todos los puntos de atención y en la página web de la empresa.

09 Ejercer su derecho a la confidencialidad y protección de los datos personales, conforme a la Ley 1581 de 2012.

10 Solicitar y obtener copia de la información que repose en nuestros registros, salvo aquella que tenga carácter reservado.

11 Participar en las campañas de cultura ciudadana y separación en la fuente, y recibir acompañamiento educativo para la correcta disposición de residuos.

12 Acceder a instancias de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD cuando lo considere pertinente, en caso de inconformidad con nuestras respuestas.



Deberes de los usuarios

01

Cumplir puntualmente con el pago de las facturas del servicio.

02

Separar los residuos en la fuente, entregándolos en los horarios y puntos establecidos.

03

Permitir el acceso a operarios y vehículos recolectores para la adecuada recolección.

04

Mantener en buen estado los elementos de disposición (recipientes, canecas o contenedores).

05

Tratar con respeto y dignidad a nuestros funcionarios, contratistas y personal operativo.

06

Abstenerse de realizar actos que afecten la infraestructura, vehículos, equipos o instalaciones de la empresa.

07

Suministrar información veraz y oportuna en los trámites o solicitudes.

08

Usar adecuadamente los canales de atención, absteniéndose de presentar solicitudes improcedentes o reiterativas.

09

Acatar la Constitución, la ley, los reglamentos y el Contrato de Condiciones Uniformes – CCU.

10

Cumplir con los demás deberes que establezcan la normatividad vigente y el contrato suscrito con la empresa.

Canales de atención al usuario

CAU - Carrera 69 No. 80-27/45 Local 4.
Centro Empresarial Avenida 80
Horario de atención:
Lunes a viernes 7:00 am a 5:00 pm y
sábados 9:00 am a 1:00

CADE Santa Helenita KR 84 BIS No. 71B 53
Barrio la Clarita
Horario de atención:
Lunes a viernes 7:00am a 4:30 pm
(Con una hora de almuerzo)

Supercade Engativá: Transv. 113 B No. 66-54
Barrio Villa Gladys
Horario de atención:
Lunes a viernes 7:00 a 4:30 pm (Con una hora de almuerzo)
y sábados 8:00 am a 12:00m

Telefónico: Línea 110
Virtuales: linea110@proceraseo.co /
radicadoslinea110@bogotalimpia.com /
www.sigab.gov.co (VUSPA)/ SDQS
(Sistema Distrital de Quejas y Soluciones)

Compromiso de la empresa

En BOGOTÁ LIMPIA S.A.S E.S.P. asumimos el compromiso de garantizar una atención confiable, transparente y respetuosa, asegurando la defensa de los derechos de nuestros usuarios y la participación ciudadana en la gestión del servicio público de aseo. Nuestra política de calidad se orienta a la mejora continua, el cumplimiento de los términos legales de respuesta y la satisfacción de nuestros usuarios.

