

Guía de Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos – PQR Bogotá Limpia S.A.S. E.S.P.

Bogotá Limpia S.A.S. E.S.P., en cumplimiento del Artículo 153 de la Ley 142 de 1994, ley 1437 de 2011, ley 1755 de 2015 el Decreto 2981 de 2013 y demás normatividad vigente, presenta esta guía oficial de Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos (PQR), orientada a garantizar una atención clara, eficiente y oportuna a los usuarios del servicio público de aseo.

¿Qué son las PQR'S?

Son un mecanismo formal que permite a los ciudadanos, clientes, clientes o consumidores expresar inquietudes, reportar irregularidades o solicitar soluciones a una entidad privada o pública.

A continuación, se describen los tipos de solicitudes que los usuarios pueden presentar ante la empresa:

Petición: Solicitud respetuosa que realiza el usuario, relacionada con la prestación del servicio de aseo. Incluye solicitudes de información, aclaraciones o requerimientos técnicos.

Queja: Manifestación de inconformidad sobre la forma, condiciones o calidad con que se presta el servicio.

Reclamo: Solicitud mediante la cual el usuario pide revisar una irregularidad en la prestación del servicio o facturación.

Recursos: Cuando la respuesta no es satisfactoria, el usuario puede interponer los recursos de reposición y apelación dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación.

Requisitos para presentar una PQR'S

Toda solicitud debe contener: nombre del usuario, identificación, dirección, medios de contacto, descripción del caso y documentos anexos si los hubiere. Para solicitudes verbales, el funcionario consignará la información en el formato oficial.

Para el caso de aquellas solicitudes que requieran una prestación y/o inspección por parte de **Bogotá Limpia S.A.S E.S.P.**, adicional a los datos arriba mencionados la solicitud debe indicar claramente la Dirección del predio o lugar de la prestación y la dirección de notificación de la respuesta.

Procedimiento de Atención de PQR

La empresa registra la solicitud, adelanta las verificaciones necesarias y responde dentro de los términos establecidos. El plazo general es de 15 días hábiles, prorrogables entre 10 y 30 días hábiles cuando se requieran pruebas.

Canales de Atención al Usuario

Bogotá Limpia S.A.S. E.S.P. dispone de los siguientes canales: atención presencial, telefónica, correo electrónico y formulario web.

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

Supercade Engativá: Transv. 113 B No. 66-54 barrio Villa Gladys
Horario de atención: lunes a viernes 7:00 a 4:30 pm sábados 8:00 am a 12:00

Otros mecanismos de atención para nuestros usuarios:

Línea 110

Correo electrónico para solicitudes: linea110@proceraseo.co

Correo electrónico para notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@bogotalimpia.com

App SIGAB ingresando a www.sigab.gov.co

Normatividad Aplicable

Ley 142 de 1994, Ley 689 de 2001, Decreto 2981 de 2013, Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015, Decreto 1077 de 2015 y Resolución SSPD 20101300048765 de 2010 y aquellas que la modifiquen.

Compromiso con la Transparencia

Bogotá Limpia S.A.S. E.S.P. trabaja para garantizar calidad, continuidad y atención oportuna en la prestación del servicio público de aseo.