Carta de trato digno

Apreciado Cliente

En Urbaser Colombia S.A. E.S.P., sede Facatativá trabajamos para hacer del cuidado del medio ambiente y de la circularidad una realidad. Tenemos el compromiso de ofrecer servicios con eficiencia y calidad para el desarrollo de la ciudad. También ofrecemos lo mejor de cada uno de nuestros trabajadores a través de una atención amable, equitativa, respetuosa y oportuna.

En atención a lo anterior, y de conformidad con lo establecido en el numeral 5° del artículo 7° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), Urbaser Colombia S.A. E.S.P., sede Facatativá se permite informar los derechos de sus usuarios y los canales de comunicación puestos a su disposición para garantizar el efectivo ejercicio de tales derechos:

Derechos de los usuarios y clientes del servicio de aseo:

1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad del ser humano, sin ningún tipo de discriminación o exclusión respecto a la edad, al género, creencia religiosa, al sexo, las preferencias sexuales, la posición laboral, social o económica, el origen étnico o nacional, las discapacidades, las condiciones de salud, la opinión política o filosófica, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana.
2. Recibir un trato libre de estereotipos de género, orientación sexual o identidad de género.
3. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores y, en general, de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
4. A no recibir ningún tipo de violencia por el hecho de autoidentificarse como perteneciente a los sectores sociales LGBTIQ+.
5. Presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas, reclamos, felicitaciones y denuncias de actos de corrupción, verbalmente, 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.
6. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos legales establecidos para el efecto.
7. Obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas vigentes exijan para adelantar actuaciones ante Urbaser Colombia S.A. E.S.P., sede Facatativá.
8. 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.

Deberes de los usuarios y clientes del servicio de aseo:

- Acatar la Constitución Política y las leyes.
- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.

- Observar un trato respetuoso con los trabajadores de la Entidad y los demás usuarios de nuestras funciones y servicios.
- Suministrar oportunamente la información necesaria para facilitar la identificación de su trámite, solicitud de servicio o petición, solicitar información adicional o informar de la respuesta y trámite surtido; y mantener actualizada la información de contacto y/o novedades, cuando se requiera.
- No pagar a intermediarios para la realización de trámites ante la Entidad, ya que en su mayoría son gratuitos y, en caso contrario, los respectivos costos se divulgan oficialmente.
- Denunciar los actos de corrupción de los cuales tenga conocimiento.

Canales de Comunicación:

Urbaser cuenta con trabajadores capacitados y dispuestos a brindar un servicio y atención de alta calidad donde la prioridad es escuchar, entender y brindar soluciones a nuestros clientes.

Si desea información sobre nuestros servicios y trámites y/o presentar alguna petición, queja o reclamo, lo invitamos a realizarlo por los siguientes canales:

Canal	Dirección - Información de contacto	Horarios de atención
Página web	https://urbaser.co/atencion-al-cliente-y-tramites/canales-de-atencion/	**24 horas/ 365 días al año**
Correo electrónico	***cliente.facatativa@urbaser.co***	**24 horas/ 365 días al año**
Telefónico	**Línea celular: 312 509 22 04**	**Lunes a viernes de 8:00 am – 4:00 pm jornada continua**
WhatsApp	**312 509 22 04**	**Lunes a viernes de 8:00 am – 4:00 pm jornada continua**

Además de ser nuestro cliente, lo consideramos nuestro mejor aliado para hacer de Facatativá una ciudad donde el cuidado por el medio ambiente y la circularidad sean una realidad.

RUBÉN LEONARDO BALLESTEROS GUTIÉRREZ
Director Comercial Regional Mercado Regulado
Regional Centro