



En **Promoambiental Distrito S.A.S. E.S.P.**, contamos con diferentes canales de atención como lo son virtual, telefónico y presencial a través los cuales trabajamos a diario con un alto compromiso brindando un trato digno con disposición y eficiencia en los servicios de Recolección y transporte, Barrido y limpieza, Corte de césped, Poda de árboles, Lavado de áreas públicas, Instalación y mantenimiento de cestas, Contenerización y Servicios especiales; mediante una atención oportuna, respetuosa e igualitaria, conforme con lo establecido en el código de procedimiento Administrativo y de lo contencioso administrativo en el numeral 5 del artículo 7 de la ley 1437 de 2011 y en El Contrato de Condiciones uniforme en la cláusula 12.

Lo anterior en aras de garantizar los derechos y deberes de nuestros usuarios los cuales relacionamos a continuación:

#### **DERECHOS**

1. A ser tratado dignamente.
2. A recibir información clara, sencilla y de forma respetuosa.
3. Al debido proceso, al derecho de defensa y contradicción.
4. A no ser discriminado y a recibir trato igualitario.
5. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.
6. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo.
7. A conocer, en cualquier momento, el estado de los trámites adelantados ante la persona prestadora en los que tengan la condición de interesados y a obtener copias a su costa.
8. A conocer las condiciones uniformes del contrato.
9. A presentar peticiones, quejas y recursos y a obtener respuesta oportuna y completa, de acuerdo con la normatividad vigente.
10. A que el prestador mantenga la reserva de sus datos personales y garantice su derecho al habeas data.

#### **DEBERES**

1. Siempre mantener un trato respetuoso con los asesores.
2. *Entregar de forma oportuna la información para facilitar la realización de su trámite o solicitud.*
3. Ejercer de forma responsable los derechos de los usuarios.
4. Obrar acorde al principio de la buena fe en todas y cada una de las actuaciones.



En nuestra compañía contamos con personal dispuesto y capacitado para brindar un excelente servicio por cualquiera de los medios de atención los cuales detallamos a continuación:

### Atención en el canal presencial

Centro de Atención al Usuario – CAU

- Transversal 4 No. 51ª – 25; Chapinero Alto – Pardo Rubio.

Puntos De Atención En CADEs

- La victoria, Calle 37 bis b sur # 2 - 81 este
- Servitá, Calle 165 # 7 - 52
- Toberín, Carrera 21 # 169 - 62 Centro Comercial sttugart local 118
- Yomasa, Calle 78 sur # 14 - 55
- Super cade 20 de julio, Carrera 5 a # 30 d-20 sur

### Atención en el canal telefónico

Promoambiental Distrito S.A.S. E.S.P., cuenta con la Línea 110.

### Atención en el canal virtual

Para atención mediante el canal virtual contamos con tres medios que son:

- Correo electrónico [linea110@proceraseo.co](mailto:linea110@proceraseo.co)
- Web <https://sigab.gov.co/vuspa/>
- Chat [https://achat.americasbps.com:8344/webapi/WEBAPI85/ChatLinea\\_110/Inicio.jsp](https://achat.americasbps.com:8344/webapi/WEBAPI85/ChatLinea_110/Inicio.jsp)