



Estos son tus derechos y deberes como usuario (a) interno (a)

Derechos

- Conocer oportunamente la información sobre localización, horarios de atención y servicios prestados en los canales de atención de "La Secretaría Resuelve", y el portafolio de trámites y servicios.
- Recibir una atención rápida, eficiente y de alta calidad. Aplicar los principios rectores para el tratamiento de datos personales.
- Utilizar los canales formales proporcionados por "La Secretaría Resuelve" para presentar peticiones, reclamaciones, quejas y sugerencias, y recibir respuestas oportunas a las mismas.

Deberes

- Actuar de forma transparente, de buena fe.
- Entregar de manera voluntaria, oportuna y veraz la información a "La Secretaría Resuelve" en el marco del servicio.
- Tener un buen comportamiento y una actitud respetuosa mientras recibe el servicio que le presta "La Secretaría Resuelve".
- Elevar solicitudes y requerimientos a "La Secretaría Resuelve", en las condiciones establecidas por la Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.

Nuestros canales de atención son:

Presencial: Piso -1

Lunes, miércoles y jueves de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 1:00 a 4:00 p.m.

Telefónica: Ext. 1196

Lunes, miércoles y jueves de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 1:00 a 4:00 p.m.

Correo electrónico: lasecretariaresuelve@minambiente.gov.co

Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua

¡Tú eres nuestra prioridad!

**Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto
y Servicio a la Ciudadanía**

Secretaría General

