

CARTA DE TRATO DIGNO



Central Colombiana de Aseo
S.A.S. E.S.P

DERECHOS:



Usted en Central Colombiana de Aseo S.A.S E.S.P. **tiene derecho a:**

- Recibir un trato con respeto, igualdad e imparcialidad.
- Participar activamente a través de nuestros canales de interacción.
- Exigir transparencia en los procesos.
- Recibir información y orientación en forma respetuosa, sencilla y clara.
- Presentar peticiones, quejas y reclamos.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz en sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite.
- Confidencialidad de la información y de los datos personales.

DEBERES:



Es fundamental que **conozca también sus deberes:**

- Obrar con buena fe. Abstenerse de utilizar maniobras que busquen obstaculizar las actuaciones y de efectuar o aportar declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones alejadas de la realidad, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar reiteraciones que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
- Entregar oportunamente la información para facilitar la realización de su trámite o solicitud.
- Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados por la entidad para su servicio, comodidad y bienestar.
- Tener un trato respetuoso con los colaboradores de la compañía y demás usuarios.

CANALES DE ATENCIÓN presenciales y no presenciales



Agua de Dios:

Dirección: Carrera 11 # 12-30, barrio Simón Bolívar.

Horario de atención: Martes y jueves de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:30 p.m. a 5:00 p.m.

Correo electrónico:

pqr.aguadedios@centralcolombianadeaseo.com.co

Call center: 318-7067769 – 317-7161377

Tocaima:

Dirección: Calle 3 # 7-27, barrio San Isidro.

Horario de atención: Lunes y miércoles de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:30 p.m. a 5:00 p.m.
Viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:30 p.m. a 4:30 p.m.

Correo electrónico:

pqr.tocaima@centralcolombianadeaseo.com.co

Call center: 318-7067769 – 317-7161377

