

CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA



somos
agua

Apreciados ciudadanos:

En la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP trabajamos para ustedes. Por eso tenemos el compromiso de darles un trato digno y ofrecerles con eficiencia los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y alcantarillado sanitario pluvial 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.
- 5** Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad; también si son niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

f.

a. conyjal

CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA



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.

Para su comodidad, ofrecemos diferentes canales de atención ubicados estratégicamente en la ciudad para que pueda presentar sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. De igual manera lo puede realizar vía telefónica o virtual.

CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA



Canal	Dirección	Horarios de atención
Telefónico/ virtuales	<ul style="list-style-type: none"> Llamar a la línea 116, desde teléfonos fijos en Bogotá, Soacha y Gachancipá Desde fuera de Bogotá 018000-116007 Clic to Call (llamadas desde internet ingresando a www.acueducto.com.co, sección atención y servicios a la ciudadanía, sección atención virtual). 	24 horas 365 días al año
Electrónicos y virtuales	<ul style="list-style-type: none"> www.acueducto.com.co Chat desde la web Chatbot desde la web Chatbot whatsapp 3043615181 Videollamada Redes Sociales Instagram, Facebook y X 	24 horas 365 días al año
Puntos de atención presencial	Dirección	Lunes a viernes
Zona 1	Avenida Suba # 118 - 53.	8:00 a.m. - 4:30 p.m.
Zona 2	Carrera 7 # 33 - 53.	
Zona 3	Av. Calle 24 # 37-15, esquina.	
Zona 4	Carrera 19C # 55 - 64 Sur.	
Zona 5	Centro Comercial Unisur Locales 1065 y 1066 Carrera 7 # 12- 42 local 258 Centro Comercial Soacha Parque	

Presencial Red CADE	Supercades: Suba, Engativá, CAD, 20 de julio, Manitas, Américas y Bosa SuperCade: Virtual a través de http://supercade.bogota.gov.co/login.html	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. Sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.
	CADE Servitá, Santa Lucía.	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.


NATASHA AVENDAÑO GARCÍA
 Gerente General

E. Conzuel