

	<h1>CARTA DE TRATO DIGNO</h1>	Código: SGC-FR - 02
		Versión 02
		Página 1 de 5

Con el propósito de establecer una interacción directa con la ciudadanía y con el fin de garantizar los derechos constitucionales y legales, la Corporación Gilberto Echeverri Mejía se compromete a vigilar y asegurar que el trato a todos nuestros usuarios sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente y a garantizarle a los ciudadanos un servicio con calidad y oportunidad. Motivo por el cual les queremos dar a conocer sus derechos, deberes y los medios que la Entidad tiene a su disposición para garantizarlos:

A continuación, se relacionan los deberes y derechos que le asisten a los ciudadanos con el ánimo de brindar un servicio de calidad y oportunidad.

DEBERES:

1. Tratar de manera respetuosa, amable, oportuna y digna a los empleados y a todos los ciudadanos, propendiendo por la celeridad en la entrega de la información y orientación.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Informar cualquier comportamiento inusual por parte de un empleado.
4. Brindar toda la información necesaria para el estudio y respuesta adecuada de las solicitudes.
5. Hacer buen uso de las instalaciones y elementos proporcionados para el servicio.
6. Acatar la Constitución, las leyes, los reglamentos, actos administrativos y protocolos de seguridad y acceso a las instalaciones de la entidad.
7. Actuar de forma transparente y de buena fe, y entregar de manera voluntaria y oportuna información veraz a la Corporación Gilberto Echeverri Mejía en el marco del servicio.
8. Tener un buen comportamiento y una actitud respetuosa mientras recibe el servicio que le presta La Corporación Gilberto Echeverri Mejía, y dar buen uso a sus instalaciones.
9. Elevar solicitudes y requerimientos a La Corporación Gilberto Echeverri Mejía, en las condiciones establecidas por la ley.
10. Usar de forma apropiada los canales de atención, y abstenerse de presentar y reiterar solicitudes improcedentes.

	<h1>CARTA DE TRATO DIGNO</h1>	Código: SGC-FR - 02
		Versión 02
		Página 2 de 5

DERECHOS:

- 1 Ser tratado con respeto y dignidad por parte del personal de la Corporación Gilberto Echeverri Mejía.
- 2 Recibir un trato amable, respetuoso, igualitario e incluyente.
- 3 Conocer de oportunamente la ubicación y/o horarios de atención de los diferentes canales.
- 4 Recibir atención especial y preferente para: niños, niñas, adolescentes, mujeres embarazadas o personas con niños en brazos, personas con discapacidad, adultos mayores, personas de talla baja, personal de la fuerza pública, personas con problemas de seguridad o con un estado delicado de salud, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
- 5 Conocer en lenguaje claro e inclusivo el portafolio de trámites y servicios, los requisitos exigidos por la ley para presentar una petición.
- 6 Presentar peticiones, sugerencias, quejas, reclamos o denuncias y solicitudes en cualquier modalidad: de forma verbal, escrita o por medios virtuales, en los horarios de atención publicados por la entidad y sin necesidad de contar con una persona apoderada para su representación.
- 7 Obtener información y orientación acerca de los servicios que presta la Corporación.
- 8 Obtener respuesta oportuna y eficaz a las solicitudes de información en los plazos establecidos por ley, a partir de la fecha de su recepción.
- 9 Obtener el radicado de la petición con el fin de conocer el estado del trámite o servicio solicitado.
- 10 Recibir respuesta a las peticiones dentro de los plazos establecidos por la ley.
- 11 Conocer la información que repose en los registros y archivos públicos de la Corporación Gilberto Echeverri Mejía con excepción de la información reservada, y obtener copias asumiendo el valor que se genere por los documentos.
- 12 Exigir la protección y confidencialidad de su información y datos personales y el tratamiento de esta, bajo las condiciones definidas en las leyes y normas existentes.
- 13 Exigir que los funcionarios o particulares con funciones administrativas cumplan con sus responsabilidades.
- 14 Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias a su costa de los respectivos documentos.
- 15 Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- 16 Presentar argumentos y documentos en cualquier actuación administrativa que esté llevando la entidad sobre la cual tenga interés, y que éstos sean



+ (57) (4) 540 90 40 / 01 8000 413522

PALACIO DE LA CULTURA RAFAEL URIBE URIBE
CARRERA 51 # 52 - 01 050012, MEDELLÍN, ANTIOQUIA



Fundación epm



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



	<h1>CARTA DE TRATO DIGNO</h1>	Código: SGC-FR - 02
		Versión 02
		Página 3 de 5

tenidos en cuenta, igualmente a recibir información sobre el resultado de la participación en el proceso.

