Estimados usuarios

En Veolia Aseo Pasto , nuestra prioridad es ofrecerle una experiencia excepcional en cada interacción con nuestro servicio de aseo municipal. Nos complace presentarle nuestro compromiso de experiencia centrado en nuestros clientes ciudadanos, diseñado pensando en usted y en cómo podemos superar sus expectativas. Creemos en una relación de colaboración mutua.

Por eso, no solo nos enfocamos en cumplir con nuestras responsabilidades, sino que también le brindamos todas las herramientas y la información necesaria para que usted pueda participar activamente en el cuidado de su entorno.

Le invitamos a ser parte de esta experiencia transformadora. Juntos, haremos de nuestro municipio un lugar mejor para vivir.

Derechos de los usuarios:

- Recibir un servicio de aseo continuo y de calidad.
- Ser atendido de manera respetuosa, oportuna y eficaz.
- Presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos relacionados con la prestación del servicio.
- Obtener respuesta completa y de fondo a sus solicitudes en los plazos establecidos por la ley.
- Conocer el estado de sus trámites y solicitudes.
- Recibir orientación sobre los requisitos exigidos por la ley para sus trámites o solicitudes.
- Recibir información clara y oportuna sobre la facturación del servicio.
- Ser informado previamente sobre cambios en las rutas o frecuencias de recolección.
- Participar en los comités de desarrollo y control social.
- Recibir protección de sus datos personales conforme a la ley.
- El ejercicio de de la libre elección del prestador del servicio público de aseo en los términos previstos en las disposiciones legales vigentes
- Acceso a la información de manera completa, precisa y oportuna en los términos del artículo 9.4 de la Ley 142 de 1994.

Nuestro compromiso con su experiencia:

- **Servicio de calidad:** Nos esforzamos por mantener su entorno limpio y agradable.
- **Atención personalizada:** Lo escuchamos y atendemos con empatía y respeto.
- **Soluciones rápidas:** Resolvemos sus inquietudes de manera ágil y efectiva.
- **Información clara:** Le mantenemos informado con lenguaje sencillo y directo.
- **Innovación constante:** Mejoramos continuamente para superar sus expectativas.

Deberes de los usuarios:

- Brindar un trato digno a los colaboradores de VEOLIA
- Abstenerse de ofrecer dádivas a los colaboradores de VEOLIA en busca de un beneficio particular
- Respetar los turnos y la prioridad en la atención.
- Realizar la separación de residuos en la fuente.
- Presentar los residuos para su recolección en los horarios y lugares establecidos.
- Pagar oportunamente la factura del servicio.
- Cuide su entorno: Mantenga limpio el frente de su casa o negocio, Mantener limpios y en buen estado los recipientes para el almacenamiento de residuos.
- Vincularse al servicio de aseo, siempre que haya un servicio, o acreditar que dispone de alternativas de recolección que no afecten a la comunidad, de acuerdo a lo establecido en la Ley.
- Informar sobre irregularidades en la prestación del servicio.
- Dar aviso a las personas prestadoras del servicio público de aseo de los cambios en la destinación del inmueble.

Trabajemos en equipo para cuidar este recurso vital:

- Responderemos sus peticiones, quejas y reclamos dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
- Garantizaremos la recolección de residuos sólidos según las frecuencias establecidas para cada sector.
- Realizaremos el barrido y limpieza de vías y áreas públicas de acuerdo con las frecuencias programadas.
- Mantendremos informada a la comunidad sobre horarios, rutas y frecuencias de recolección.
- Atenderemos oportunamente los reportes de cestas o contenedores en mal estado.

Atención preferencial:

Brindaremos atención prioritaria a **personas en situación de discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes.**

¿Cómo podemos servirle?:

Atención presencial:
Dirección:
Calle 22 No. 23-45
Horario: Lunes a Viernes: 7:00 AM a 12:00 M y 2:00 PM a 5:00 PM)

Atención telefónica:
Línea gratuita nacional:
01 8000 95 00 96
Horario:
24 horas al dia

Atención virtual:
Página web:
www.emaspasto-putumayo.com.co
Correo electrónico:
co.servicioalcliente.emaspasto@veolia.com
Chat en línea:
3173725078

Atención escrita:
Dirección de correspondencia:
Calle 22 No. 23-45

Su opinión nos importa:

Valoramos sus comentarios y sugerencias. Cada una es una oportunidad para mejorar:

- **Encuestas de satisfacción:** Participe y ayúdenos a servirle mejor.
- **Panel de usuarios:** Unase y ayúdenos a diseñar el servicio del futuro.
- **Comités :** Unase y sea parte activa de las decisiones.**comunitarios**

Nos comprometemos a trabajar continuamente para mejorar nuestros servicios y satisfacer sus necesidades. Nuestro equipo está comprometido con hacer de su experiencia con el servicio de aseo algo excepcional. Trabajamos día a día para superar sus expectativas y construir juntos una ciudad más sostenible y agradable para todos.

Atentamente,
Angela Paz Romero
Gerente General
Veolia Aseo Pasto