

## Carta de trato digno



### Apreciados usuarios:

En **Aguas de Bogotá S.A. E.S.P.** **nos importas tú!** Es por eso por lo que estamos comprometidos con brindarte el mejor servicio de gestión integral del agua, de residuos y gestión ambiental, porque queremos contribuir en la mejora de tu calidad de vida de manera innovadora, promoviendo un enfoque pedagógico, circular y sostenible.

Trabajamos con compromiso ético para brindarte una atención digna y un servicio equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna; siempre buscando que **te sientas como en casa**.

Como sabemos que eres parte fundamental de nuestra empresa **te invitamos a conocer tus derechos y deberes**, así como los canales dispuestos para atenderte:



### **En Aguas de Bogotá SA ESP tienes derecho a:**

- 1. Ser tratado con respeto, dignidad, igualdad e imparcialidad.**
- 2. Presentar Derechos de Petición en cualquiera de sus modalidades: verbales, escritas o por cualquier otro medio; a conocer el estado del trámite de los Derechos de Petición presentados, así como a obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos.**
- 3. Obtener información y orientación actualizada sobre los requisitos que exigen las normas respecto a los servicios públicos domiciliarios, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la Entidad.**
- 4. Suministrar el servicio de agua potable con la presión y calidad adecuada de forma permanente con los proyectos que le aplique, salvo en casos de fuerza mayor como daños u otras circunstancias ajenas a la operación que afecten el sistema de acueducto.**
- 5. Llevar un registro de tus consumos y cobrar exactamente lo que corresponde, así como entregar oportunamente tu factura y solo por los servicios suministrados y autorizados de acuerdo con el proyecto que le aplique, enmarcado en la prestación de servicios públicos domiciliarios.**
- 6. Conocer la información que repose en los registros y archivos de la empresa Aguas de Bogotá SA ESP, y a solicitar y recibir copias, salvo en aquellos casos en que el (los) documento(s) tengan reserva legal.**

7. Ser atendido dentro del horario de atención establecido.
8. Recibir atención especial y preferente a niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, personas con discapacidad, grupos con enfoque diferencial étnicos (*comunidades negras, afrocolombianos, raizales, palenqueros pueblos, indígenas y tribales*), víctimas del conflicto armado y en general a personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta, conforme lo determina el Artículo 13 de la Constitución Política de Colombia. Para tal efecto, nuestra prioridad eres tú.
9. Que tus datos personales sean tratados con confidencialidad.
10. Cualquier otro que reconozca la Constitución Política de
11. Colombia y las leyes.



#### Es fundamental que conozcas tus deberes:

- Actuar de forma transparente y de buena fe.
- Ejercer con responsabilidad tus derechos, y abstenerse de reiterar

solicitudes improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad en su respuesta.

- **Mantener un trato respetuoso** con los trabajadores de la empresa Aguas de Bogotá SA ESP.
- **Mantener actualizada tu información de contacto.**
- **Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados** para tu servicio, comodidad y bienestar.
- **Informar sobre aquellos hechos que afecten la prestación normal de los servicios.**
- **Cumplir con lo dispuesto en el contrato** de condiciones uniformes del contrato para la prestación del servicio público domiciliario de acueducto entre Aguas de Bogotá S.A. E.S.P., y el suscriptor y/o usuario.
- Los demás deberes que contemplen la Ley 142 de 1994, la normatividad y regulación vigente. Así como, la Constitución y las leyes.
- En Aguas de Bogotá SA ESP **contamos con un equipo de trabajo integral dispuesto a servirte** en la recepción y gestión de tus peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones – PQRSDF.

### A continuación, te informamos como nos puedes contactar:

#### **Canal presencial y unidad de correspondencia:**

 Carrera 11 No. 93-92 Piso 1.

#### **Horario de atención:**

Lunes a viernes de 8:00 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 4:30 pm.

#### **Canal telefónico:**

 (601) 555 3636



 **Horario de atención:**  
Lunes a viernes de 8:00 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 4:30 pm.

 **Para solicitudes del proyecto Arboretto:**  
Canal exclusivo de WhatsApp (57) 317 6397633,  
atendido por Caudales de Colombia SA ESP.

 **Horario de atención:**  
Lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm, en jornada continua.

 **Centro de Relevo:**  
<https://centroderelevo.gov.co/632/w3-propertyvalue-15253.html>

 **Horario de atención:**  
Lunes a viernes de 8:00 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 4:30 pm

**Nota:** Permite la comunicación bidireccional entre personas sordas y oyentes a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes en Lengua de Señas Colombiana – LSC en línea y es un servicio externo a la empresa.

### **Canal virtual:**

 **Formulario web PQRSDF:**  
<https://www.aguasdebogota.co/registrar-pqrs/>

 **Correo electrónico empresarial:**  
[correspondencia@aguasdebogota.com.co](mailto:correspondencia@aguasdebogota.com.co)

El portal web PQRSDF y el correo electrónico están activos las 24 horas, no obstante, su consulta y/o petición, se gestiona dentro de días hábiles y según el horario de la empresa.

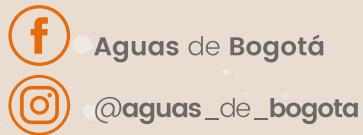
### **Proyecto Arboretto:**

 [Inicio – Caudales de Colombia - Caudales de Colombia S.A.S. E.S.P.](#)

### **Redes sociales:**

Estos canales se utilizan para compartir información con personas interesadas en temas de competencia de la empresa Aguas de Bogotá S.A.

E.S.P., lo cual permite construir relaciones con los usuarios / clientes. No es un canal de radicación de PQRSDF.



***“El trato digno y respetuoso fortalece la confianza entre nuestros usuarios y nuestra empresa”***

