



CARTA TRATO

SC-AC-PR-CTD
V-03 / 23/02/2023

Corporación Autónoma Regional del Guavio -
CORPOGUAVIO

CARTA AL TRATO DIGNO

La Corporación Autónoma Regional del Guavio “CORPOGUAVIO”, cuenta con la carta al trato digno del servicio, con el fin de fortalecer las relaciones con sus grupos de valor, seguir brindando un servicio de calidad, trato justo y equitativo, para lo cual cuenta con talento humano altamente calificado para atender con respeto y consideración a todos los ciudadanos que acuden en busca de presentar alguna solicitud, trámite, requerimiento u orientación.

Los derechos de nuestros grupos de valor se deben proteger y por ello estamos comprometidos a seguir prestando un servicio de calidad, eficaz, ágil, oportuno, respetuoso y transparente, por lo cual damos a conocer los deberes y derechos de



DERECHOS

- Recibir un trato digno y respetuoso.
- Tener igualdad de trato y acceso a las instalaciones y servicios, y no ser discriminado por ninguna causa.
- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades: En forma verbal, por escrito, o por cualquier otro medio, así como a obtener información y orientación acerca del requisito de cada trámite. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico.
- Exigir la reserva de su información.
- Conocer el estado de cada uno de los trámites adelantados ante la Entidad.
- 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.
- Recibir respuesta oportuna y efectiva a las peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos presentados dentro de los plazos establecidos por la ley.



DEBERES

- Acatar la constitución y las leyes.
- Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos, trámites y/o servicios.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y responsabilidades, evitando así la reiteración de solicitudes que afecten los tiempos de los trámites y agilidad de respuesta de los mismos.
- Informarse sobre los requisitos del trámite y/o servicios que va a solicitar.
- Cumplir con todas las condiciones, obligaciones y restricciones que impone la norma de trámite y de servicio.
- Sugerir mejoras a los procesos de servicio e informar los errores que detecte, en forma fundamentada.
- Usar en forma apropiada los canales de atención establecidos por la Entidad.
- Velar por la privacidad y seguridad del uso de su identificación y de sus claves.
- Cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entregan.
- Verificar el documento que se le entrega.
- Respetar el orden dentro de las oficinas de la entidad.
- Mantener la confidencialidad que se le solicite con relación a las condiciones del trámite y/o servicio.



CANALES DE ATENCIÓN

CANAL TELEFÓNICO, LÍNEA DIRECTA

Los usuarios de la Corporación Autónoma Regional del Guavio "CORPOGUAVIO", sin necesidad de trasladarse a una sede de la entidad podrán realizar una solicitud, requerimiento u orientación sobre algún tipo de trámite por medio de nuestro canal telefónico así:

Línea Directa: 8538500/ ext. 147

Línea Celular: 3143957802

Línea Gratuita Nacional: 018000939988

CANALES VIRTUALES

El correo electrónico y la página web se encuentran activos las 24 horas, pero la gestión de las solicitudes o requerimientos por parte de nuestros usuarios, serán gestionadas dentro de días hábiles y horarios establecidos para la atención, para lo cual puede ingresar a la página web:

www.corpoguavio.gov.co

Ingrese al menú radicar PQR (peticiones, quejas, reclamos y denuncias) en el siguiente link:

<http://66.70.215.36/Modulos/Buzon/RadicarPQR.aspx>

Adicionalmente se pueden enviar solicitudes, quejas, reclamos o cualquier tipo de requerimiento al correo de la Entidad:

atencionalusuario@corpoguavio.gov.co

Puede realizar seguimiento a las solicitudes radicas, mediante el modulo se seguimiento a PQRD en el siguiente link:

<http://66.70.215.36/Modulos/Buzon/ConsultaPublica.aspx>

Se recepciona y se analizan las solicitudes que ingresan por el correo electrónico, Chat en línea o módulo PQRS, se continua con el procedimiento de soluciones y/o respuesta y se notifica al ciudadano su trámite o solicitud.

CANALES DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Para la atención de forma presencial, la Corporación Autónoma Regional del Guavio "CORPOGUAVIO", tiene establecidos nueve (9) puntos de atención ubicados en cada uno de los municipios que hacen parte de nuestra jurisdicción, las cuales se relaciona a continuación:

HORARIOS Y UBICACIÓN DE LAS OFICINAS DE ENLACE		
MUNICIPIO	DIRECCIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
GACHALA SEDE PRINCIPAL	Carrera 7 No. 1A - 52	Lunes: 9:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:30 p.m. Martes a Jueves: 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Viernes: 8:00 a.m. a 1:00 p.m.
MEDINA	Carrera 7 No. 12 - 26	Lunes a Jueves: 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Viernes jornada continua: 8:00 am a 3:00 pm.
GACHETÁ	Calle 5 No. 2 - 88	Lunes a Jueves: 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Viernes en jornada continua: 8:00 am a 3:00 pm.
GAMA	Calle 5 No. 4 - 13	Lunes a Jueves: 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Viernes en jornada continua: 8:00 am a 3:00 pm.
UBALÁ	Diagonal 4 No. 4 - 20	Lunes a Jueves: 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Viernes en jornada continua: 8:00 am a 3:00 pm.
SAN PEDRO DE JAGUA	Casa Cural	Martes a Jueves: 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Viernes en jornada continua de: 8:00 am a 3:00 pm.
MÁMBITA	Centro	Lunes: 9:00 a.m. a 3:00 p.m.
GUASCA	Calle 4 No. 4 - 11	Lunes a Jueves: 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Viernes en jornada continua: 8:00 am a 3:00 pm.
FÓMEQUE	Carrera 4 No. 5 - 14	Martes a Jueves: 8:00a.m. a 12:00 pm y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Viernes en jornada continua: 8:00 am a 3:00 pm. Sábado: 8:00a.m a 1:00 p.m.
JUNÍN	Carrera 3 No. 2 - 52	Lunes a Jueves: 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Viernes en jornada continua: 8:00 am a 3:00 pm.





CARTA TRATO

Carrera7 No.1A - 52 Gachalá - Cundinamarca
Conmutador: (+57-1) 8538500
Línea Telefónica Gratuita: 01 8000 939 988
Correo electrónico: atencionalusuario@corpoguavio.gov.co
www.corpoguavio.gov.co