



LIMPIEZA METROPOLITANA S.A. E.S.P.

Invita a conocer la

CARTA DE TRATO DIGNO A USUARIOS

NUESTRO COMPROMISO ES FUNDAMENTAL EN LOS SIGUIENTES PRINCIPIOS:

- **Respeto y dignidad humana:**

Todas las personas serán atendidas sin discriminación por razones de género, edad, raza, condición económica, social o cualquier otra. Nuestros funcionarios están capacitados para brindar atención amable, oportuna y respetuosa.

- **Atención efectiva y oportuna:**

Garantizamos una atención adecuada a las peticiones, quejas, reclamos y recursos, dentro de los plazos establecidos por la ley, brindando respuestas claras, completas y verificables.

- **Accesibilidad:**

Ponemos a disposición de los usuarios diferentes canales de atención (presencial, telefónico y virtual) para facilitar el acceso al servicio y a la información relacionada con la prestación del mismo.

- **Transparencia e información:**

La empresa garantiza que toda la información suministrada sea veraz, completa y comprensible, de acuerdo con los principios de publicidad y transparencia que rigen los servicios públicos domiciliarios.

LO INVITAMOS A CONOCER SUS DERECHOS

- Ser tratado con respeto, igualdad y dignidad, sin ningún tipo de discriminación.
- Al tratamiento de sus datos personales.
- Conocer los trámites y servicios, que presta LIME.
- Recibir información y orientación, respecto del servicio público de aseo, manera completa, precisa y oportuna.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.
- Presentar Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos de manera respetuosa por cualquier canal de atención disponible.
- A obtener respuesta oportuna, de fondo y eficaz a sus peticiones, Quejas y Recurso en los plazos establecidos por la ley.
- El ejercicio de la libre elección del prestador del servicio público de aseo, en los términos previstos en las disposiciones legales vigentes.
- Acceder a un servicio de buena calidad.
- Recibir oportunamente la factura por la prestación del servicio .
- Solicitar los descuentos tarifarios, previstos en la normatividad vigente .



LO INVITAMOS A CONOCER SUS DEBERES

- Tratar respetuosamente a los servidores de la empresa.
- Pagar oportunamente el servicio público prestado.
- Almacenar y presentar los residuos sólidos para su recolección en los horarios y frecuencias establecidos por la persona prestadora del servicio
- Dar aviso a LIME de los cambios en la destinación del inmueble.
- Actuar de acuerdo con el principio de la buena fe, evitando acciones que demoren los trámites ante la Empresa de Aseo.
- Atender la visita al inmueble cuando ha presentado una reclamación o, recibió aviso
- Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos y se constituya en un obstáculo para la prestación del servicio a los demás miembros de la comunidad.
- Facilitar la separación de los residuos sólidos en la fuente de manera que se permita la recolección selectiva.