CARTA DE TRATO DIGNO

Con el propósito de establecer una interacción directa con la ciudadanía y con el fin de garantizar los derechos constitucionales y legales, Candeaseo se compromete a vigilar y asegurar que el trato a todos nuestros usuarios sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente y a garantizarle a los ciudadanos un servicio con calidad y oportunidad a través de los siguientes canales de atención:

Presencial:
En nuestras oficinas ubicadas en el municipio de Candelaria: sede principal Calle 10 # 9-49 barrio San Cristóbal, sede Villagorgona Carrera 11 # 13-44 barrio Central y sede Poblado Campestre Centro Comercial La Candelaria Local 5, en jornada de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00m y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

Telefónico:
A través de llamada telefónica y/o whatsapp al celular 3206722882 de lunes a viernes en horario de 8:00 a.m. a 12:00m y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

Virtual:
- Página web: www.candeaseo.gov.co
- Correo electrónico: contacto@candeaseo.gov.co
- Facebook: Candeaseo SA ESP
- Instagram: Candeaseo

Escrito:
A través de las ventanillas de recepción de documentos ubicadas en la sede principal Calle 10 # 9-49 barrio San Cristóbal, sede Villagorgona Carrera 11 # 13-44 barrio Central y sede Poblado Campestre Centro Comercial La Candelaria Local 5, se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en jornada de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00m y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

candeaseo S.A. E.S.P. lo hacemos por ti
ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 BUREAU VERITAS Certification

@candeaseo Candeaseo SA ESP

#lohacemosporti

Igualmente, por el correo electrónico: contacto@candeaseo.gov.co, o diligenciando el "Formulario de PQRS" disponible en nuestro portal www.candeaseo.gov.co, en el siguiente enlace: Atención y Servicios a la Ciudadanía "Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias". Adicionalmente, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias podrán presentarse vía correo postal o utilizando el buzón de sugerencias ubicado en las sedes de la Entidad.

A continuación, se relacionan los derechos que le asisten a los ciudadanos con el ánimo de brindar un servicio de calidad y oportunidad.

1. A ser tratado dignamente por la persona prestadora.
2. Al debido proceso, al derecho de defensa y contradicción.
3. A no ser discriminado por la persona prestadora de servicios públicos domiciliarios y a recibir trato igualitario.
4. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
5. A presentar reclamaciones contra la factura sin que sea obligado al pago de las sumas reclamadas.
6. A la libre elección de la persona prestadora del servicio.
7. A que se le apliquen los descuentos por el incumplimiento de la persona prestadora en los estándares de calidad técnica e indicadores del servicio a los que está obligada en los términos de la Resolución CRA 720 de 2015 o la que la modifique, adicione o aclare.
8. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.
9. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo.
10. A conocer, en cualquier momento, el estado de los trámites adelantados ante la persona prestadora en los que tengan la condición de interesados y a obtener copias a su costa.

11. A no presentar documentos que no sean exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
12. A reclamar cuando la persona prestadora aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.
13. A reclamar en contra del uso asignado por la persona prestadora al inmueble objeto del servicio.
14. A conocer las condiciones uniformes del contrato.
15. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos, para lo cual se deben tener en cuenta las causales que presumen abuso de la posición dominante previstas en el artículo 133 de la Ley 142 de 1994.
16. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.
17. A obtener información clara, completa, precisa y oportuna del contenido de las facturas.
18. A presentar peticiones, quejas y recursos y a obtener respuesta oportuna y completa, de acuerdo con la normatividad vigente.
19. A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.
20. A la participación en los comités de desarrollo y control social.
21. Al cobro individual de la prestación del servicio en los términos previstos en la legislación y regulación vigente.
22. A que el prestador mantenga la reserva de sus datos personales y garantice su derecho al habeas data.
23. A que la persona prestadora del servicio reporte a las centrales de riesgo su información sobre el incumplimiento de las obligaciones pecuniarias únicamente cuando exista su consentimiento expreso y escrito.
24. Pactar libremente con la persona prestadora del servicio público de aseo el precio por el servicio para el manejo de residuos de construcción y demolición, así como de otros residuos especiales.