



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.



Promoambiental Distrito
S.A.S. ESP

CARTA DEL TRATO DIGNO A LOS USUARIOS

Versión Actual: 01

fecha

15/07/2022

Página 2 de 2

Código: MR-PR-0103

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
- Web <https://sigab.gov.co/vuspa/>
- Chat https://achat.americasbps.com:8344/webapi/WEBAPI85/ChatLinea_110/Inicio.jsp