CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

acueducto
AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

Cuidamos el agua para cuidar de ti.

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 sanitario y 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.

CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

acueducto
AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

Cuidamos el agua para cuidar de ti.

DEBERES

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. 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. 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

acueducto
AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

Cuidamos el agua para cuidar de ti.

Canal	Dirección	Horarios de Atención
Telefónico	• Llamar a la línea 116, desde teléfonos fijos en Bogotá, Soacha, Gachancipá, Tocancipá y Zipaquirá • Desde fuera de Bogotá 018000-116007	24 horas 365 días al año
Virtuales	• www.acueducto.com.co • Chat desde la página web • Clic to Call desde la página web • Chatbot EBA desde la página web • Chatbot whatsapp - 3043615181	24 horas 365 días al año
	• Videollamada	Lunes a sábado 8:00 a.m. - 5:00 p.m.
	Redes Sociales: • Instagram • Facebook • X	Lunes a domingo 6:00 a.m. - 10:00 p.m.

Puntos de atención presencial	Dirección	Lunes a viernes
Zona 1	Avenida Suba # 118 – 53.	7:00 a.m. - 3:30 p.m.
Zona 2	Carrera 7 # 33 – 53.	8:00 a.m. - 4:30 p.m.
Zona 3	Av. Calle 24 # 37-15, esquina.	
Zona 4	Carrera 19C # 55 - 64 Sur.	
Zona 5	Centro Comercial Unisur Locales 1065 y 1066 Centro Comercial Soacha Parque Carrera 7 # 12 - 42 Local 258	

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 m
	CADE Servitá, Santa Lucía, Santa Helenita, Fontibón	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

Cordialmente,

NATASHA AVENDAÑO GARCÍA
Gerente General