

## CARTA DE TRATO DIGNO AL SERVICIO

La Corporación Autónoma Regional del Guavio “CORPOGUAVIO”, expide la carta al trato digno del servicio, con el fin de fortalecer las relaciones con sus usuarios, brindar un servicio de calidad, un 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, requerimiento u orientación.

Los derechos de nuestros usuarios se deben proteger y por esto estamos comprometidos para prestar un servicio eficaz, ágil, oportuno, respetuoso y transparente, por lo cual damos a conocer los deberes y derechos de nuestros usuarios.

### DERECHOS

- ✓ Recibir un trato digno y respetuoso
- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ A ser informado sobre la gestión realizada a su solicitud.
- ✓ A ser atendidas sus consultas y solicitudes en forma oportuna.

### DEBERES

- ✓ Acatar la constitución y las leyes
- ✓ Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos 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.
- ✓ Entregar de manera oportuna la documentación requerida, para la identificación del trámite, solicitud o necesidad.



Somos **VIDA**  
Todos **Confianza**  
**Desarrollo**

## CANALES DE ATENCION

### CANAL TELEFONICO, LINEA 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:

LINEA DIRECTA: 8538500/ ext. 147

LINEA CELULAR: (+57) 314 395 7802

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:

<http://www.corpoguavio.gov.co> , allí se ingresa al menú peticiones, quejas y reclamos.

Adicionalmente se pueden enviar solicitudes, quejas, reclamos o cualquier tipo de requerimiento al correo [atencionalusuario@corpoguavio.gov.co](mailto:atencionalusuario@corpoguavio.gov.co)

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

Corporación Autónoma Regional del Guavio - CORPOGUAVIO  
Cra. 7a No. 1A - 52 Gachala, Cundinamarca  
PBX: 8538500 Colombia - [www.corpoguavio.gov.co](http://www.corpoguavio.gov.co)



## CANAL DE ATENCION 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, por lo que los puntos, horarios y ubicaciones se enuncian a continuación:

HORARIOS OFICINAS DE CORPOGUAVIO		
MUNICIPIO	DIRECCION	HORARIO DE ATENCION
<b>MEDINA</b>	Carrera 7 No. 12 - 26	<b>Lunes a Jueves</b> 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. <b>Hora de Almuerzo</b> de 12:00 m a 1:00 pm. <b>Viernes</b> 8:00 a.m. a 3:00 pm <b>jornada continua.</b>
<b>GACHETA</b>	Carrera 4 No. 4 - 27	<b>Lunes a Jueves</b> 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. <b>Hora de Almuerzo</b> de 12:00 m a 1:00 pm. <b>Viernes</b> 8:00 a.m. a 3:00 pm <b>jornada continua.</b>
<b>GAMA</b>	Calle 5 No 4-13	<b>Lunes a Jueves</b> 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. <b>Hora de Almuerzo</b> de 12:00 m a 1:00 pm. <b>Viernes</b> 8:00 a.m. a 3:00 pm <b>jornada continua.</b>
<b>UBALÁ</b>	Carrera 4 No 3 – 24	<b>Lunes a Jueves</b> 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. <b>Hora de Almuerzo</b> de 12:00 m a 1:00 pm. <b>Viernes</b> 8:00 a.m. a 3:00 pm <b>jornada continua.</b>
<b>SAN PEDRO DE JAGUA</b>	Parroquia	<b>Martes a jueves y domingos</b> 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. <b>Hora de Almuerzo</b> de 12:00 m a 1:00 pm.
<b>MAMBITA</b>	Centro	<b>Lunes en jornada continua</b> 9:00 am a 3:00 pm.
<b>GUASCA</b>	Calle 5 No 5 - 12	<b>Lunes a Jueves</b> 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. <b>Hora de Almuerzo</b> de 12:00 m a 1:00 pm. <b>Viernes</b> 8:00 a.m. a 3:00 pm <b>jornada continua.</b>
<b>FÓMEQUE</b>	Carrera 4 No. 5 - 14	<b>Martes a Jueves</b> 8:00a.m. a 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00 p.m. <b>Hora de Almuerzo</b> de 12:00 m a 2:00 pm. <b>Viernes</b> 8:00 a.m. a 3:00 pm jornada continua y <b>Sábado</b> 8:00a.m a 1:00p.m.
<b>JUNIN</b>	Carrera 4 No 1 - 120	<b>Lunes a Jueves</b> 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. <b>Hora de Almuerzo</b> de 12:00 m a 1:00 pm. <b>Viernes</b> 8:00 a.m. a 3:00 pm <b>jornada continua.</b>
<b>GACHALA</b>	Carrera 7 No 1A-52	<b>Lunes</b> 9:00 am a 12:30 pm – 2:00 pm a 6:30 pm <b>Martes a Jueves</b> 7:30 a.m. a 12:30 m. y de 2:00 pm a 6:30 pm <b>Hora de Almuerzo</b> de 12:00 m a 1:00 pm. <b>Viernes</b> 7:30 a.m. a 1:00 pm jornada continua. <b>Hora de Almuerzo</b> de 12:30 m a 2:00 pm.

## ATENCIÓN PRIORITARIA

De acuerdo a como lo estipula el artículo 20 de la ley 1437 de 2011 “*Atención prioritaria de peticiones*”. Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocados.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad deberá adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.

Este hace énfasis en especial a personas con algún tipo de discapacidad, víctimas de la violencia entre otros.

## ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO

Para la Corporación Autónoma Regional del Guavio – CORPOGUAVIO, es prioridad brindar al ciudadano un servicio de calidad que debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el ciudadano tiene sobre el servicio que necesita.

**Respetuoso:** Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan diferencias.

**Confiable:** Se presta de tal forma que los ciudadanos/clientes confíen en la exactitud de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad.

**Amable:** Es la manera respetuosa, gentil y sincera, de brindar el servicio, otorgándole al ciudadano / cliente la importancia que se merece.

**Digno:** El servicio se ofrece con respeto y consideración por el ser humano.

**Efectivo:** Responde a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos siempre que éstas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen nuestro accionar como servidores públicos.

**Oportuno:** Es ágil y se presta en el tiempo establecido y en el momento requerido.

**Pertinencia:** Que es relevante, apropiado o congruente con aquello que se espera.

**Accesibilidad:** Disponer y utilizar las edificaciones, servicios o productos en igualdad de condiciones que los demás

**Formador de ciudadanos:** El buen funcionario informa con claridad a los ciudadanos sobre sus derechos y deberes frente a los servicios que brinda la entidad y orienta con precisión sobre cómo proceder en cada caso particular.