

Carta de TRATO DIGNO

Con el propósito de establecer una **interacción directa contigo y garantizar tus derechos constitucionales y legales**, desde la Corporación Gilberto Echeverri Mejía nos comprometemos a vigilar y asegurar para ti, un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

A continuación, te presentamos tus **derechos, deberes y los medios que ponemos a tu disposición**, para garantizar un servicio con calidad y oportunidad.

— DERECHOS —

- Recibir un trato con respeto, igualdad e imparcialidad.
- Participar activamente a través de nuestros canales de interacción.
- Exigir transparencia en los procedimientos.
- Recibir información y orientación en forma respetuosa, sencilla y clara.
- Hacer peticiones verbales o escritas.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a tus peticiones en los plazos establecidos de conformidad con la normatividad vigente.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias de los respectivos documentos, asumiendo el valor.
- Recibir atención especial y preferente si eres una persona en situación de discapacidad, niño, niña, adolescente, mujer gestante, adulto mayor o estás en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los empleados y contratistas que presten sus servicios a la Corporación Gilberto Echeverri Mejía.
- Obtener garantía al debido proceso en toda clase de actuación que adelante la Corporación Gilberto Echeverri Mejía.
- Obtener garantía de confidencialidad sobre tu información y tus datos personales.
- Cualquier otro que te reconozca la Constitución y las leyes.

— DEBERES —

- Acatar la Constitución y las Leyes.
- Dar un trato respetuoso y digno a los empleados y contratista de la Corporación Gilberto Echeverri Mejía.
- Entregar información veraz y oportuna para facilitar la realización de tu trámite o solicitud, evitando acciones dilatorias.
- Cumplir con los requisitos y procedimientos establecidos para acceder a los servicios y trámites de la Corporación Gilberto Echeverri Mejía.
- Informar sobre cualquier comportamiento inusual por parte de un empleado o contratista de la Corporación Gilberto Echeverri Mejía.
- Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para tu servicio, comodidad y bienestar.
- Ejercer con responsabilidad tus derechos.

CANALES DE ATENCIÓN

Te presentamos nuestros **canales de atención**; a través de ellos puedes obtener información, hacer trámites y presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF).

Horario de atención por todos nuestros canales:

Lunes a jueves:

7:30 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

Viernes:

7:30 a.m. a 12:00 m. y de 12:30 m. a 4:00 p.m.

Presencial:



Edificio Ferrocarril de Antioquia. Sector Alpujarra Carrera 52 # 43 - 31, oficinas 204 y 205.

Telefónico:



Línea gratuita Nacional: 01 8000 413 522
Línea fija: (+57) 604 540 9040
WhatsApp: +57 314 779 5563

Virtual:



Sitio web: www.corporaciongilbertoecheverri.gov.co
Correo: contacto@corporaciongilbertoecheverri.gov.co
Atención virtual: se solicita en el sitio web (Atención por Teams)
Chat virtual: a través del sitio web
Sede Electrónica - Trámites en línea: a través del sitio web
Redes sociales: @CorpoGEM

Escrito:



Ventanilla única de recepción de documentos: Edificio Ferrocarril de Antioquia, sector Alpujarra - Carrera 52 # 43 - 31. Oficinas 204 y 205.
Correo: contacto@corporaciongilbertoecheverri.gov.co
Formulario de PQRSDF: <https://mentes.corporaciongilbertoecheverri.gov.co/pqrs>



En cuanto tiempo responderemos tu

PQRSDF?

Todo depende del tipo de petición recibida. Recuerda que los tiempos de respuesta cuentan a partir del siguiente día hábil después de que la recibamos.

- Petición de interés general o particular:** 15 días hábiles.
- Petición de información:** 10 días hábiles.
- Petición de consulta:** 30 días hábiles.
- Queja, reclamos, sugerencia, denuncia:** 15 días hábiles.

Denuncias por actos de corrupción:

Si quieres presentar una denuncia relacionada con posibles actos de corrupción presuntamente cometidos por empleados o contratistas de la Corporación Gilberto Echeverri Mejía en el desempeño de sus funciones, lo puede hacer a través de:

- Correo:** denuncias@corporaciongilbertoecheverri.gov.co
- Teléfono:** (+57) 604 540 9040 Ext. 103.



Escanea el código QR y conoce más sobre las PQRSDF o ingresa a:
<https://corporaciongilbertoecheverri.gov.co/atencion-ciudadano/pqrs/>



En la **Corporación Gilberto Echeverri Mejía** nos comprometemos a atenderte con respeto, honestidad, compromiso, justicia y diligencia.