17. Cualquier otro derecho que le reconozca la Constitución y las leyes.

Todo ciudadano en el territorio colombiano puede acceder a información, orientación y trámites, a través de los canales de atención de nuestra entidad. A continuación, los ponemos a su disposición, para que presenten solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones sobre nuestro actuar. La Corporación Gilberto Echeverri Mejía, cuenta con los siguientes canales de atención:

a) Presencial:

En nuestras oficinas ubicadas en la ciudad de Medellín en el Palacio de la cultura Rafael Uribe Uribe, en la Carrera 52 -01, piso 4, oficina 407, en el horario de lunes a viernes de 8:30 a. m. a 12:00 m. y de 12:30 p. m. a 4:00 p. m. para el Grupo de Servicio al Ciudadano.

b) Telefónico:

A través de:

- Línea gratuita Nacional 018000413522 de lunes a viernes en horario de 8:30 a. m. a 4:00 p. m.
- Línea fija. +57 (604) 540-90-40
- Línea celular. 3009125550

c) Virtual:

- Ingresando a nuestro portal: www.corporaciongilbertocheverri.gov.co
- Correo electrónico: contacto@corporaciongilbertocheverri.gov.co
- Atención por turnos-Teams
- Chat del sitio Web
- Sede Electrónica-Trámite en línea
- Redes sociales:
- Facebook: [@Corporaciongilbertocheverrimejia](https://www.facebook.com/Corporaciongilbertocheverrimejia)
- Twitter: [@Corpogilbertoem](https://twitter.com/Corpogilbertoem)
- Instagram: [@Corpogilbertoem](https://www.instagram.com/Corpogilbertoem)
- Telegram

	<h1>CARTA DE TRATO DIGNO</h1>	Código: SGC-FR - 02
		Versión 02
		Página 4 de 5

d) Escrito:

A través de:

- La Ventanilla Única de recepción de documentos ubicada el Palacio de la cultura Rafael Uribe., en la Carrera 52 -01 piso 4, oficina 407, se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción en jornada de 8:30 a. m. a 4:00 p. m.
- Igualmente, por el correo: contacto@corporaciongilbertocheverri.gov.co o diligenciando el “Formulario de PQRSD” disponible en nuestro portal www.corporaciongilbertocheverri.gov.co, en el siguiente enlace: <https://www.corporaciongilbertocheverri.gov.co/atencion-ciudadano/pqrs/>, Cómo Diligenciar Mi PQRSD.
- También podrá ingresar a la www.corporaciongilbertocheverri.gov.co y hacerle seguimiento a su PQRSD por medio del radicado que el sistema Gestionadoc le asigne, esto en el ítem Seguimiento a las PQRSD, en el siguiente enlace: <https://gestionadoc.corporaciongilbertocheverri.gov.co/sysworkflow/en/neoclasific/5989161065e42babd13e432033390125/7749813485e42bae6efad60086846151.php>.

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias podrán presentarse utilizando el buzón de sugerencias ubicado en las instalaciones de la Entidad. Y por correo de mensajería.

Para las peticiones que ingresaron por cualquier medio de atención antes del 28 de enero de 2021, se seguirán manejando con los tiempos de respuesta establecidos originalmente en la Ley 1755 de 2015, los cuales son:

- Petición General: 15 días siguientes a su recepción.
- Petición Particular: 15 días siguientes a su recepción.
- Petición de Información: 10 días siguientes a su recepción.
- Petición de Consulta: 30 día siguientes a su recepción.
- Queja: 15 días siguientes a su recepción.

Los Tiempos de Respuesta definidos aquí deben considerarse a partir del siguiente día hábil a la fecha de su recepción.

Adicionalmente, para su información y demás fines pertinentes, se informa que, desde el 28 de enero del presente año, mediante CIRCULAR INTERNA 007-2021 nos acogemos

	<h1>CARTA DE TRATO DIGNO</h1>	Código: SGC-FR - 02
		Versión 02
		Página 5 de 5

a los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020, Art 5. Ampliación de Términos para atender las peticiones. Quedando de la siguiente manera:

- Petición General: 30 días siguientes a su recepción.
- Petición Particular: 30 días siguientes a su recepción.
- Petición de Información: 20 días siguientes a su recepción.
- Petición de Consulta: 35 día siguientes a su recepción.
- Queja: 30 días siguientes a su recepción

Los Tiempos de Respuesta definidos aquí deben considerarse a partir del siguiente día hábil a la fecha de su recepción.

Una vez sea levantada la medida de emergencia sanitaria nacional debido al COVID-19, se retomarán los términos y tiempos de respuesta establecidos en la ley 1755/2015.