



# **CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA**



# CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

## Respetados Ciudadanos y Ciudadanas:

La Corporación Autónoma Regional del Magdalena -CORPAMAG- es un ente corporativo de carácter público encargado de administrar el Medio Ambiente y propender por el desarrollo sostenible del Magdalena. Es un ente del orden nacional, que como su nombre lo indica, cuenta con autonomía administrativa y financiera, así como patrimonio propio y personería jurídica. Fue creada por la ley 28 de 1.988 y modificada en su jurisdicción y denominación por la ley 99 de 1.993, tiene jurisdicción en los 29 municipios que conforman el Departamento del Magdalena, así como en el área rural de Distrito de Santa Marta.

Como entidad del estado y máxima autoridad ambiental del departamento del Magdalena, CORPAMAG propende por la consolidación de los mecanismos de participación y fortalecimiento de los procesos corporativos bajo los principios de eficiencia, eficacia, transparencia y buen gobierno, en busca de brindar cada día una mejor atención a los ciudadanos.

Es así que, la Corporación Autónoma Regional del Magdalena -CORPAMAG-, mediante esta carta se compromete a brindar un trato digno, respetuoso, considerado y diligente a todos los ciudadanos, y en atención a lo anterior, de conformidad con lo establecido en el numeral 5º del artículo 7º del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), se permite informar los **derechos** y **deberes** de sus usuarios y los **canales de comunicación** dispuestos para garantizarles el efectivo ejercicio de los mismos.

## DERECHOS

CORPAMAG reconoce los derechos de la ciudadanía, facilitando el generar confianza y el uso y garantía de los mismos:

- ⇒ Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad del ser humano.
- ⇒ Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
- ⇒ Presentar los recursos conforme al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- ⇒ Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- ⇒ Conocer salvo expresa reserva legal, el estado de actuación o trámite y obtener copias, a su costa de los respectivos documentos.
- ⇒ Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos de la Entidad, en los términos previstos por la Constitución y las Leyes.
- ⇒ 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.
- ⇒ Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios que presten sus servicios en CORPAMAG.
- ⇒ Exponer argumentos y aportar documentos y otros elementos de prueba en las actuaciones administrativas en las cuales se le reconozca la calidad de interesado; a que los mismos sean valorados y tenidos en cuenta al momento de decidir; y a que se le informe sobre el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- ⇒ Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las leyes.



# CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

## DEBERES

En virtud a lo establecido en el artículo 6° de la Ley 1437 de 2011, los deberes de los ciudadanos frente a las instituciones son:

- ⇐ Acatar la Constitución y las leyes.
- ⇐ Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- ⇐ Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
- ⇐ Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
- ⇐ Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
- ⇐ Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores de CORPAMAG.

**Parágrafo.** El incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por la administración como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el particular. Sin embargo podrá dar lugar a las sanciones penales, disciplinarias o de policía que sean del caso según la ley.

## MEDIOS DE CONTACTO / CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Para que usted como ciudadano pueda ejercer sus derechos, CORPAMAG cuenta con personas idóneas que en el ejercicio de sus funciones brindan un servicio basado en nuestro compromiso de trato digno respetuoso, considerado y diligente hacia todos los ciudadanos, teniendo como objetivo satisfacer las necesidades de todos los interesados, y en este sentido, dispone de los siguientes medios o canales de comunicación para su atención:

### CANALES DE ATENCIÓN PRESENCIAL

| MECANISMO                                                                      | UBICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | HORARIO ATENCIÓN                               |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| Ventanilla de atención / Atención personalizada en oficinas                    | SEDE PRINCIPAL: Av. Del Libertador # 32 – 201, Santa Marta D.T.C.H.<br>Sede Grupo Sierra Nevada de Santa Marta. Calle 7 # 6 – 15, Fundación<br>Sede Grupo Costero. Calle 16B # 20 - 40 Loc 03 (La Guajira), Ciénaga<br>Sede Grupo Ciénaga Grande de Santa Marta. Calle 6 # 13 - 1, Pivijay<br>Sede Grupo Valles y Colinas del Ariguaní. Calle 5 # 14 - 61, Plato<br>Sede Grupo Humedales Del Sur, Calle 2 # 3 - 451, esquina. Santa Ana | 7:00 a.m.-12:00 m<br>y<br>1:00 p.m.- 4:00 p.m. |
| Recepción de correspondencia                                                   | SEDE PRINCIPAL: Av. Del Libertador # 32 - 201. Santa Marta D.T.C.H.<br>Sede Grupo Sierra Nevada de Santa Marta: Calle 7 # 6 – 15, Fundación<br>Sede Grupo Costero: Calle 16B # 20 - 40 Loc 03, Ciénaga<br>Sede Grupo Ciénaga Grande de Santa Marta: Calle 6 # 13 - 1, Pivijay<br>Sede Grupo Valles y Colinas del Ariguaní: Calle 5 # 14 - 61, Plato<br>Sede Grupo Humedales Del Sur: Calle 2 # 3 - 451, Santa Ana                       | 7:00 a.m.-12:00 m<br>y<br>1:00 p.m.- 4:00 p.m. |
| Actividades de Rendición de cuentas<br><br>Jornadas de participación Ciudadana | De acuerdo a la actividad programada será definido en el cronograma de actividades de CORPAMAG, el cual se publica y actualiza en la página Web de la corporación.                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                |



# CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

## CANALES DE ATENCION TELEFÓNICA

| MECANISMO      | UBICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | HORARIO ATENCIÓN                               |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| Telefonía fija | SEDE PRINCIPAL: (605) 4211395 - 4213089 - 4211680 - 4212067<br>Ecosistema Sierra Nevada de Santa: (605) 4143415<br>Sede Grupo Costero: (605) 4102690 / 4102691<br>Sede Grupo Ciénaga Grande de Santa Marta: (605) 4158863<br>Sede Grupo Valles y Colinas del Ariguaní: (605) 4840371<br>Sede Grupo Humedales Del Sur: (605) 6837252 | 7:00 a.m.-12:00 m<br>y<br>1:00 p.m.- 4:00 p.m. |
| Fax            | (605) 4211344 ext. 117                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 24 horas                                       |

## CANALES DE ATENCION VIRTUAL O POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

| MECANISMO            | UBICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                     | HORARIO ATENCIÓN |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| PQRD Web             | <a href="https://corpamag.gov.co/index.php/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias-pgrsd">https://corpamag.gov.co/index.php/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias-pgrsd</a> | 24 horas         |
| Correos electrónicos | <a href="https://corpamag.gov.co/index.php/directorio-corporativo?highlight=WyJkaXJlY3RvcmlvliwiY29ycG9yYXRpdm8iXQ==">https://corpamag.gov.co/index.php/directorio-corporativo?highlight=WyJkaXJlY3RvcmlvliwiY29ycG9yYXRpdm8iXQ==</a>                                         |                  |
| Chat                 | <a href="http://www.corpamag.gov.co">www.corpamag.gov.co</a>                                                                                                                                                                                                                  |                  |

Los requerimientos registrados por medios electrónicos después de 6:00 p.m. se considerarán recibidos el día hábil siguiente