



# PRO-AMBIENTALES S.A. E.S.P.

## CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO PRO-AMBIENTALES S.A. E.S.P.

En cumplimiento de lo establecido en la normatividad vigente de los servicios públicos domiciliarios, PRO-AMBIENTALES S.A. E.S.P. se compromete a garantizar a todos sus usuarios una atención basada en el respeto, la dignidad, la transparencia y la calidad del servicio.

### ✿ Derechos de los usuarios

Los usuarios de PRO-AMBIENTALES S.A. E.S.P. tienen derecho a:

1. Recibir un trato respetuoso, digno y sin discriminación.
2. Acceder a información clara, veraz, oportuna y completa sobre los servicios prestados.
3. Presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos (PQRS) a través de los diferentes canales de atención.
4. Obtener respuesta oportuna a sus solicitudes dentro de los términos establecidos por la ley.
5. Conocer el estado de sus solicitudes y contar con un número de radicado para su seguimiento.
6. Recibir atención preferencial en caso de ser personas en condición de discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas o población vulnerable.
7. Acceder a canales de atención accesibles y adecuados a sus necesidades.

### 🔑 Deberes de los usuarios

Así mismo, los usuarios deben:

1. Suministrar información veraz y completa en sus solicitudes.
2. Hacer uso adecuado de los canales de atención.
3. Mantener un trato respetuoso hacia el personal de la empresa.
4. Cumplir con las obligaciones derivadas del servicio recibido.





# PRO-AMBIENTALES S.A. E.S.P.

## ☑ Compromisos de PRO-AMBIENTALES S.A. E.S.P.

La empresa se compromete a:

- Brindar atención amable, respetuosa y eficiente en todos sus canales (presencial, telefónico y virtual).
- Garantizar la confidencialidad y protección de los datos personales de los usuarios.
- Mejorar continuamente la calidad del servicio y la atención al usuario.
- Implementar mecanismos de seguimiento y mejora a partir de las PQRS recibidas.
- Disponer de canales accesibles para toda la población, incluyendo personas con discapacidad.
- Promover la participación de los usuarios mediante encuestas de satisfacción y buzones de sugerencias.

## ☎ Canales de atención

Los usuarios pueden comunicarse a través de:

- Atención presencial: Cra. 1ª No. 47-295 Barrio la Alianza
- Línea telefónica - WhatsApp: 3103748990 - 3117015058
- Correo electrónico: [pro\\_ambientales@pro-ambientales.com](mailto:pro_ambientales@pro-ambientales.com)
- Página web: <https://pro-ambientales.com/>

## 💬 Nuestro compromiso

En PRO-AMBIENTALES S.A. E.S.P. trabajamos día a día para ofrecer un servicio de calidad, promoviendo relaciones basadas en la confianza, el respeto y la responsabilidad con nuestros usuarios.

**Fecha de publicación:** 27/04/2026

**PRO-AMBIENTALES S.A. E.S.P.**

