EMAB
EMPRESA DE ASEO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P.

CARTA DE TRATO DIGNO

Respetados ciudadanos:

La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., con el propósito de establecer una interacción directa con la ciudadanía y con el fin de garantizar los derechos constitucionales y legales, se compromete a vigilar y asegurar que el trato a todos nuestros usuarios y/o suscriptores y ciudadanos en general sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna y diligente, buscando prestar un servicio de calidad, incluyente, transparente, eficaz y oportuno.

Lo invitamos a conocer sus **Derechos:**

D
E
R
E
C
H
O
S

1. Ser tratado con respeto, igualdad y dignidad, sin ningún tipo de discriminación
2. Exigir la confidencialidad de su información personal.
3. Conocer los trámites y servicios, que se prestan por parte de la Empresa de Aseo de Bucaramanga S.A. E.S.P.
4. Obtener información y orientación acerca de temas de competencia de la EMAB S.A. E.S.P.
5. Presentar Peticiones, Quejas y Recursos de manera respetuosa por cualquier canal de atención disponible en la entidad y en cualquiera de sus modalidades, de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y Ley 142 de 1994.
6. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
7. Obtener respuesta oportuna, de fondo y eficaz a sus peticiones, Quejas y Recurso en los plazos establecidos por la ley.
8. 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.
9. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
10. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
11. Obtener de la empresa la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley.
12. La libre elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención utilización.
13. Obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes.
14. Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley y se cumplan los requisitos y condiciones que señale la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
15. El ejercicio de la libre elección del prestador del servicio público de aseo en los términos previstos en las disposiciones legales vigentes.
16. Hacer parte de los Comités de Desarrollo y Control Social.
17. Tener un servicio de buena calidad
18. . El cobro individual por la prestación del servicio en los términos previstos en la legislación vigente.
19. Recibir oportunamente la factura por la prestación del servicio en los términos previstos en la legislación vigente.
20. Obtener, el descuento en la factura por falla en la prestación del servicio de aseo imputable a la persona prestadora.
21. Obtener el aforo de los residuos sólidos, de conformidad con lo que establezca la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

22. Cualquier otro que le reconozca la Constitución, las leyes y el Contrato de Condiciones Uniformes.

Lo invitamos a conocer sus **Deberes**:

D
E
B
E
R
E
S

1. Cumplir con la Constitución y las leyes.
2. Actuar de acuerdo con el principio de la buena fe, evitando acciones que demoren los trámites ante la Empresa de Aseo de Bucaramanga S.A. E.S.P., así como abstenerse de incurrir en actuaciones temerarias contra los servidores públicos.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos.
4. Tratar respetuosamente a los servidores públicos.
5. Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.
6. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
7. Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades.
8. Vincularse al servicio de aseo, siempre que haya un servicio disponible, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, de acuerdo con lo establecido por la ley.
9. Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos o se constituya en un obstáculo para la prestación del servicio a los demás miembros de la comunidad. Todo usuario está en la obligación de facilitar la medición periódica de sus residuos sólidos, de conformidad con las normas de aforo vigentes.
10. Realizar la separación de los residuos sólidos en la fuente de manera que se permita la recolección selectiva, de acuerdo con el plan de gestión integral de residuos sólidos y los Programas de Prestación del Servicio de aseo establecidos.
11. Presentar los residuos sólidos para su recolección en las condiciones y horarios establecidos en el presente decreto y por la persona prestadora del servicio y de conformidad con el programa de aprovechamiento viable y sostenible que desarrolle la persona prestadora del servicio
12. Mantener limpios y cerrados los lotes de terreno de su propiedad, así como las construcciones que amenacen ruina. Cuando por ausencia o deficiencia en el cierre y/o mantenimiento de estos se acumulen residuos sólidos en los mismos, el propietario del predio deberá contratar la recolección, transporte y disposición final con una persona prestadora del servicio público de aseo.
13. Recoger los residuos sólidos originados por el cargue, descargue o transporte de cualquier mercancía.
14. Pagar oportunamente el servicio prestado. En caso de no recibir oportunamente la factura, el suscriptor o usuario está obligado a solicitar duplicado de la misma a la empresa.
15. Cumplir los reglamentos y disposiciones de las personas prestadoras del servicio.
16. No cambiar la destinación del inmueble receptor del servicio, sin el lleno de los requisitos exigidos por el municipio o distrito.
17. Dar aviso a las personas prestadoras del servicio público de aseo de los cambios en la destinación del inmueble.
18. Dar aviso a la persona prestadora del servicio de la existencia de fallas en el servicio, cuando estas se presenten.
19. Almacenar y presentar los residuos sólidos.

