



GENERADORA Y COMERCIALIZADORA DE ENERGÍA DEL CARIBE **S.A. E.S.P.**

LINEAMIENTOS SERVICIOS AL CIUDADANO – TRÁMITE Y SERVICIOS

LINEAMIENTOS SERVICIO AL CIUDADANO

- GECELCA cuenta con un Procedimiento de Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información Pública o Sugerencias, que se encuentra publicado en su página Web, que tiene por objeto garantizar respuestas que satisfagan los requerimientos de los peticionarios de manera oportuna y enmarcadas en la legislación vigente en la materia.
- Cualquier ciudadano interesado en participar, aportar y opinar sobre el actuar de GECELCA puede hacerlo a través de dicho procedimiento.
- En cumplimiento de buenas prácticas de medio ambiente, GECELCA solicitará de forma opcional al peticionario una dirección electrónica para responder por dicho medio.

LINEAMIENTOS SERVICIO AL CIUDADANO

- Los mecanismos habilitados para interponer las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información pública o sugerencias son:
 - ✓ Página Web: www.gecelca.com.co
 - ✓ Correos Electrónicos:
 - infopersonal@gecelca.com.co
 - notificacionesjudiciales@gecelca.com.co
 - ✓ Buzones de sugerencias en las diferentes sedes.
 - ✓ Centro de Administración Documental de las diferentes sedes.
 - ✓ Fax: +573303011
 - ✓ Vía Telefónica 01-8000915400
- ✓ Se dará prioridad en la atención y respuesta de solicitudes que provengan de poblaciones vulnerables.

LINEAMIENTOS SERVICIO AL CIUDADANO

- GECELCA dispone de los siguientes correos electrónicos para que los peticionarios puedan realizar seguimiento a sus PQRS: kporras@gecelca.com.co y austa@gecelca.com.co.
- Así mismo, GECELCA cuenta con un Programa de Transparencia y Ética Empresarial que declara públicamente el compromiso con un actuar ético y transparente en los negocios.
- Adicional a los medios para recibir peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información pública o sugerencias se ha definido un canal para recepcionar denuncias que atenten contra el cumplimiento del mencionado programa: canaletico@gecelca.com.co.
- Dicho canal también permite conocer las inconsistencias en el cumplimiento de la Ley de Transparencia y resolverá inquietudes de los ciudadanos.

LINEAMIENTOS SERVICIO AL CIUDADANO

- GECELCA cuenta con una Política de Responsabilidad Social Empresarial que propende por el respeto de los derechos humanos, laborales, medio ambiente, así como apoya el cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible.
- También se tienen definidos mecanismos para facilitar la participación y consulta por parte de los grupos de interés mediante documentación, instructivos y procedimientos internos que persiguen el cumplimiento de la Política de Responsabilidad Social Empresarial.

COSTOS DE REPRODUCCIÓN

Eventualmente la reproducción de solicitudes podrán generar costo, de ser así previamente se informará al medio de respuesta seleccionado por el solicitante.

GECELCA cuenta con los siguientes Instrumentos de Gestión de Información Pública Vigencia a Octubre de 2020

- Tablas de Retención documental.
- Registro de Activos de Información.
- Índice de Información Clasificada y Reservada.
- Esquema de Publicación de Información.
- Costos de Reproducción.