

CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA



Apreciados ciudadanos:

La EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP trabaja para usted. Por eso tiene el compromiso de darle un trato digno y ofrecerle con eficiencia los servicios públicos de acueducto y alcantarillado a través de una atención amable, equitativa, respetuosa y oportuna.

Con el propósito de garantizar los derechos constitucionales de todos los ciudadanos, tenemos a su disposición canales de comunicación que garantizan el contacto, la atención, y la aplicación de los derechos y deberes que le presentamos a continuación.

DERECHOS:

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, de forma verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado. Así como obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
2. Conocer, a menos que exista expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
3. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
4. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.

DEBERES:

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. Obrar conforme con el principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos. Del mismo modo, hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

En la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP contamos con funcionarios capacitados que están dispuestos a brindarle un servicio de calidad de forma presencial, telefónica o virtual.

Si desea obtener información sobre nuestros trámites y servicios, o manifestarnos alguna petición, queja o reclamo, lo invitamos a registrarse en nuestra página web www.acueducto.com.co

CANAL	DIRECCIÓN	HORARIOS DE ATENCIÓN
Electrónico	www.acueducto.com.co	
Telefónico / Nuevos Servicios	Lamar en Bogotá a la línea 116 y fuera de Bogotá al 0180000-116-007. Hacer una videollamada a través de la página web www.acueducto.com.co Tramites en línea 116 Copia de la Factura Click to call Agendamiento de cita	24 horas 365 días al año
Nuevos Canales	Pagos Seguros en línea (PSE)	

PUNTOS DE ATENCIÓN PRESENCIAL	DIRECCIÓN	LUNES A VIERNES	SÁBADO
Zona 1	Avenida Suba # 118-53		
Zona 2	Carrera 7 # 33-53		
Zona 3	Av. Calle 24 # 37-15 esquina	7:00 a.m. a 5:00 p.m.	9:00 a.m. a 1:00 p.m.
Zona 4	Carrera 19 C # 55-64 Sur		
Zona 5	Centro Comercial Unisur Locales 1065 y 1066		

CADE: de lunes a viernes desde las 7:00 a.m. hasta las 4:00 p.m.
 SuperCADE: de lunes a viernes desde las 7:00 a.m. hasta las 5:30 p.m. y los sabados / desde las 8:00 a.m. hasta las 12:00 m.
 SuperCADE: Virtual a través de <http://supercade.bogota.gov.co/login.html>



CRISTINA ARANGO OLAYA
 Gerente General