Canales de Atención

Todo ciudadano residente en el territorio colombiano puede acceder a información con respecto a los trámites y servicios prestados por la Empresa de Aseo de Bucaramanga. A continuación, enunciamos para su conocimiento, los canales de atención dispuestos para tal fin.

Atención personalizada	Se brinda información presencial a los ciudadanos, con respecto a los trámites y servicios ofrecidos por la entidad, a través del **Proceso de gestión de servicio a los usuarios**, ubicado en el **Parque Intercambiador Vial Avenida Quebradaseca con carrera 15 módulo comercial 1** en Bucaramanga, Santander, Colombia. El horario de atención es de lunes a viernes, de 8:00 a.m a 12:00 a.m y 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

	De igual manera en este canal de atención, los ciudadanos pueden presentar de manera personal, sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, las cuales son radicadas por los servidores, a través del mecanismo establecido. La Empresa de Aseo de Bucaramanga S.A. E.S.P. cuenta con atención personalizada para aplicar al descuento por predio desocupado en el punto de atención "***VENTANILLA EMAB***" **del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga, ubicado en la Diagonal 32 # 30 A- 51**, Bucaramanga, Santander. El horario de atención es de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y 1:00 p.m. a 4:00 p.m.
Atención telefónica **Línea limpia**	Todos los ciudadanos, sin necesidad de trasladarse al punto de atención en las instalaciones de la Empresa de Aseo de Bucaramanga S.A. E.S.P., pueden acceder a la misma información con respecto a los trámites y servicios que son competencia de la EMAB, así como interponer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias a través de nuestro canal telefónico, así: Línea fija en Bucaramanga y su área metropolitana **(+57)(7)000488 y (+57)(7)000480 ext. 112,** de lunes a viernes, de 8:00 a.m a 12:00 a.m y 1:00 p.m. a 5:00 p.m. (atención durante días hábiles)
Portal web	Los ciudadanos podrán encontrar información de interés de la entidad accediendo al link https://emab.gov.co/ desde cualquier sistema operativo. Igualmente, la Empresa de Aseo de Bucaramanga S.A. E.S.P cuenta con un Módulo de Peticiones, Quejas y/o Recursos el cual se encuentra activo las 24 horas. Este sistema permitirá abrir un canal directo entre el ciudadano y la empresa de forma transparente, a través del siguiente enlace: http://pqr.emab.gov.co/ , no obstante, lo anterior se gestiona dentro de días hábiles, de conformidad a los establecido en la normatividad legal vigente.
Correo electrónico	Es un lugar virtual destinado por la Empresa de Aseo de Bucaramanga S.A. E.S.P. para recibir Peticiones, Quejas y Recursos desde cualquier parte del mundo a través de la red con el correo pqryservicioalcliente@emab.gov.co
Canal escrito	Todos los ciudadanos sin necesidad de intermediarios pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por escrito a través de la Ventanilla única de radicación ubicada en las instalaciones de la entidad ubicada en el **Parque Intercambiador Vial Avenida Quebradaseca con carrera 15 módulo comercial 1** oficina de PQR y servicio al cliente. En el horario de atención de lunes a viernes, de 8:00 a.m a 12:00 a.m y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

Atentamente,

PEDRO JOSE SALAZAR GARCIA
Gerente

Proyectó: Yulieth Mayerly Quintero Ojeda- Profesional de PQR y Servicio al Cliente
Revisó: Oswaldo Pacheco Garcia Herreros – Director Comercial